

“ลิขสิทธิ์ของบทความความเป็นของ กลุ่มงานอาจารย์ กองบัญชาการศึกษาศึกษา”

เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง

หมวดวิชา การแก้ปัญหาที่บังคับการและการบริหารวิกฤตการณ์

บทบาทหน้าที่งานบริการสังคมในการแก้ไขปัญหที่บังคับการ

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เพื่อให้มีความรู้ และความเข้าใจความหมาย ประเภท ลักษณะ และรูปแบบงานบริการสังคมในการแก้ไขปัญหที่บังคับการ

1. บทนำ

การบริการสังคม หมายถึง การดำเนินงานของตำรวจภายในขอบเขตของงานด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการและการบรรเทาภัย การฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การปฏิบัติการทางจิตวิทยา การปลูกฝังอุดมการณ์ การทำงานองค์กรมวลชน กลุ่มบุคคล องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ให้การสนับสนุนการปฏิบัติของตำรวจในทุกภารกิจบนพื้นฐานของความเชื่อถือ ศรัทธา และความพึงพอใจในการให้บริการของตำรวจ เพื่อให้สามารถเผชิญต่อปัญหาอาชญากรรม และหรือเหตุการณ์สำคัญทั้งในภาวะปกติ และไม่ปกติ อันเนื่องมาจากการกระทำของผู้กระทำผิด หรือฝ่ายตรงข้าม จากการคุกคามของสาธารณภัย รวมทั้งภัยคุกคามจากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง และสังคมจิตวิทยา ได้ทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพ

2. งานในหน้าที่บริการสังคม

2.1 งานในหน้าที่เฉพาะ

2.1.1 เป็นฝ่ายอำนวยการหลักที่ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในเรื่องทั้งปวงเกี่ยวกับงานบริการสังคมของหน่วยโดยมีบทบาทเป็นที่ปรึกษา ผู้วางแผน , ผู้ประสานงาน,และผู้กำกับดูแล การปฏิบัติภายในหน่วยและหน่วยรองของงานในหน้าที่เฉพาะบริการสังคม ที่จะต้องรับผิดชอบในการวางแผน อำนวยการประสานงาน และกำกับดูแล ประกอบด้วย 7 ข้อหลักคือ

2.1.1.1 การประชาสัมพันธ์ งานประชาสัมพันธ์ของตำรวจ หมายถึงการให้ข่าวสารข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นในหน่วยงานของตำรวจ เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความเข้าใจอันดีต่อกันในหน่วยงานตำรวจ และระหว่างงานตำรวจกับสถาบันอื่นและประชาชน

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาติดต่อกับหน่วยงานของตำรวจ
- 2) เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องและประชาชนได้รับข่าวสาร ซึ่งเป็นข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นใน

หน่วยงานของตำรวจ

3) เพื่อป้องกันและแก้ไขการเข้าใจผิด

4) เพื่อตอบโต้ข่าวลือและการปฏิบัติทางจิตวิทยาของฝ่ายตรงข้าม หรือผู้ไม่ประสงค์

ดีต่อหน่วยงานตำรวจ

ลักษณะการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์

1) งานประชาสัมพันธ์ภายในหน่วย มีเป้าหมายที่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว

2) งานประชาสัมพันธ์นอกหน่วย มีเป้าหมายที่สถาบันอื่นประชาชนทั่วไป

วิธีดำเนินงาน

1) การจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ประจำหน่วยงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้

มาติดต่อ

2) การให้ข่าวสารซึ่งเป็นข้อเท็จจริงผ่านสื่อการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การให้

สัมภาษณ์การแถลงข่าวผ่านสื่อมวลชน การจัดทำบทความ

3) แถลงข้อเท็จจริง การจัดเอกสารสิ่งพิมพ์เผยแพร่ข่าวสาร การจัดนิทรรศการ การ

ทำผังแนะนำสถานที่ การแต่งกายที่ถูกต้อง การรักษาระเบียบวินัยเป็นต้น ถึงแม้ว่าการให้ข่าวสารข้อเท็จจริงของหน่วย จะเป็นการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องก็ตามจะต้องมีขอบเขตการให้ข่าว

2.1.1.2 การให้บริการและบรรเทาภัย งานให้บริการและบรรเทาภัย หมายถึง การ

ให้บริการและหรือการปฏิบัติแก่ประชาชน และช่วยบรรเทาความเดือดร้อนให้กับผู้ประสบภัย

นอกเหนือไปจากการให้บริการและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ของ

ตำรวจ แต่การบริหารและการบรรเทาภัยที่แสดงออกถึงความมีน้ำใจเพื่อให้เกิดความประทับใจแก่ผู้ประสบเหตุและผู้พบเห็น

วัตถุประสงค์

1) เพื่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2) เพื่อให้เกิดความผูกพันใกล้ชิด

3) เพื่อเป็นพื้นฐานการสร้างความร่วมมือ และสนับสนุนการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ตำรวจ

ลักษณะการให้บริการและบรรเทาภัย

1) การให้บริการ และอำนวยความสะดวกของข้าราชการตำรวจเป็นรายบุคคล

2) การให้บริการทางด้านสาธารณสุข สาธารณภัย การทะเลาะเบาะแว้ง และการจราจร แก่

ประชาชน รวมถึงการปฏิบัติต่อเด็ก เยาวชน สตรี ที่เป็นกลุ่มบุคคลที่ล่อแหลมต่อการถูกทำร้ายทั้งทางร่างกายและจิตใจได้ง่าย

3) การจัดหน่วยบริการ รวมทั้งหน่วยปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา และบรรเทาความ

เดือดร้อนเมื่อเกิดภัย

วิธีดำเนินการ

1) การให้บริการ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ถือเป็นระเบียบการตำรวจไม่

เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 23 บทที่ 9 ว่าด้วยการช่วยเหลือประชาชนในหน้าที่ของตำรวจ คือ

1.1) ช่วยเหลือผู้ที่เจ็บป่วย เป็นต้นว่าช่วยให้ได้รับการพยาบาลเบื้องต้นให้

พื้นที่อันตรายระยะแรก หรือช่วยจัดส่งผู้เจ็บป่วยให้ถึงหมอ

1.2) ช่วยเหลือคนแก่ เด็กและผู้หญิง ซึ่งอยู่ในลักษณะล่อแหลมต่อความไม่

ปลอดภัย เป็นต้นว่าอยู่ในที่เปลี่ยว หลงทาง ข้ามถนนในขณะยานพาหนะพลุกพล่าน หรือในที่อื่นใดที่เห็นว่าถ้า

ไม่ช่วยเหลืออาจได้รับอันตราย

1.3) ช่วยจัดการระงับหรือป้องกันเหตุการณ์ที่เห็นว่าถ้าปล่อยปละละเลยไว้ อาจเป็นชนวนให้เกิดความผิดทางอาญาขึ้นได้โดยง่าย

1.4) ช่วยให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือประการอื่นใดในสิ่งที่สามารถช่วยเหลือได้เมื่อการช่วยนั้น ไม่เป็นการขัดต่อระเบียบแบบแผนของทางราชการ หรืองานในหน้าที่ของตำรวจ การช่วยเหลือตามนัยที่กล่าวมานี้ ข้าราชการตำรวจทุกคนพึงถือว่าเป็นสาระสำคัญสิ่งหนึ่งที่ควรกระทำ ทั้งพึงถือว่าเป็นสาระสำคัญส่วนหนึ่ง ที่ควรกระทำ ทั้งพึงกระทำด้วยความเต็มใจ แต่กรณีใดที่กระทำแล้วอาจเป็นเหตุให้ถูกมองไปในทางเสื่อม ก็ควรระมัดระวัง เป็นต้นว่า ในเรื่องช่วยเหลือแล้ว จะมีทางให้ฝ่ายหนึ่งได้เปรียบแต่อีกฝ่ายหนึ่งเสียเปรียบ เช่นนี้ ก็ต้องกระทำด้วยความเที่ยงธรรมและระมัดระวังให้สมกับที่เขามอบความไว้วางใจ ให้ช่วยเหลือยิ่งขึ้นการบรรเทาความเดือดร้อนจากภัยพิบัติ ดำเนินการโดยหน่วยรับผิดชอบพื้นที่ จัดกำลัง ข้าราชการตำรวจเข้าช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนขั้นต้น รวมทั้งการปลอบประโลมผู้ประสบภัยให้มีกำลังใจ

2) ประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและหรือการปฏิบัติแก่ประชาชนทุกชั้นตอนทั้งในภาวะปกติ และภาวะที่มีเหตุการณ์อย่างต่อเนื่อง

3) จัดระบบการปฏิบัติในการตรวจตรา ควบคุม สงเคราะห์ และคุ้มครองเด็ก เยาวชน และสตรีภายในอำนาจหน้าที่ของตำรวจให้เป็นไปตามแผน/คำสั่ง อนุสัญญาว่าด้วยสิทธิเด็ก กฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.1.1.3 การฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ งานฝึกอบรมและมวลชนสัมพันธ์ หมายถึงการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการรวมกลุ่ม และทำงานเป็นกลุ่ม พร้อมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับงาน ป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันปราบปรามและการแพร่ระบาดของยาเสพติด การควบคุมคุ้มครองสงเคราะห์ รักษาสิทธิเด็ก เยาวชน สตรี รวมทั้งการรักษาความมั่นคงของชาติ

วัตถุประสงค์

1) เพื่อส่งเสริมการรวมกลุ่มของประชาชน
2) เพื่อให้กลุ่มบุคคลที่ผ่านการอบรมให้ความร่วมมือกับตำรวจในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจราจร การบรรเทาสาธารณภัย การป้องกันและปราบปรามการเผยแพร่ระบาดของยาเสพติด การควบคุมคุ้มครอง สงเคราะห์ รักษาสิทธิเด็ก เยาวชน และสตรี รวมทั้งการรักษาความมั่นคงของชาติ การฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

3) การจัดฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์โดยตำรวจ

4) การส่งวิทยากรไปให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสถาบันอื่นๆ หรือประชาชนจัดขึ้น

วิธีดำเนินการ

1) การจัดฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์โดยตำรวจ ดำเนินการตามแนวทางการจัดฝึกอบรมทั่วไป

2) การให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งสถาบันอื่นๆหรือประชาชนจัด ต้องศึกษาเรื่องที่ตนเองจะไปให้ความรู้อย่างถ่องแท้ และการบรรยายให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด

2.1.1.4 การปฏิบัติการทางจิตวิทยา การปฏิบัติการทางจิตวิทยาในหน้าที่ของตำรวจ หมายถึงการปฏิบัติกิจกรรมทั้งปวงตามแผนที่วางไว้ต่อเป้าหมายต่างๆ ทั้งที่เป็นข้าราชการตำรวจ ประชาชน

ทั้งที่เป็นฝ่ายตำรวจ และเป็นปฏิปักษ์ รวมทั้งฝ่ายตรงข้าม ทั้งในยามปกติและยามบ้านเมืองเกิดความไม่สงบ เรียบร้อยเพื่อก่อให้เกิดผลเปลี่ยนแปลงทางด้านความคิดเห็น อารมณ์ ทศนคติ และพฤติกรรมของเป้าหมาย ในทางที่จะสนับสนุนกิจการของตำรวจ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเสริมสร้างขวัญ กำลังใจและความสามัคคีของฝ่ายเรา
- 2) เพื่อโน้มน้าวประชาชนที่เป็นปฏิปักษ์ให้เห็นด้วยกับฝ่ายเรา และทำลายขวัญ

กำลังใจ และความเป็นปึกแผ่นของฝ่ายตรงข้าม

- 3) เพื่อขัดขวาง บั่นทอน การปฏิบัติงานของฝ่ายตรงข้ามในลักษณะปฏิบัติการทาง

จิตวิทยา

- 4) การปฏิบัติการจิตวิทยาเชิงรับ มุ่งดำเนินการต่อฝ่ายตรงข้ามเพื่อทำลายขวัญ

กำลังใจ และสามัคคี

- 5) การปฏิบัติการจิตวิทยาเชิงรุก มุ่งดำเนินการต่อฝ่ายตรงข้ามเพื่อทำลายขวัญ

กำลังใจความเป็นปึกแผ่น ตลอดจนขัดขวาง บั่นทอน การปฏิบัติงานฝ่ายตรงข้าม

วิธีดำเนินการ

- 1) การจัดกิจกรรมรื่นเริงและสันตนาการ
- 2) การเข้าร่วมกิจกรรม หรือประเพณีท้องถิ่น
- 3) การให้ข่าวสารข้อเท็จจริงบางส่วน พร้อมความคิดเห็นประกอบ
- 4) การปล่อยข่าวลือหรือทิ้งใบปลิวโฆษณา (ข้อควรระวัง การแสดงความคิดเห็น

การปล่อยข่าวลือ และการทิ้งใบปลิว อาจเป็นการละเมิดและต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย)

- 2.1.1.5 การปลุกฝังอุดมการณ์ การปลุกฝังอุดมการณ์ หมายถึง การปลุกฝังความ

เชื่ออันสูงสุด แล้วนำมาเป็นแนวทางการประพฤติปฏิบัติ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้เกิดคุณธรรม ระเบียบวินัย ความขยัน อดทน และเสียสละ
- 2) เพื่อให้เข้าใจและศรัทธาเชื่อมั่นในการปกครองระบบประชาธิปไตยอันมี

พระมหากษัตริย์เป็นประมุข

- 3) เพื่อสร้างจิตสำนึกที่รู้จักดำรงตนพอควร และเห็นคุณค่าของธรรมชาติและ

สภาพแวดล้อม

- 4) เพื่อยึดมั่นในสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และเอกลักษณ์ของความเป็น

ไทย ลักษณะการปลุกฝังอุดมการณ์ เป็นการโน้มน้าวเป้าหมาย อันได้แก่ข้าราชการตำรวจและประชาชนให้เกิด ความเชื่อ และมีพฤติกรรมตามที่กำหนดในวัตถุประสงค์

วิธีดำเนินการ

- 1) การจัดการอบรมเพื่อปลุกฝังอุดมการณ์ และการจัดสวัสดิการ
- 2) สอดแทรกการปลุกฝังอุดมการณ์ในการฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อื่นๆ
- 3) การทำตนเป็นแบบอย่างและการปฏิบัติงานมวลชนสัมพันธ์ 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 3.1) ออกพบปะเยี่ยมเยียนประชาชนในพื้นที่เป้าหมาย เพื่อให้สามารถ

ติดต่อเข้าถึงสร้างความคุ้นเคยกับประชาชน กลุ่มเป้าหมาย

- 3.2) ศึกษาสภาพปัญหาต่างๆ ในพื้นที่เป้าหมายเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐาน

ในการคัดเลือกผู้นำตลอดจนการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เป็นอยู่

3.3) ให้การศึกษาอบรมแก่กลุ่มบุคคลเป้าหมายเพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคัดเลือกผู้นำตลอดจนการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหที่เป็นอยู่

3.4) สนับสนุนการจัดตั้งองค์กรประชาชนที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย และนโยบายของรัฐบาล

3.5) ให้การศึกษาเพิ่มเติมแก่กลุ่มเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความรู้

3.6) การมอบหมายภารกิจให้กลุ่มเป้าหมายมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานของตำรวจ

3.7) ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆที่ผ่านมา

2.1.1.6 ทำงานองค์กรมวลชน งานองค์กรมวลชนในหน้าที่ของตำรวจ หมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการให้เกิดการจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมขึ้นในหมู่ประชาชน เพื่อสนับสนุนกิจการและงานของตำรวจกับการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

วัตถุประสงค์

1) เพื่อให้เกิดการรวมกลุ่มของประชาชนอย่างเป็นระเบียบ
2) เพื่อให้กลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันอย่างเป็นระเบียบนั้น สนับสนุนกิจการและงานของตำรวจ

3) เพื่อให้กลุ่มประชาชนที่รวมตัวกันอย่างเป็นระเบียบนั้น ร่วมมือกันพัฒนาชุมชนหรือท้องถิ่นของตนเอง

ลักษณะงานองค์กรมวลชน

1) การจัดตั้งกลุ่มหรือชมรมขึ้นเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ของงานองค์กรมวลชน

2) การเพิ่มวัตถุประสงค์ในองค์กรมวลชนรูปแบบต่างๆ ที่มีอยู่แล้ว ให้สนับสนุนวัตถุประสงค์ของตำรวจ

วิธีดำเนินการ ยึดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานมวลชนสัมพันธ์ 7 ขั้นตอน เป็นหลัก พิจารณาสรุปลาระสำคัญเป็นขั้นที่ 1-5 โดยสังเขปดังนี้

ขั้นที่ 1 การติดต่อเข้าถึง เอาชนะจิตใจและศึกษาสภาพ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในเบื้องต้น ให้เกิดขึ้นระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน แล้วขยายความ ให้ประชาชนเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา เชื่อมั่นและไวใจ รวมถึงการรวบรวมและศึกษาข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้อย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับข้อมูลที่นำเสนอเป็นการเฉพาะ

ขั้นที่ 2 การให้ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับประเด็นปัญหาของสังคมหรือของชุมชน รวมทั้งสถานการณ์สนใจเฉพาะ ให้แก่บุคคลเป้าหมายชี้แนะหนทางในการป้องกันแก้ไขในครรลองที่ถูกต้อง กระตุ้น เร่งเร้า ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมายเกิดความตระหนัก และตื่นตัวที่จะต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ขั้นที่ 3 การจัดตั้งองค์การมวลชน เพื่อความเป็นระบบในการบริหารและความสะดวกในการมอบภารกิจ ให้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมาย กับทำให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเป้าหมาย มีความรู้สึกว่าตนเองต้องเป็นผู้มีหน้าที่ความรับผิดชอบต่อการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งตนเป็นสมาชิกอยู่ด้วย

ขั้นที่ 4 การมอบหมายภารกิจ เพื่อให้เกิดภาวะการณ์เข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลโดยตรง ในการเข้ามามีบทบาทสำหรับการป้องกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวโดยเฉพาะกับให้

ปรากฏการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปแบบ

ขั้นที่ 5 การติดตามผล เพื่อศึกษาจุดอ่อน จุดแข็งของกระบวนการดำเนินงานทั้งปวง จากการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่กับทั้งศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกิดขึ้นว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ หรือเป็นการตรวจสอบว่าการปฏิบัติ เป็นไปตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือไม่อย่างไร แล้วนำข้อมูลมาแก้ไข ปรับปรุง หรือพัฒนาต่อไป

2.1.1.7 การพัฒนาชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย และ/หรือเสริมความมั่นคง หมายถึงการที่ตำรวจเข้าไปร่วมหรือแนะนำประชาชนในชุมชนเป้าหมาย เพื่อพัฒนาความเป็นอยู่ในชุมชนของตน พร้อมกับปลูกฝังความสำนึก ให้ประชาชนรู้จักป้องกันปราบปรามอาชญากรรมหรือรักษาความมั่นคงของชาติ

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเสริมสร้างความอยู่ดีมีสุขให้เกิดขึ้นในชุมชน
- 2) เพื่อให้ประชาชนในชุมชนรู้จักป้องกันตนเองจากอาชญากรรมและภัยพิบัติต่างๆ
- 3) เพื่อให้ประชาชนในชุมชนให้ความร่วมมือกับตำรวจในการรักษาความสงบ

เรียบร้อยป้องกันปราบปรามอาชญากรรม และการรักษาความมั่นคงของชาติ ในบทบาทของตนเอง

ลักษณะการดำเนินงาน

- 1) กำหนดและเสนอโครงการพัฒนาชุมชนโดยตำรวจ
- 2) เข้าร่วมโครงการพัฒนาชุมชนกับองค์กรอื่น แล้วปลูกฝังความสำนึกและแนวทาง

ในการรักษาความสงบเรียบร้อย การป้องกันตนเองจากอาชญากรรมและภัยพิบัติ รวมทั้งทางการให้ความร่วมมือกับตำรวจ

2.2 งานในหน้าที่ร่วมของฝ่ายอำนวยการบริการสังคม

ก็เช่นเดียวกับฝ่ายอำนวยการประสานงานอื่นๆ นั่นเอง คือ มีพันธกิจ / ความรับผิดชอบที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุภารกิจความรับผิดชอบทางด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ 5 ประการคือ การให้ข้อมูลข่าวสาร, การทำประมาณการ, การทำข้อเสนอ, การทำแผน/คำสั่งและการกำกับดูแล การปฏิบัติตามแผน/คำสั่งด้านบริการสังคมนั้น สิ่งสำคัญที่จะขาดเสียมิได้ ในการที่จำทำให้ความรับผิดชอบทั้ง 5 ประการดังกล่าวประสบความสำเร็จคือ การประสานงานกับฝ่ายอำนวยการด้วยกัน และฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 การให้ข้อมูลข่าวสารหรือการให้ข่าวสารขั้นต้น (เอกสารประกอบหมายเลข๑)

2.2.1.1 จะต้องจัดหา, รวบรวม, แยกประเภท, ประเมินค่า เพื่อพิจารณาความถูกต้อง ตลอดจนแจกจ่ายข่าวสารทั้งปวงทางด้านบริการสังคม ซึ่งได้ประเมินค่าแล้วให้กับผู้บังคับบัญชา, ฝ่ายอำนวยการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานได้ทราบข้อมูลสถานการณ์ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

2.2.1.2 ข่าวสารที่สำคัญๆที่จะต้องแจ้งให้กับผู้บังคับบัญชา, ฝ่ายอำนวยการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนหน่วยงานได้ทราบ ได้แก่ ลักษณะพื้นที่ปฏิบัติการทางบริการสังคม ซึ่งครอบคลุมรายละเอียดทั้งปวงเกี่ยวกับสภาพทางด้านการปกครอง เศรษฐกิจ สังคมจิตวิทยาในพื้นที่ที่รับผิดชอบ, งานหรือกิจกรรมสำคัญที่กำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และคาดว่าจะต้องดำเนินการต่อไปในอนาคต, เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนหน่วยปฏิบัติการทางด้านบริการสังคม

2.2.1.3 ข่าวสารต่างๆตามข้อ 2.2.1.2 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคม จะต้องวางแผนงานเพื่อให้ได้มา โดยประสานขอรับการสนับสนุนจากหน่วยเหนือฝ่ายข่าวของหน่วย ประสานกับหน่วยงานอื่น

ทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทั้งปวง เพื่อให้มั่นใจว่าสามารถที่จะมีข้อมูลสถานการณ์ด้านบริการสังคมที่ทันสมัยตลอดเวลา สามารถนำไปใช้ประโยชน์ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ที่เป็นอยู่

2.2.2 การทำประมาณการ (เอกสารประกอบหมายเลข2)

2.2.2.1 จะต้องจัดทำประมาณการบริการสังคม เพื่อช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการตรวจสอบปัจจัยทั้งปวง ทางด้านบริการสังคม ที่ผลกระทบหรืออิทธิพลต่อหนทางปฏิบัติที่กำลังพิจารณา และเสนอหนทางยุทธวิธีที่หน่วยได้รับ

2.2.2.2 ประมาณการบริการสังคมที่ฝ่ายอำนวยการฯจัดทำขึ้น จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บังคับบัญชา ได้ประมาณการณ์สถานการณ์ และตกลงใจได้เร็วขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายอำนวยการด้วยกันในการทำประมาณการของตน

2.2.2.3 ปัจจัยสำคัญทางด้านบริการสังคม ที่ฝ่ายอำนวยการ ฯ จะต้องพิจารณาถึงผลกระทบกระเทือนต่อหนทางปฏิบัติทางยุทธวิธี ส่วนใหญ่ก็จะเกี่ยวข้องกับประชาชน และทรัพยากรในพื้นที่ที่รับผิดชอบ เช่นการกีดขวางการปฏิบัติการของตำรวจ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากร, ความเสียหายของประชาชนและทรัพยากรที่จะได้รับ

2.2.3 การทำข้อเสนอหรือการให้ข้อเสนอแนะ

2.2.3.1 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคม ทำข้อเสนอเพื่อช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการบรรลุข้อตกลงและในการกำหนดนโยบายด้านบริการสังคม ตลอดจนให้ข้อเสนอแก่ฝ่ายอำนวยการคนอื่น ๆ และแก่หน่วยรองของตน เพื่อช่วยเหลือ แนะนำและอำนวยความสะดวกตามที่ต้องการ

2.2.3.2 ข้อเสนอทางบริการสังคม ในยามปกติ ฝ่ายอำนวยการฯ จะจัดทำในรูปของบันทึกความเห็น/ข้อพิจารณาของฝ่ายอำนวยการ ส่วนการปฏิบัติการที่จะต้องใช้กำลังตำรวจหรือในภาวะที่ไม่ปกติ ข้อเสนอทางด้านชุมชนสัมพันธ์ จะกระทำในรูปข้อเสนอที่ได้จากการประมาณการบริการสังคม

2.2.4 การจัดทำแผน/คำสั่ง และผนวก ประกอบแผน/คำสั่งยุทธการหรือปฏิบัติการ (เอกสารหมายเลข3)

2.2.4.1 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคม จะจัดทำแผนและคำสั่งด้านบริการสังคม โดยแปลงข้อตกลงใจ แนวความคิดในการปฏิบัติและนโยบายของผู้บังคับบัญชามาเป็นแผนและคำสั่งต่างๆ ด้านบริการสังคมเพื่อให้หน่วยรองปฏิบัติตามข้อตกลงใจ และเวลาในการทำงานด้วย

2.2.4.2 ทำแผนโดยอาศัยเหตุการณ์หรือภาวะการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการแสวงหาข้อตกลงใจ และลดเวลาในการทำงานด้วย

2.2.4.3 จะต้องประสานแผน/คำสั่งที่จัดทำขึ้น กับฝ่ายอำนวยการคนอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ก่อนที่จะแจกจ่ายแผน/คำสั่งให้กับหน่วยรอง เพื่อให้มั่นใจว่าไม่มีข้อขัดแย้งใดๆกับสายงานอื่นๆ ในแผน/คำสั่งที่จัดทำขึ้นและทำการปรับแก้ได้ตามความจำเป็นในกรณีที่ขัดแย้งกับสายงานอื่นๆ

2.2.4.4 แผน/คำสั่งบริการสังคม ในยามปกติจะออกมาในรูปคำสั่ง/คำชี้แจงของหน่วย ระเบียบปฏิบัติประจำทางด้านบริการสังคมที่หน่วยจะต้องปฏิบัติ ส่วนในภาวะไม่ปกติมีเหตุการณ์สำคัญในการใช้กำลังเข้าปฏิบัติการ จะออกมาในรูปการบริการสังคมที่ต้องปฏิบัติเพื่อสนับสนุน แผน/คำสั่งยุทธการ และหรือ แผน/คำสั่งธุรการส่งกำลังบำรุง(การช่วยรบ)ของหน่วยราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ

2.2.5 การกำกับดูแลการปฏิบัติตามแผน/คำสั่ง

2.2.5.1 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคมช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาในการกำกับดูแลทางฝ่ายอำนวยการต่อหน่วยรองในแผน/คำสั่งบริการสังคมที่ออกไปให้หน่วยรองปฏิบัติ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยรองมี

ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบ สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

2.2.5.2 การกำกับดูแลของฝ่ายอำนวยการฯ ต่อหน่วยงานในระดับต่างๆไม่ใช่เป็นการจับผิดต่อหน่วยงาน แต่เป็นการกำกับดูแล เพื่อให้คำแนะนำช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ทางด้านบริการสังคม ที่อาจเกิดขึ้นของหน่วยงาน

2.2.5.3 การกำกับดูแลของฝ่ายอำนวยการ ฯ การกระทำโดยการวิเคราะห์,รายงาน,การเยี่ยมเยียนและการตรวจทางฝ่ายอำนวยการ

2.2.6 การประสาน

2.2.6.1 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคมจะต้องประสานงานกับฝ่ายอำนวยการคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการสังคมในหน่วยของตน เพื่อให้งานบริการสังคม ที่รับผิดชอบประสบความสำเร็จ/บรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

2.2.6.2 ทำการประสานงาน เพื่อให้มั่นใจว่าแผน/คำสั่งบริการสังคมไปให้หน่วยงานปฏิบัติ นั้น มีความสอดคล้องกับงานของฝ่ายอำนวยการสายงานอื่นๆ และเพื่อหลีกเลี่ยง/ขจัดข้อขัดแย้งหรืองานที่ซ้ำซ้อนกันซึ่งอาจเกิดขึ้นได้โดยปรับแก้ตามความจำเป็นก่อนนำไปปฏิบัติ

2.2.6.3 การประสานงานของฝ่ายอำนวยการบริการสังคม กระทำได้หลายลักษณะ เช่น การติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร/ข้อคิดเห็น ,การแจกจ่ายข่าวสารให้ทราบ,การบรรยายสรุปข่าวสาร ตลอดจนการประชุมร่วมกับฝ่ายอำนวยการคนอื่นๆอย่าง เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

