

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 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

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีดำรงภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังจากได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก

ยุติธรรมทางอาญา ด้านการสืบสวนและสอบสวน ด้านการป้องกันและปราบปราม ด้านการ
อำนวยความ

ในด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าปัญหาของสถานีตำรวจภูธร
อำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 มีหลาย
ประการที่สำคัญได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ทักษะ ความรู้ ความ
สามารถ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

สำหรับประชาชนผู้ใช้บริการ เห็นว่าปัญหาการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอ
เมืองเชียงใหม่ มีหลายประการ อาทิเช่น ปัญหาเจ้าหน้าที่มีน้อย การให้บริการมีความล่าช้า ติดต่
ลำบาก เลือกอำนวยความสะดวก เลือกปฏิบัติ สายตรวจปฏิบัติหน้าที่ไม่เต็มความสามารถ การ
ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรม
ภายในชุมชน เป็นต้น

วิธีการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายหลัง
ได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าต้องกำหนด
บทบาทหน้าที่ของแต่ละคน แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และการรักษาภาวะเทียบ
ข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดโดยความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา