

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการได้รับการรับรอง
ระบบคุณภาพมาตรฐาน ไอ เอส โอ 9002 ของสถานี
ตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่

ผู้เขียน

นางทิพวัลย์ โขติโก

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) วิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายหลังจากการได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหา อุปสรรค ตลอดจนวิธีการในการรักษาระดับมาตรฐานบริการตามระบบมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ให้คงอยู่ตลอดไป โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจประจำสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 172 คน และประชาชนผู้ใช้บริการ จำนวน 227 คน

ผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 ของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านการแบ่งภาระงานที่ชัดเจน และความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ในส่วนของปัจจัยที่มีผลในระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ชัดเจน การกำหนดเป้าหมายชัดเจน การมีส่วนร่วมของตำรวจทุกนาย การเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา และสำนึกร่วมกันของตำรวจ

สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ต่อการให้บริการด้านการบริการทั่วไป ด้านการอำนวยความสะดวก ธรรมทางอาญา ด้านการสืบสวนและสอบสวน ด้านการป้องกันและปราบปราม ด้านการอำนวยความสะดวก

ในด้านปัญหาและอุปสรรคพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าปัญหาของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 มีหลายประการที่สำคัญได้แก่ ปัญหาเกี่ยวกับภาวะความเป็นผู้นำของผู้บังคับบัญชา ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความพร้อมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นต้น

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

วิธีการรักษาระดับมาตรฐานการบริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองเชียงใหม่ ภายหลังได้รับการรับรองคุณภาพมาตรฐานสากล ไอ เอส โอ 9002 เจ้าหน้าที่ตำรวจเห็นว่าต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน แต่ละฝ่ายอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และการรักษากฎระเบียบข้อปฏิบัติต่าง ๆ อย่างเคร่งครัดด้วยความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชา

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

Title of Independent Study Factors Affecting the Success of the Development of Quality Assurance System ISO 9002 of Amphoe Mueang Chiang Mai Police Station

Author Mrs. Thippawan Chotiko

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Associate Professor Siripong Landavalya Na Ayuthya

Abstract

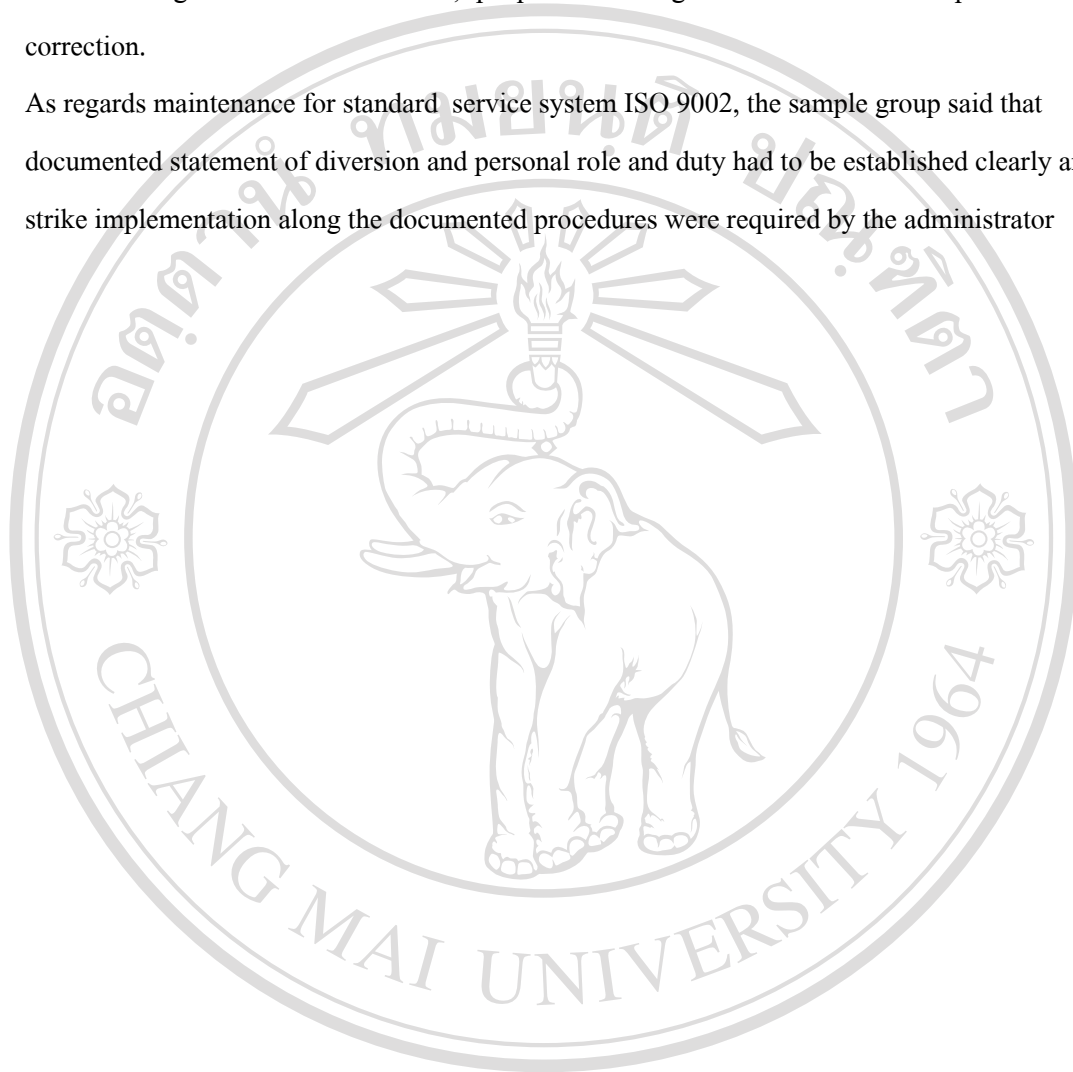
The objectives of this study were as follows:1) To analyze the factors affecting the success in developing the standard system ISO 9002 of Mueang Chiang Mai Police Station 2) . To analyze people's satisfaction with the service provided by police officers after achieving ISO 9002 Certificate. 3) To analyze 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 satisfaction 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



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved