

บทที่ 5

สรุป วิเคราะห์ และ เสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่องทัศนคติของตำรวจต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การน่านโยบายชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ในเขตสถานีตำรวจนครบาล บางกอกใหญ่ ซึ่งได้แสดงตารางผลการศึกษาวิจัยไว้ในบทที่ 4 นั้น สามารถสรุป ผลการศึกษา วิเคราะห์ และ เสนอแนะ ได้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนมากเป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 36-45 ปี มีสถานภาพสมรสแต่งงาน มีการศึกษาอยู่ในระดับ มศ.4-มศ.5, อาชีวศึกษาและอนุปริญญา มีรายได้รวมต่อ เดือนระหว่าง 3,001-5,000 บาท มีอายุราชการระหว่าง 16-20 ปี มีชั้นยศ เป็น พลตำรวจ-นายดาบตำรวจ และมีลักษณะงานเป็นสายตรวจ

2. ทัศนคติด้านนโยบายเกี่ยวกับความชัดเจนและความสอดคล้องของ การน่านโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบ สอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อความชัดเจนและความสอดคล้องของการน่านโยบายชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ โดยมีทัศนคติเห็นด้วยกับการดำเนินการตามนโยบาย ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในปัจจุบันมีความเป็นไปได้สูง มีทัศนคติเห็นด้วยกับการ ดำเนินการตามนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต้องริบดำเนินการกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง มีทัศนคติเห็นด้วยกับการส่งเสริมความรู้ด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้แก่ ประชาชนในพื้นที่เป็นสิ่งที่ดี และมีทัศนคติเห็นด้วยกับการดำเนินการตามนโยบาย ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต้องกระทำอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

3. ทัศนคติด้านหน่วยงานเกี่ยวกับการประสานงานและการสนับสนุน จากหน่วยงานระดับสูงที่มีต่อการน่านโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ผล การศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประสานงานและ การสนับสนุนจากหน่วยงานระดับสูงที่มีต่อการน่านโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

าบบปฏิบัติ โดยมีทัศนคติเห็นด้วยกับการประสานงานระหว่างหน่วยงานควรมีในบางครั้ง มีทัศนคติเห็นด้วยกับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลางยังมีอยู่น้อย มีทัศนคติเห็นด้วยกับการประสานงานยังอาศัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นหลัก มีทัศนคติเห็นด้วยกับการไม่เคยมีตัวแทนจากหน่วยงานส่วนกลางมาประชุมแก้ไขและมีทัศนคติเห็นด้วยกับหน่วยงานส่วนกลาง มักจะไม่เปิดโอกาสให้เสนอความคิดเพื่อปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงาน

4. ทัศนคติด้านลักษณะของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติเกี่ยวกับความตั้งใจและความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการตำรวจในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อความตั้งใจและความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการตำรวจในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ โดยมีทัศนคติเห็นด้วยกับความสามารถในด้านวิชาการของข้าราชการตำรวจมีส่วนสำคัญในการปฏิบัติตามนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้มียผลดี มีทัศนคติเห็นด้วยกับประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาจะช่วยให้การปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีทัศนคติเห็นด้วยกับการปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพพื้นที่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับข้าราชการตำรวจทุกคน มีทัศนคติเห็นด้วยกับข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติตามนโยบายได้แม้จะไม่มีประสบการณ์ มีทัศนคติเห็นด้วยกับการบรรลุตามเป้าหมายของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีทัศนคติไม่เห็นด้วยกับข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติตามนโยบาย โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อม และมีทัศนคติไม่เห็นด้วยกับข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติตามนโยบาย เฉพาะที่ได้รับความนิยมเท่านั้น