3. สรุป

3.1 งานบริการสังคม ในหน้าที่เฉพาะ ข้อ 2.1 ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการส่งเสริม และสนับสนุน การปฏิบัติงานของตำรวจ ภายในขอบเขตและอำนาจหน้าที่ ตามแผนกรมตำรวจแม่บท ในแผนด้านต่างๆ ทั้ง 8แผน มุ่งเน้น ส่งเสริมการรักษาซึ่งความสัมพันธ์อันดีแก่ประชาชน บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ช่วยเหลือป้องกันชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน อันเกิดจากทุกภัย ต่างๆ และให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่ขัดต่อหน้าที่ หรือไม่เสียหายต่อกรมตำรวจ ร่วมมือช่วยเหลือส่วนราชการอื่นๆ ในการป้องกันปราบปรามการกระทำผิดอาญา และรักษาความมั่นคงแห่งชาติ ในแผนงาน โครงการ และกิจกรรมของแผนงานประจำปี ของแต่ละระดับหน่วยที่มีความสำคัญ ในด้านการให้บริการ การฝึกอบรมแก่กำลังพล ของตำรวจเอง และประชาชนที่เกี่ยวข้อง โดยมี ฝ่ายอำนวยการทำหน้าที่บริการสังคมเป็นผู้ปฏิบัติ/ผู้รับผิดชอบหลัก มีหน่วยปฏิบัติการบริการสังคมเป็นหน่วยปฏิบัติโดยเฉพาะ (จัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยเฉพาะกิจ/งาน ปัจจุบันเรียกชื่อที่แตกต่างกันไปตามภารกิจ การจัดขนาด หน่วยและระดับของหน่วย) หน่วยงานของทุกระดับเป็นหน่วยปฏิบัติ จนถึงระดับสถานีตำรวจ และกองร้อย ตำรวจตระเวนชายแดนเป็นต้น

3.2 ฝ่ายอำนวยการบริการสังคม กำกับดูแลทางฝ่ายอำนวยการต่อตำรวจผู้ปฏิบัติงาน และหน่วย/ชุดปฏิบัติการทั้งปวงของตน เกี่ยวกับการจัดทำระเบียบ แผนงานและคำสั่ง งานบริการสังคมของหน่วย

3.3 ระเบียบปฏิบัติ แผนและคำสั่ง รวมทั้งการรายงาน

- ในภาวะปกติ ให้เป็นไปตามสายงานปกติของหน่วย ตามที่กำหนดเฉพาะ แผนงานนั้นๆ ในรายละเอียดของแผนปฏิบัติงานประจำปีของแต่ละระดับหน่วย

- สำหรับในภาวะไม่ปกติ หรือมีเหตุการณ์สำคัญให้เป็นไปตามแผน/คำสั่งยุทธการหรือคำสั่งปฏิบัติการของแต่ละภารกิจ และพื้นที่เฉพาะกรณี

เอกสารประกอบหมายเลข 1

การให้ข้อมูลข่าวสาร หรือการให้ข่าวสารขั้นต้นงานบริการสังคม

1. สถานการณ์ด้านบริการสังคม (ข้อมูลข่าวสารด้านต่างๆ ตามลำดับ 1.1-1.5 ของพื้นที่เฉพาะตามภารกิจ การปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มองเห็นภาพที่ชัดเจนเพียงพอที่จะใช้ประกอบการวินิจฉัยและข้อตกลงใจ กำหนดแนวทางการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาในเบื้องต้น
 - 1.1 สถานการณ์การเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ และสังคมจิตวิทยาในพื้นที่
 - 1.2 กลุ่มหรือองค์การมวลชนในพื้นที่
 - 1.3 การดำเนินงานกิจการพลเรือน (โครงการ/กิจกรรม ของแต่ละด้านตามข้อ 2.1-2.7)ของฝ่ายเราในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมา
 - 1.4 เครื่องมือปฏิบัติงานกิจการพลเรือนที่หน่วยมีอยู่ และสามารถประสานขอใช้จากส่วนหรือหน่วยงานอื่น
 - 1.5 ชุดปฏิบัติการกิจการพลเรือนของหน่วยที่มีอยู่
2. งานสำคัญด้านบริการสังคมที่คาดว่าจะต้องทำ (พิจารณาภารกิจและห้วงระยะเวลาที่ต้องการปฏิบัติมีงานตามข้อ 2.1-2.7 ที่น่าจะทำได้บ้าง ที่เป็นปัจจัยเกื้อกูลและหรือสนับสนุนให้บรรลุภารกิจของหน่วย)
 - 2.1 การประชาสัมพันธ์
 - 2.2 การบริการและการบรรเทาภัย
 - 2.3 การฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์
 - 2.4 การปฏิบัติการทางจิตวิทยา
 - 2.5 การปลูกฝังอุดมการณ์
 - 2.6 การทำงานขององค์กรมวลชน
 - 2.7 การพัฒนาชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย และ/หรือ เสริมสร้างความมั่นคง
3. เรื่องสำคัญที่ควรพึงเล็งเป็นพิเศษ (เช่น ลักษณะนิสัยหรือพฤติกรรมของประชาชนและหรือกลุ่มบุคคลองค์กรในพื้นที่ โดยเฉพาะสังคมด้านจิตวิทยาว่าชอบเรื่องใด ไม่ชอบเรื่องใด แล่นำมาเป็นข้อเสนอเกี่ยวกับความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานว่าจะวางตัวหรือปฏิบัติตนอย่างไร รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติ และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสม)
 - 3.1 เรื่องที่จะกระทบกระเทือนต่อความรู้สึกของประชาชน เจ้าหน้าที่องค์กรหน่วยงานอื่นๆทั้งภาครัฐและเอกชนในพื้นที่
 - 3.2 การปฏิบัติต่อเครื่องมือเครื่องใช้
 - 3.3 ความประพฤติของผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.4 เรื่องอื่นๆ

เอกสารประกอบหมายเลข 2

การประมาณการบริการสังคม

1.ภารกิจ (ใช้ภารกิจแถลงใหม่ ซึ่งผู้บังคับบัญชากล่าวซ้ำก่อนเลิกประชุมข่าวสารชั้นต้น ซึ่งได้จากการวิเคราะห์ภารกิจและความมุ่งหมาย ที่ผู้บังคับบัญชากำหนด)

2.สถานการณ์ฝ่ายตรงข้าม

ก.สถานการณ์ฝ่ายตรงข้าม

1) สรุปสถานการณ์(ข่าวสารที่ได้จากฝ่ายข่าวหรืออ้างประมาณการข่าวกรองของฝ่ายข่าว)
2) การดำเนินการด้านบริการสังคมของฝ่ายตรงข้าม (เช่น การดำเนินการปฏิบัติการทางจิตวิทยา การโฆษณาชวนเชื่อ การปล่อยข่าวลือ หรือกิจกรรมอื่นๆ ที่ฝ่ายตรงข้ามดำเนินการเพื่อโน้มน้าวประชาชนขัดขวางการปฏิบัติการกิจของฝ่ายเรา หรือให้สนับสนุนการปฏิบัติของฝ่ายตรงข้าม โดยสมมุติขึ้นให้สอดคล้องกับสถานการณ์)

ข.สถานการณ์ฝ่ายเรา (ข่าวสารที่ได้จาก ผอ. แผน , ส่งกำลังบำรุงและกำลังพลตามลำดับ)

1) ด้านการจัดหน่วยและการฝึก สถานภาพของหน่วยตามที่ฝ่ายแผนสรุปในประมาณการปฏิบัติ หรืออ้างถึงประมาณการปฏิบัติก็ได้)

2) ด้านการส่งกำลังบำรุง (สาระสำคัญด้านการส่งกำลังบำรุงของหน่วยฝ่ายส่งกำลังบำรุงเสนอเรื่องการให้ข่าวสารชั้นต้น หรืออ้างประมาณการส่งกำลังบำรุงก็ได้ ถ้าฝ่ายส่งกำลังบำรุงจัดทำไว้เพื่อประกอบการพิจารณาในภารกิจนี้)

3) ด้านกำลังพล (สาระสำคัญด้านกำลังพลของหน่วยที่ฝ่ายกำลังพลเสนอในช่วงการให้ข่าวสารชั้นต้น หรืออ้างประมาณการกำลังพล กรณีฝ่ายกำลังพลจัดทำไว้เพื่อประกอบการพิจารณาในภารกิจนี้)

ค. สถานการณ์ด้านการบริการสังคม (ถือตามข่าวสารชั้นต้น ข้อ 1 สถานการณ์ด้านการบริการสังคม เว้นแต่ได้รับข่าวสารเพิ่มเติมเฉพาะส่วนก็ได้)

- 1) สถานการณ์ทั่วไปด้าน การเมืองการปกครอง เศรษฐกิจและสังคมจิตวิทยา
- 2) กลุ่มหรือองค์กรมวลชนในพื้นที่
- 3) การดำเนินงานบริการสังคมของฝ่ายเราในห้วงระยะเวลาที่ผ่านมารวมทั้งผลที่เกิดขึ้น
- 4) เครื่องมือเครื่องปฏิบัติงานบริการสังคมที่หน่วยมีอยู่ และที่สามารถประสานขอใช้ส่วนอื่น
- 5) สถานภาพชุดปฏิบัติการกิจการของหน่วย

3.การวิเคราะห์

ก . หนทางปฏิบัติที่ 1

- 1) หนทางปฏิบัติที่ฝ่ายแผนกำหนด (นำเอาหนทางปฏิบัติที่ฝ่ายแผนกำหนดมาเขียนทั้งหมด)
- 2) ผลของการปฏิบัติงานบริการสังคมด้านต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อหนทางปฏิบัติตาม (ข้อ

3. ก. 1) นำเอางานสำคัญที่คาดว่าจะต้องทำ ซึ่งกำหนดขึ้นในข้อ 2) ของการให้ข่าวสารชั้นต้นมาพิจารณาเป็น เรื่องๆ)

ข. หนทางปฏิบัติที่ 2

1) หนทางปฏิบัติที่ฝ่ายแผนกำหนด (นำเอาหนทางปฏิบัติที่ 2 ซึ่งฝ่ายแผนกำหนดมาเขียนทั้งหมด)

2) ผลของการปฏิบัติงานบริการสังคมด้านต่างๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นต่อหนทางปฏิบัติตาม(ข้อ 3. ข. 1) (นำเอางานสำคัญที่คาดว่าจะต้องทำ ซึ่งกำหนดขึ้นในข้อ 2 ของการให้ข่าวสารขั้นต้นมาพิจารณาเป็น เรื่องๆ)

4. เปรียบเทียบหนทางปฏิบัติ

ก. หนทางปฏิบัติที่ 1 (ตามที่แผนกำหนด) (นำเอาผลการวิเคราะห์ตามข้อ 3. ก.1) มาพิจารณาหรือ ประเด็นให้เห็นข้อดี และข้อเสียที่ชัดเจนของงานด้านต่างๆ เพื่อเป็นเกณฑ์นำไปเปรียบเทียบ)

- 1) ข้อดี
- 2) ข้อเสีย

ข. หนทางปฏิบัติที่ 2 (ตามที่แผนกำหนด) (นำเอาผลการวิเคราะห์ตามข้อ 3. ข.1) มาพิจารณาหรือ ประเด็นให้เห็นข้อดี และข้อเสียที่ชัดเจนของงานแขนงต่างๆ เพื่อเป็นเกณฑ์นำไปเปรียบเทียบ)

