

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายหลังจากการได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนวิธีการในการรักษาระดับมาตรฐานบริการตามระบบมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ให้คงอยู่ตลอดไป โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดำรงประจำสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 172 คน และประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 227 คน

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ดำรงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการแบ่งภาระงานที่ชัดเจน และความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ในส่วนของปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจน การกำหนดเป้าหมายชัดเจน การมีส่วนร่วมของดำรงทุกคน การเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา และสำนึกร่วมกันของดำรง

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ธุรกรรมทางอาญา ด้านการสืบสวนและสอบสวน ด้านการป้องกันและปราบปราม ด้านการอำนวยความ

ในด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ดำรงเห็นว่าปัญหาของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 มีหลายประการที่สำคัญได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ดำรง เป็นต้น

สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาเจ้าหน้าที่มีน้อย การให้บริการมีความล่าช้า ติดต่อลำบาก เลือกอำนวยความสะดวก เลือกปฏิบัติ สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมภายในชุมชน เป็นต้น

วิธีการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายหลังจากได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 เจ้าหน้าที่ดำรงเห็นว่าต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และการรักษากฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดโดยความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

The objectives of this study were as follows: 1) to analyze the factors affecting the success in developing the standard system ISO 9002 of Mueang Chiang Mai Police Station, 2) to analyze people's satisfaction with the service provided by police officers after achieving ISO 9002 Certificate. and 3) to analyze problems, obstacles and guide lines to maintain the standard service system ISO 9002 of Mueang Chiang Mai Police Station. The sampling subjects were 172 police officers and 227 people.

The findings of the study were as follows: the police officers believed that clear job description and leadership of commander were the factors affecting the success of developing the standard system ISO 9002 of Mueang Chiang Mai Police Station at the high level. However, as to identify the definite vision and goal, overall police participation and realization, administrator coring-all factors, have been affecting at the middle level.

As for the people's satisfaction of the service of the Mueang Chiang Mai Police Station after achieving ISO 9002 certificate, the sample group agreed that they had been satisfied at the middle level in every way such as services, Judicial administration, investigation and assessment, prevention and suppression and administration. With respect to problems and obstacles, the police officers admitted that a lot of problems and obstacles still exist after achieving ISO 9002 Certificate. Notably among these are concern about leadership, skill, knowledge competence and readiness of the police, etc.

When asking about the obstacles and problems, most recipients reported that there were many problems and obstacles such as lack of officers, inconvenience in contact, a prolonged services, discrimination in services, inspectors could not perform tasks to the full, lack of information given from the service, people did not get involved in crime prevention and correction.

As regards maintenance for standard service system ISO 9002, the sample group said that documented statement of diversion and personal role and duty had to be established clearly and strike implementation along the documented procedures were required by the administrator's responsibility.