5. ทัศนคติด้านทรัพยากรองค์การเกี่ยวกับขนาดของงบประมาณและจำนวนข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ที่ได้รับในปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อขนาดของงบประมาณและจำนวนข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ โดยมีทัศนคติไม่เห็นด้วยกับนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ มีงบประมาณสนับสนุนจำนวนมากแล้ว มีทัศนคติเห็นด้วยกับการจัดสรรงบประมาณให้กับนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์มีความไม่เหมาะสม มีทัศนคติเห็นด้วยกับปริมาณงานมีมากเกินไป

ประมาณที่ได้รับ มีทัศนคติเห็นด้วยเกี่ยวกับการขาดแคลนข้าราชการตำรวจที่มีความรู้ความสามารถสอดคล้องกับลักษณะงาน และมีทัศนคติเห็นด้วยกับการะหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบมีมากจนเกินไป

6. ทัศนคติด้านความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีทัศนคติที่ดีต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติโดยมีทัศนคติเห็นด้วยกับการดำเนินการโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สามารถดำเนินการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยอันล้ำค่าได้ มีทัศนคติเห็นด้วยกับการดำเนินการโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ทำให้สามารถจำกัดการขยายพื้นที่ของอาชญากรรมได้มากขึ้น และมีทัศนคติเห็นด้วยกับการดำเนินการโครงการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไม่ค่อยได้รับความร่วมมือจากประชาชน

การทดสอบสมมติฐาน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานทำให้พบลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ สามารถนำไปสู่ข้อสรุปดังนี้

1. ปัจจัยด้านนโยบาย เน้นเฉพาะเจาะจงด้านความชัดเจน และความสอดคล้องของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ พบว่า การมีทัศนคติต่อความชัดเจนและความสอดคล้องของนโยบายฯ แตกต่างกันไม่ทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติแตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านหน่วยงาน เน้นเฉพาะเจาะจงด้านการประสานงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับสูง มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติพบว่า ผู้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการประสานงาน และการสนับสนุนของหน่วยงานระดับสูง จะส่งผลให้มีความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติมากกว่าผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่อการประสานงานและการสนับสนุนของหน่วยงานระดับสูง

3. ปัจจัยด้านลักษณะข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติ เน้นเฉพาะเจาะจงด้านความตั้งใจและความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ พบว่า ผู้มีทัศนคติที่ดีต่อความตั้งใจและความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติจะส่งผลให้มีความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติมากกว่าผู้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อความตั้งใจและความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการระดับปฏิบัติ

4. ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์การ เน้นเฉพาะเจาะจงด้านขนาดของงบประมาณ และจำนวนข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ พบว่า ผู้มีทัศนคติต่อขนาดงบประมาณและจำนวนข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่แตกต่างกัน ไม่ทำให้ความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติแตกต่างกัน

วิเคราะห์

จากผลการศึกษาวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านหน่วยงาน และปัจจัยด้านลักษณะข้าราชการระดับปฏิบัติ และไม่เชื่อว่าปัจจัยด้านนโยบายหรือด้านทรัพยากรองค์การจะมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ประเด็นดังกล่าวข้างต้นนี้ก่อให้เกิดข้อพึงพิจารณาว่า เหตุใดข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่จึงมีความเห็นดังกล่าว และความคิดเหล่านั้นได้สะท้อนให้เห็นสิ่งใดบ้าง ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ประเด็น คือ

1. ปัญหาด้านบุคลากรและการยอมรับของผู้บริหารในสถานีตำรวจ จากประประสพการณ์ของผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เห็นว่า ปัญหาด้านบุคลากร เป็นปัญหาที่สำคัญยิ่งต่อกระบวนการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ เริ่มแต่การคัดเลือกเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

ขอระดับปฏิบัติ เมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาให้แต่ละฝ่ายภายในสถานีกัดเลือกเจ้าหน้าที่เพื่อนามารวมจัดเป็นชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ การจะเป็นว่าสารวัตรของงานแต่ละฝ่าย จะส่งชื่อเจ้าหน้าที่ที่ไร้ประสิทธิภาพให้ไปทำงานตามนโยบาย กาลังเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพจะเก็บไว้ทำงานที่ตนต้องรับผิดชอบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดความเสียหาย กาลังเจ้าหน้าที่ชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีจึง เป็นชุดปฏิบัติการที่ไม่มีประสิทธิภาพ หรือ เป็นที่รวมกลุ่มบุคคลที่ปัญหาเมื่อออกไปปฏิบัติหน้าที่นอกจากจะไม่มีประสิทธิภาพแล้วยัง เป็นการสร้างปัญหาและกลับเป็นอุปสรรคต่อการทำงานนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติอีกด้วย ดังนั้นการคัดเลือกและอบรมบุคลากร ตลอดถึงการทำให้ผู้รับผิดชอบการบริหารระดับสถานีเข้าใจและยอมรับในนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ จึง เป็นประเด็นสำคัญประการหนึ่งก่อนที่จะเริ่มปฏิบัติงาน

2. ปัญหาด้านโครงสร้างของหน่วยงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์

ปัจจุบันบุคลากรของงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ในแต่ละสถานี เป็นไปในรูปแบบการยืมตัวบุคลากรมาจากงานฝ่ายอื่นภายในสถานีเดียวกัน มักจะเป็นทุกฝ่ายของสายงาน เช่น เจ้าหน้าที่สายตรวจ เจ้าหน้าที่สายสืบ จราจร เสมียนธุรการ ฯลฯ มีการมอบหมายหน้าที่ แต่ไม่มีอัตราตำแหน่ง ลักษณะโครงสร้างเช่นนี้จึง ไม่มีการกำหนดตำแหน่งผู้รับผิดชอบ งานจึงมีลักษณะ เป็นงานรองหรืองานลาบดวยไม่จริงจัง เมื่อโครงสร้างของงานขาดบุคลากรผู้รับผิดชอบแน่นอนเช่นนี้ จึงทำให้การบริหารงานไม่เป็นไปตามรูปแบบ ขาดการควบคุมติดตามการปฏิบัติหน้าที่ตลอดจนกระทั่ง ไม่มีการประเมินผลแต่อย่างใด เหตุนี้จึงทำให้การดำเนินงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติสำเร็จผลได้ยาก

จากปัญหา 2 ประเด็นข้างต้น อาจสรุปได้ว่าข้าราชการตำรวจดังกล่าวไม่ได้ให้ความตั้งใจจริง และ ไม่ได้ปรับตัวในการปฏิบัติงานตามนโยบายตลอดจนยัง ไม่ได้รับการยอมรับนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จากผู้บริหารระดับสถานีตำรวจเท่าที่ควร สอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยที่ว่า ข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่เห็นว่า ปัจจัยด้านหน่วยงานและปัจจัยด้านลักษณะข้าราชการระดับปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการดำเนินงานนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ

3. ปัญหาด้านแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์นั้น กรมตำรวจเป็นผู้พิจารณา และกำหนดวิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ซึ่งในขั้นต้นนั้นมีปัญหาทางปฏิบัติ จนกระทั่งกองบังคับการตำรวจภูธร 6 ประสพความสำเร็จในการปฏิบัติงานชุมชน และมวลชนสัมพันธ์โดยใช้แผนพัฒนานำการปราบปราม กรมตำรวจจึงได้ยึดถือเอาเป็นต้นแบบและกำหนดเป็นแนวทางใช้ถือปฏิบัติทั่วประเทศ ซึ่งในทางปฏิบัติ แล้วผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าแนวปฏิบัติบางกรณีไม่สามารถนำมาปรับใช้อย่างได้ผลในทุกพื้นที่ เพราะความแตกต่างของสภาพแวดล้อมภูมิประเทศ ตลอดจนความเป็นอยู่ และค่านิยมนั่นเอง การจัดเจ้าหน้าที่ตำรวจออกเยี่ยมเยียนประชาชนหมู่บ้านใน ภาคอีสาน น่าจะสร้างความอบอุ่นแก่ประชาชน และเป็นผลดีต่องานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ สำหรับ ในเขตสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ หรือในเขต กรุงเทพมหานครจะได้ผล เช่นเดียวกับภาคอีสานหรือไม่ เป็นปัญหาที่น่าพิจารณา เป็นอย่างยิ่ง จากประสบการณ์ของผู้ศึกษาวิจัยตลอดจนการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ชุดปฏิบัติการ ต่างยืนยันว่าประชาชนไม่พึงพอใจกับการไปเคาะ ประตูบ้านเยี่ยมเยียน คุยล้าวยกับเป็นการเล่นละครไม่จริงจัง ไม่ต้องการให้มาพบในสภาพนั้น ไม่มีเหตุจำเป็นจะต้องมาเคาะ ประตูบ้านสอบถามสารทุกข์ บางครั้งหากเจ้าหน้าที่แต่งกาย ในชุดปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเครื่องแบบกางเกงสี kaki เสื้อ ขาวพาริสีฟ้า ปักหนังสือชื่อย่อของกองบัญชาการตำรวจนครบาลก็ เคยได้รับการร้อง ไล่มาแล้ว เมื่อมาเอาเอกสารสิ่งพิมพ์คำแนะนำในการป้องกันอาชญากรรมไปแจก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจจะเป็นเพราะว่าสภาพเศรษฐกิจของประชาชนในกรุงเทพ-มหานครนั้น แตกต่างกว่าภูธร การแข่งขันมีสูง เวลาจึง เป็นสิ่งที่มีค่า นอกจากนี้ อาชญากรรมในเมืองหลวงนั้น คนร้ายมีความแยบยลในวิธีการและหลากหลายใน รูปแบบการไม่ต้อนรับคนแปลกหน้าจึงดูเป็นวิธีการที่ปลอดภัย ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า หากได้ให้โอกาสผู้ปฏิบัติร่วมศึกษาถึงสภาพปัญหาของแต่ละพื้นที่ ก่อนที่จะปฏิบัติการ งานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ปรับรูปแบบและวิธีการให้สอดคล้องกับสภาพหรือ ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ย่อมจะมีผลให้การนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัตินั้นสำเร็จผลได้ง่ายกว่า เช่น กรณีการเคาะ ประตูบ้านเยี่ยมเยียน นั้น อาจจะ เปลี่ยนเป็นการเน้นการให้บริการอย่างอบอุ่นบนสถานีตำรวจ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาวิจัย เรื่องทัศนคติของตำรวจต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ประกอบกับประสบการณ์ของผู้ศึกษาวิจัยที่ได้เกี่ยวข้องกับนโยบายดังกล่าวมากพอสมควร ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความคิดเห็นดังนี้คือ การกำหนดนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์เป็นการสร้างแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลงานที่บรรลุตรงตามเป้าหมายซึ่งจะต้องใช้ความรู้ทางวิชาการและการพิจารณาตัดสินใจอย่างรอบคอบในการกำหนดนโยบาย มิฉะนั้นแล้วการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ มีอาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติให้มีความเป็นไปได้ และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงมากยิ่งขึ้นนั้น จะต้องพิจารณาดูให้ถ่องแท้ว่านโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จะสามารถแก้ปัญหาที่ตรงประเด็นหรือไม่ และสามารถทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างข้าราชการตำรวจและประชาชนได้มากน้อยเพียงใด สิ่งที่สำคัญที่ควรคำนึงถึง ก็คือต้องสามารถคาดคะเนแนวทางหรือแนวโน้มของสภาพเหตุการณ์ในอนาคต กำหนดวิธีการรูปแบบการประเมินผลของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติและการพิจารณาทรัพยากรบุคคลที่จะรับผิดชอบว่ามีศักยภาพมากน้อยเพียงใดด้วย

ผู้ศึกษาวิจัยมีความเห็นว่านโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ เป็นแนวทางที่ดำเนินการและควบคุมโดยข้าราชการตำรวจ ทั้งนี้ เพื่อทำให้วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สามารถบรรลุผลในระดับปฏิบัติ การพิจารณาถึงความชัดเจนและความสอดคล้องของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อสภาพปัญหาจึงน่าจะเป็นส่วนสำคัญที่นำไปสู่การวิเคราะห์ถึงความราบรื่นในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ เพราะการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่มีความต่อเนื่องจากระดับที่เป็นเจตนาารมย์

ในส่วนของความสอดคล้องของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ต่อสภาพปัญหา ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่ากำหนดนโยบายที่มีความสอดคล้องต่อสภาพปัญหานั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา อันจะนำไปสู่ข้อกำหนดแนวทางคลี่คลายปัญหาอย่างตรงประเด็นและด้วยวิธีการที่ถูกต้องมากที่สุด การกำหนดนโยบายโดยไม่ทราบถึงสภาพปัญหาก่อน อาจส่งผลไปสู่ความล้มเหลวของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติได้ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับ

แนวความคิดของ เฮเลน.เอ็ม.อินแกรม ที่ว่า "เมื่อคนนโยบายถูกกำหนดขึ้นภายใต้สาเหตุแห่งปัญหาและแนวทางแก้ไขที่ไม่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาใดๆ ก็จะมีผลไปด้วย"¹ เพราะฉะนั้นผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่าในการกำหนดนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ รวมทั้งสถานีตำรวจในพื้นที่อื่น ๆ จะต้องอาศัยระยะเวลาที่เพียงพอในการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหาก่อนที่จะกำหนดแนวทางปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับปัญหาและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง ในส่วนของความชัดเจนของนโยบายต่อสภาพปัญหานั้นผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า การกำหนดนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์จะต้องมีความชัดเจน มีความเป็นรูปธรรม มีความเฉพาะเจาะจงและสามารถนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ การที่จะมีความชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติในระดับพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายได้ นั้น ควรจะพิจารณาองค์ประกอบอื่นประกอบด้วย เช่น จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์รอง เป้าหมายย่อย และแนวทางปฏิบัติ ให้มีความสอดคล้อง สัมพันธ์กันเพื่อเป็นหนทางไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์หลักในที่สุดหรือการมีทรัพยากรบุคคลที่รับผิดชอบเพียงพอในระดับพื้นที่หรือระดับกลุ่มเป้าหมาย รวมทั้งจะต้องแบ่งและมอบหมายภาระงานให้กับข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ให้ชัดเจน และหน่วยงานนั้นต้องมีความเต็มใจสนับสนุนนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์และประสานงานกันตามสายบังคับบัญชาอย่างจริงจัง นอกจากนั้นควรเปิดโอกาสให้กลุ่มข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้เข้าไปมีบทบาทในการประเมินผลกลุ่มเป้าหมายนโยบายและประเมินผลการปฏิบัติของหน่วยงานด้วย

¹Helen M.Ingram and Dean E. Mann. "Policy Failure: An Issue Deserving Analysis" in Why Policy Succeed or Fail (Beverly Hills, California: Sage Publications Inc., 1980), pp.17.