- 1) ข้อดี
- 2) ข้อเสีย

5. ข้อสรุป

ก. ด้านด้านบริการสังคมสามารถสนับสนุนภารกิจได้หรือไม่ (โดยปกติแล้วงานด้านอื่นๆ ยกเว้นงานของ ฝ่ายแผน (ผอ.3) จะสนับสนุนภารกิจได้ทุกหนทางปฏิบัติ แต่ผลของการสนับสนุนและระบบทางปฏิบัติอาจจะ แตกต่างกัน)

ข. สามารถสนับสนุนหนทางปฏิบัติใดที่ฝ่ายแผนกำหนดได้ดีที่สุด (ระบุว่าสนับสนุนหนทางปฏิบัติ ที่.....ได้ดีที่สุด การจะระบุในข้อนี้ต้องนำมาจากการเปรียบเทียบในข้อ 4)

ค. ข้อเสียที่สำคัญในการสนับสนุนหนทางที่ปฏิบัติอื่น(ในข้อนี้หากฝ่ายแทน (ผอ.3) กำหนดหนทาง ปฏิบัติขึ้นมา 2 หนทางปฏิบัติและในข้อ 5. ข. ระบุว่าสามารถสนับสนุนหนทางปฏิบัติที่ 1 ได้ดีที่สุด ในข้อนี้ จะต้องระบุว่าข้อเสียของงานบริการสังคมที่สนับสนุนหนทางปฏิบัติที่ 2 ได้แก่เรื่องใดบ้าง โดยเอามาจากใน ข้อเสียในข้อ 4. ข. 2)

ง. ข้อควรพึงเล็งและข้อเสนอเฉพาะเรื่องที่เป็นทางด้านบริการสังคม (ข้อควรพึงเล็งนำมาจาก ข้อ 3 ของการให้ข่าวสารขั้นต้น ส่วนข้อเสนอเฉพาะเรื่องที่เป็น นำมาจากข้อเสียของหนทางปฏิบัติที่เลือก โดย เสนอข้อควรแก้ไขในข้อนี้

การเสนอประมาณการบริการสังคมด้วยวาจา

1. ทบทวนสถานการณ์ด้านบริการสังคม
 - 1.1 ของฝ่ายตรงข้าม
 - 1.2 ของฝ่ายเรา
2. หนทางปฏิบัติที่ฝ่ายแผนเสนอ
3. แง่คิดทางด้านบริการสังคมต่อหนทางปฏิบัติต่างๆ
4. หนทางปฏิบัติงานที่งานบริการสังคมสนับสนุนได้ดีที่สุด
5. ปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ด้านบริการสังคม
6. ข้อเสนอเพื่อแก้ไขหรือข้อเสนออื่นๆ

เอกสารประกอบหมายเลข 3

แผน/คำสั่งบริการสังคม หรือผนวกบริการสังคม ประกอบแผน/คำสั่งยุทธการ หรือปฏิบัติการฯ

ตามลำดับหัวข้อ

1. สถานการณ์

ก. ฝ่ายตรงข้าม

ข. ฝ่ายเรา

ค. หน่วยสนับสนุน (หน่วยขึ้นสมทบและหน่วยแยก)

ง. สมมติฐาน (ในกรณีเป็นรูปของแผน)

2. ภารกิจ (ด้านการพลเรือน)

3. กล่าวทั่วไป

ก. แนวความคิดในการปฏิบัติ

ข. การมอบภารกิจ/อำนาจหน้าที่

ค. คำแนะนำในการประสาน

4. งานในหน้าที่

ก. การประชาสัมพันธ์

ข. การให้บริการและบรรเทาภัย

ค. การฝึกอบรมชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ง. การปฏิบัติการทางจิตวิทยา

จ. การปลูกฝังอุดมการณ์

ฉ. การทำงานองค์กรมวลชน

ช. การพัฒนาชุมชนเพื่อเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย และ/หรือ เสริมสร้างความมั่นคง

5. การบังคับบัญชาและการสื่อสาร

รูปแบบการจัดทำ

- แผน/คำสั่งบริการสังคม ใช้หัวเรื่อง และท้ายเรื่อง เช่นเดียวกับแผน/คำสั่ง ยุทธการ/ปฏิบัติการ

- ผนวกการบริการสังคม กรณีแยกจากแผนคำสั่ง ใช้แบบฟอร์มการเขียนแผน/คำสั่ง ยุทธการ/ปฏิบัติการฯ มีส่วนหัวเรื่องและท้ายเรื่อง จำแนกพร้อมแผน/คำสั่ง ไม่ต้องมีส่วนหัวเรื่อง และท้ายเรื่อง

หมายเหตุ

- งานบริการสังคมประกอบในแผน/คำสั่ง ยุทธการหรือปฏิบัติการของหน่วยตามที่ฝ่ายอำนวยการ
แผนจัดทำขึ้นเป็นส่วนหนึ่งในข้อ 3 การปฏิบัติ (ข้อย่อยของข้อ ก. แนวความคิดในการปฏิบัติหรือในภารกิจที่
มอบให้กับหน่วยรองหลักปฏิบัติหรือในข้อแนะนำในการประสาน) และข้อ 4 อุดมการณ์และการส่งกำลังบำรุงของ
5 หัวข้อ (1.สถานการณ์ 2.ภารกิจ 3.การปฏิบัติ 4.อุดมการณ์และการส่งกำลังบำรุง 5 การบัญชาและการสื่อสาร)

- งานบริการสังคมประกอบในแผน/คำสั่ง อุดมการณ์และการส่งกำลังบำรุงหรือการช่วยรบของหน่วย
ตามที่ฝ่ายอำนวยการส่งกำลังบำรุงของหน่วยผู้จัดทำ (ถ้ามี) ในข้อ 7 ของ 9 หัวข้อ (1.สถานการณ์ 2.ภารกิจ
3.กล่าวทั่วไป 4.ยุทธวิธี 5.การส่งกำลังบำรุงและการรักษาพยาบาล 6.การกำลังพล 7.บริการสังคม
8.เบ็ดเตล็ด 9.การบังคับบัญชาและการสื่อสาร)

“เอกสารฉบับนี้ใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น”