บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการปรับโครงสร้างกรมตำรวจกับการให้บริการประชาชน : กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ **มีวัตถุประสงค์**ในการศึกษาเพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เป็นผลกระทบจากการปรับโครงสร้างของกรมตำรวจ กับการให้บริการประชาชน รวมทั้งการศึกษาหาแนวทางการแก้ไขปัญหาในด้านการให้บริการประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยจะนำผลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการแก่ประชาชนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของกรมตำรวจต่อไป โดย**มีขอบเขตการศึกษา**ในเรื่องผลกระทบของการปรับโครงสร้างกรมตำรวจ ซึ่งมีประเด็นในเรื่องการให้บริการแก่ประชาชน โดยจะศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการประชาชนในช่วงก่อนและหลังการปรับโครงสร้างกรมตำรวจ ซึ่งเป็นการศึกษาเฉพาะกรณีของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ **วิธีการศึกษาวิจัย**จะเป็นการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ โดยศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ ได้แก่เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจและการบริการประชาชน ตลอดจนการศึกษาจากกฎหมาย กฎระเบียบ และเอกสารทางวิชาการที่มีผู้ศึกษาวิเคราะห์ไว้ นอกจากนี้จะทำการสัมภาษณ์ข้าราชการตำรวจผู้ให้บริการและประชาชนที่ได้รับบริการ รวมทั้งสังเกตพฤติกรรรมทั้งจากประชาชนและตำรวจ โดยในการศึกษาวิเคราะห์นี้จะ**ใช้กรอบแนวคิดทฤษฎี** การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติตัวแบบการจัดการ (Management Model) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบทางด้านกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Processes Model) และตัวแบบทั่วไป (General Model) **ผลการศึกษาพบว่า** สิ่งที่ประชาชนได้รับในด้านการบริการก่อนการปรับโครงสร้างกรมตำรวจ ในส่วนของสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ประชาชนได้รับผลกระทบในด้านไม่ดี เพราะมีปัญหาจากความแออัดคับแคบของสถานที่ทำงาน ปัญหาความไม่เพียงพอและไม่มีคุณภาพของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาระบบและวิธีการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ รวมทั้งปัญหาเรื่องบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สำหรับผลกระทบภายหลังการปรับโครงสร้างกรมตำรวจประชาชนได้รับผลกระทบทั้งทางด้านบวกและด้านลบ ในด้านบวก โดยหลักการแล้วเมื่อมีการปรับปรุงโครงสร้างให้ชัดเจนและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงระบบบริหารงานของสถานีตำรวจควบคู่ไปด้วย จะทำให้การบริการประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็ว

SPU CHONBURI

และมีความคล่องตัวมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากผลกระทบในอีกด้านหนึ่งซึ่งเป็นด้านลบ จะเห็นได้ว่าการทำงานของตำรวจยังมีข้อจำกัดอยู่หลายประการเพราะต้องประสบกับปัญหาการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งมีความขาดแคลนบุคลากรทั้งปริมาณและคุณภาพ ปัญหาวัสดุอุปกรณ์ ปัญหางบประมาณ และอื่น ๆ นอกจากนี้แม้ในหลักการจะมีการปรับปรุงโครงสร้างให้ดีขึ้นควบคู่ไปกับระบบการบริหารงานแล้วก็ตาม แต่โดยหลักข้อเท็จจริงนอกจากความขาดแคลนในสิ่งต่าง ๆ แล้ว ยังมีปัญหาในด้านการบริหารงาน เช่น ปัญหาการประสานงานที่ดี ปัญหาความขัดแย้งในแต่ละสายงาน และบางกรณีมีความซ้ำซ้อนคาบเกี่ยวกัน จึงเป็นประเด็นแห่งความยุ่งยาก ดังนั้น ข้อเสียที่เกิดขึ้นจึงส่งผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ประชาชนได้รับในเรื่องการบริการทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ยังไม่มีความแตกต่างไปจากเดิม ซึ่งหมายถึงสภาพก่อนการปรับโครงสร้างกรมตำรวจเท่าใดนัก

สำหรับสิ่งที่ตำรวจได้รับก็มีทั้งข้อดีและข้อเสียเช่นเดียวกัน ในส่วนดีของตำรวจนอกจากจะมีตำแหน่งในแต่ละสายงานเพิ่มขึ้นแล้ว ในแต่ละสถานีตำรวจได้ให้ความสำคัญในแต่ละหน้าที่ทุกด้านโดยเท่าเทียมกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยสรุปแล้วการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจจะทำให้เกิดผลดีต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในระดับบนและระดับล่าง และสำหรับผลเสียที่เกิดขึ้นกับข้าราชการตำรวจคือการที่จะต้องถูกตรวจสอบจากประชาชนมากขึ้น เพราะในปัจจุบันระบบการสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้โครงสร้างที่ปรับปรุงใหม่ได้มุ่งเน้นให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น เช่น ลักษณะงานมวลชนสัมพันธ์ ดังนั้น การทำงานหรือการตัดสินใจของตำรวจจึงต้องใช้ความระมัดระวังและรอบคอบมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป จากการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจที่มีผลกระทบต่อการให้การบริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยหลักการแล้วน่าจะเป็นสิ่งที่ดีขึ้นเพราะมีการปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจควบคู่ไปกับระบบการบริหารงาน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาในหลักข้อเท็จจริงแล้ว การทำงานในระดับสถานีตำรวจภูธรอำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ยังมีปัญหาต่าง ๆ ทั้งในด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดอัตรากำลังพล จึงยังคงเป็นข้อจำกัดที่สำคัญต่อการให้บริการต่อประชาชน ซึ่งควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องรองรับกับแนวนโยบายของกรมตำรวจต่อไป

SPU CHONBURI