นอกจากนั้น จะเห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติจะเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่งในกระบวนการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ ข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติจะต้องมีความตั้งใจจริงในการดำเนินการตามนโยบาย และสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับภาวะความซับซ้อน ความไม่แน่นอนของสถานการณ์และการปฏิบัติงาน ซึ่งข้าราชการตำรวจแต่ละคนรับผิดชอบอยู่ในแต่ละท้องที่ นอกจากนั้นยังต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน โดยการสร้างความเชื่อถือและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นว่าตนเองนั้นมีส่วนสำคัญต่อการสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน ทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีขึ้น ช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนได้ ซึ่งจะมีผลให้ประชาชนเกิดความต้องการในการมีส่วนร่วมหรือเข้าร่วมกิจกรรมกับข้าราชการตำรวจในการแก้ปัญหาของชุมชน ช่วยเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเอง รวมทั้งช่วยกันป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด ซึ่งจะส่งผลต่อความสงบสุขของชุมชนนั้น สอดคล้องกับแนวความคิดของลิปสกี ที่ว่า "ข้าราชการระดับปฏิบัติ จะปฏิบัติงานอยู่ในระดับพื้นที่ที่ใกล้ชิดกับกลุ่มเป้าหมายนโยบายก็คือประชาชนมากที่สุด เพราะฉะนั้น ข้าราชการระดับปฏิบัติจะต้องเผชิญกับความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายมากขึ้นเรื่อย ๆ และการสร้างความร่วมมือของประชาชนกลุ่มเป้าหมายในการปฏิบัติงานนั้นมักจะเกิดขึ้นได้ยาก"² ผู้ศึกษาวิจัยจึงมีความเห็นว่าข้าราชการตำรวจจะต้องมีความตั้งใจจริง และสามารถปรับตัวและสร้างความศรัทธาแก่ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ผลที่ตามมาก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการแก้ไขปัญหาชุมชน ตลอดจนทำให้เห็นนโยบายชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ง่ายขึ้น

²Michael Lipsky, street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public services (Russell sage Foundation: New York, 1980) p.28

จากการศึกษาวิจัย ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้น รัฐบาลควรจัดสรรทรัพยากรทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เวลา งบประมาณ หน่วยงานและจำนวนบุคลากรที่รับผิดชอบให้มีความพร้อม และเพียงพอด้วย สำหรับทรัพยากรด้านงบประมาณ (financial resources) นั้นแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบจะได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณที่มี อย่างไรก็ตามในบางครั้งการบิดเบือนงบประมาณที่กำหนดไว้จากความพยายามของข้าราชการระดับปฏิบัติอันที่จะแสวงหาผลประโยชน์จากงบประมาณเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องหาแนวทางป้องกัน และกำหนดมาตรฐานการควบคุมการจัดสรรงบประมาณโดยผู้บริหารระดับกรมตำรวจ และโดยเฉพาะสถานีตำรวจนครบาล บางกอกใหญ่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ เพื่อไม่ให้เป้าหมายของนโยบายได้รับการเปลี่ยนแปลงไปจากที่กำหนดไว้ จากข้อความดังกล่าวสอดคล้องกับแนวความคิดของ พอล.เซแบทเทียร์ และแดเนียล มาสแมนเนียน ซึ่งกล่าวว่า "การที่นำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จในระดับพื้นที่หรือระดับกลุ่มเป้าหมายได้นั้น จำเป็นต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอด้วย"³

อย่างไรก็ตาม ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จได้นั้น นอกจากจะต้องมีนโยบายที่ชัดเจนสอดคล้องกับสภาพปัญหา ความพร้อมทางด้านงบประมาณ และจำนวนบุคลากรที่เพียงพอกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งความตั้งใจจริง และความสามารถในการปรับตัวของข้าราชการตำรวจให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายแล้ว สิ่งที่สำคัญที่จะต้องให้การคำนึงถึงในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติก็คือ การยอมรับและการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับสูงคือกระทรวงมหาดไทย และกรมตำรวจ ในรูปของความช่วยเหลือหน่วยงานในระดับปฏิบัติ การฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับงานด้านชุมชนและมวลชนสัมพันธ์แก่ข้าราชการตำรวจในระดับปฏิบัติ ให้สามารถมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์

³Paul Sabatier and Daniel Mazmanian, "The Implementation of Public Policy : A Framework of Analysis, in Policy study Journal, 8 (special Journal, 1980), p.545

ประสงค์ของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ และสามารถนำความรู้ แนวความคิดต่าง ๆ ไปประยุกต์ใช้ และสามารถให้คำแนะนำหรือชี้แนะแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อแก้ไขปัญหาของการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของโรบิน แฮมเบิลตัน ที่ว่า "เมื่อใดก็ตามที่ข้าราชการระดับปฏิบัติมีความเข้าใจในนโยบายน้อย ก็จะทำให้เห็นนโยบายมีความคลุมเครือมากยิ่งขึ้น"⁴ ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัย จึงมีความเห็นว่าการกำหนดและนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัตินั้น ผู้บริหารในระดับกรมตำรวจ หรือสถานีตำรวจนครบาล ควรจะได้มีการฝึกอบรมข้าราชการตำรวจในระดับปฏิบัติ ให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย ประกอบกับในบางครั้งที่การนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติไม่ได้รับการยอมรับ และการสนับสนุนอย่างจริงจังจากหน่วยงานระดับสูงอย่างพอเพียง อันเนื่องมาจากความขัดแย้งเรื่องอำนาจและผลประโยชน์แล้ว ความยุ่งยากก็จะเกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ความล้มเหลวของนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ได้ในที่สุด

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัย

1. ในการศึกษาวิจัยเรื่องทัศนคติของตำรวจต่อปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัตินั้น ผลการศึกษาวิจัยอาจจะออกมาในลักษณะที่ไม่สามารถชี้ชัดลงไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สิ่งหนึ่งที่ได้รับจากการศึกษาวิจัย คือการทราบถึงทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อความชัดเจนและความสอดคล้องของนโยบาย การประสานงานระหว่างหน่วยงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานระดับสูง ความตั้งใจและการปรับตัวของข้าราชการตำรวจระดับปฏิบัติที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับนโยบายฯ รวมทั้งขนาดของงบประมาณและจำนวน

⁴Robin Hambleton, "Planning systems and Policy Implementation," Journal of Public Policy, 4 (October, 1983) p.339

ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ ว่ามีผลกระทบต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติหรือไม่ เพียงใด

อย่างไรก็ตาม การศึกษาวิจัยครั้งนี้ อาจเป็นการมองทัศนคติของข้าราชการตำรวจต่อบัณฑิตที่มีผลกระทบต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติเฉพาะสถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่เท่านั้น ซึ่งเป็นข้อบกพร่อง หรือเป็นการศึกษาวิจัยที่ไม่ครอบคลุม ดังนั้นการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จึงไม่อาจสรุปผลการศึกษาวิจัยว่า เป็นลักษณะทั่วไปของทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ที่มีต่อการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติได้ ดังนั้น ผู้ศึกษาวิจัยเห็นว่า ควรจะมีการศึกษาวิจัยในลักษณะ เดียวกันนี้ ในสถานีตำรวจนครบาลอื่น ๆ ในทุก ๆ เขตของกรุงเทพมหานคร และขยายการศึกษาวิจัยนี้ให้ครอบคลุมในระดับอำเภอ จังหวัด ภาค และประเทศ เพื่อให้ผลการศึกษาวิจัย สามารถเป็นตัวแทนหรือลักษณะทั่วไปเกี่ยวกับทัศนคติของข้าราชการตำรวจ ที่มีต่อการนำนโยบายชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติ

2. ในการนำนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัตินี้ เป้าหมายหลักก็คือ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกับข้าราชการตำรวจในการรักษาความสงบสุขในสังคม โดยการรู้จักป้องกันตนเอง ครอบครัว และชุมชน ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน เป็นต้น ดังนั้น ควรมีการศึกษาวิจัย ถึงทัศนคติของประชาชนต่อการนำนโยบายชุมชน และมวลชนสัมพันธ์ไปปฏิบัติด้วย เพื่อจะได้ทราบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อนโยบายดังกล่าว รวมทั้งยัง เป็นการประเมินผลการดำเนินการตามนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ด้วยว่ามีความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด เพื่อที่จะได้หาแนวทางแก้ไขปรับปรุงนโยบายชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแต่ละสภาพพื้นที่ต่อไป