

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

แบบสอบถาม

เรื่อง การประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 โดยผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
The Quality Evaluation of ISO 9002:1994 Consultants by Users in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาโท บริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจะใช้ในการศึกษาเท่านั้น ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างสูง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภทของธุรกิจ
 1. () อุตสาหกรรมการผลิต
 2. () บริการ
 3. () การค้า
 4. () อื่น ๆ ระบุ.....
2. ประเภทของกิจการ
 1. () บริษัท
 2. () ห้างหุ้นส่วน
 3. () เจ้าของคนเดียว
 4. () หน่วยงานราชการ
 5. () รัฐวิสาหกิจ
 6. () อื่น ๆ ระบุ.....
3. ตลาดขององค์กร
 1. () เฉพาะในประเทศ
 2. () ตลาดต่างประเทศทั้งหมด
 3. () มีทั้งในและต่างประเทศ
4. มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของกิจการ
 1. () ต่ำกว่า 50,000,000 บาท
 2. () 50,000,000 ถึง 100,000,000 บาท
 3. () 100,000,001 ถึง 150,000,000 บาท
 4. () 150,000,001 ถึง 200,000,000 บาท
 5. () มากกว่า 200,000,000 บาท
5. สัดส่วนการลงทุนของผู้ร่วมทุนคนไทย
 1. () ต่ำกว่า ร้อยละ 50
 2. () ร้อยละ 50
 3. () มากกว่า ร้อยละ 50
6. จำนวนบุคลากร
 1. () ต่ำกว่า 25 คน
 2. () 25 – 50 คน
 3. () 51 – 75 คน
 4. () 76 – 100 คน
 5. () มากกว่า 100 คน
7. ระยะเวลาดำเนินการจนถึงปัจจุบัน.....ปี
8. ระยะเวลาที่จัดทำระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994
 1. () ต่ำกว่า 6 เดือน
 2. () 6 เดือน ถึง 8 เดือน
 3. () 8 เดือน ถึง 10 เดือน
 4. () 10 เดือน ถึง 12 เดือน
 5. () มากกว่า 12 เดือน
9. องค์กรของท่านขอการรับรองจากหน่วยรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 แห่งใด
 1. () URS
 2. () TUV Rheiland
 3. () BVQI
 4. () RWTUV
 5. () สมอ.
 6. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการที่ปรึกษา

10. ท่านพัฒนาระบบมาตรฐาน ISO 9002:1994 โดย
1. () พัฒนาระบบเอง
 2. () จ้างที่ปรึกษาภายนอก
11. กรณีพัฒนาระบบเอง เหตุผลที่ท่านไม่ใช้บริการที่ปรึกษา คือ
1. () งบประมาณไม่เพียงพอ
 2. () สามารถพัฒนากันเองได้
 3. () ไม่เชื่อมั่นในตัวที่ปรึกษา
 4. () อื่น ๆ โปรดระบุ.....
12. กรณีจ้างที่ปรึกษาภายนอก ประเภทของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994 ที่องค์กรของท่านเลือกใช้บริการ
1. () บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่
 2. () บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ โปรดระบุ.....
 3. () นักวิชาการอิสระ
13. เหตุผลที่เลือกใช้บริการที่ปรึกษา
1. () บุคลากรในองค์กรมีความรู้ด้าน ISO 9002:1994 ไม่เพียงพอ
 2. () การสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานของรัฐ
 3. () ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของที่ปรึกษา
 4. () มีผู้แนะนำ
 5. () เคยใช้บริการอื่นของที่ปรึกษามาก่อน
 6. () อื่น ๆ โปรดระบุ
14. ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการที่ปรึกษาของท่าน
1. () ค่ากว่า 100,000 บาท
 2. () 100,000 ถึง 200,000 บาท
 3. () 200,001 ถึง 300,000 บาท
 4. () 300,001 ถึง 400,000 บาท
 5. () มากกว่า 400,000 บาท
15. ประโยชน์ที่ท่านได้รับจากการใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994
1. () ได้รับการรับรองระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994 รวดเร็วยิ่งขึ้น
 2. () ได้รับการพัฒนาระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994 ตามหลักการที่ถูกต้อง
 3. () ไม่รบกวนเวลาในการปฏิบัติงานหลักขององค์กร
 4. () อื่น ๆ โปรดระบุ
16. ปัญหาจากการใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO 9002: 1994
1. () ที่ปรึกษาไม่เข้ามาให้คำปรึกษาตามเวลาที่กำหนด
 2. () มีการเปลี่ยนแปลงผู้มาให้คำปรึกษา
 3. () ประสิทธิภาพของที่ปรึกษาไม่สัมพันธ์กับลักษณะกิจการของท่าน
 4. () มีการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมภายหลังจากการให้บริการ
 5. () อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษา

กรุณาขีดเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน	ไม่ดีเลย	ค่อนข้าง ไม่ดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ดีมาก
1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ					
1.1 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถของที่ปรึกษาและ ชนิดของงานที่สามารถรับทำได้					
1.2 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ ชนิดของงานที่ ที่ปรึกษาเคยทำ ให้แก่ลูกค้าในอดีต					
1.3 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ ความสามารถและความพร้อม ของที่ปรึกษาในการมอบหมายภารกิจแก่ผู้ช่วยหรือเจ้าหน้าที่ของที่ ปรึกษาที่มีความสามารถเหมาะสม					
1.4 การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับช่วงเวลาที่จะปฏิบัติงานเสร็จสิ้น					
1.5 ความสามารถตอบสนองผลประโยชน์ของท่าน โดยยึดหลักความเป็น กลาง ปราศจากความลำเอียงตลอดช่วงการให้บริการ					
1.6 การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มผลประโยชน์หรือความขัดแย้งใดๆ ใน องค์กรของท่าน					
1.7 การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับค่านายหน้าใด ๆ เพื่อให้ได้รับการคัดเลือกเป็น ที่ปรึกษาในองค์กรของท่าน					
1.8 การเคารพในการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารในองค์กรของท่านเป็นความ ลับ					
1.9 การแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการกำหนดค่าธรรมเนียม และวิธีการส่งใบเสร็จเรียกชำระเงิน					
1.10 ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนค่าใช้จ่ายกับประโยชน์ที่องค์กรของท่าน ได้รับ					
1.11 การไม่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาผลประโยชน์เพิ่มเติมในบทบาทของ งานที่รับผิดชอบ					

เกณฑ์การประเมิน	ไม่เลย	ค่อนข้าง ไม่ดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ดีมาก
2. ความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา					
2.1 พื้นฐานการศึกษา การอบรม และการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมของที่ปรึกษา					
2.2 ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ของที่ปรึกษา					
2.3 การมีลูกค้าในประเภทที่ใกล้เคียงกับองค์กรของท่าน ที่สามารถอ้างอิงได้ ในการให้คำปรึกษา					
2.4 การเป็นสมาชิกในสมาคม หรือสถาบันวิชาชีพ หรือได้รับการรับรอง จากองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ					
2.5 การมีผลงาน บทความ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ ที่ได้รับการตีพิมพ์					
2.6 การกำกับดูแลการให้บริการของที่ปรึกษาแต่ละรายของทีมงานของที่ปรึกษา					
2.7 ความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมหรือกิจการเฉพาะด้าน ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมในองค์กรของท่าน					
2.8 ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมในองค์กรของท่าน					
2.9 การใช้ทักษะความรู้ความสามารถร่วมกับมนุษยสัมพันธ์ เพื่อจัดการความขัดแย้ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร					
2.10 ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบ แก้ไขปัญหาจากมุมมองที่ กว้างกว่าการใช้ประสบการณ์ในอดีต					
3. ความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา					
3.1 ความไว้วางใจของท่านต่อความซื่อสัตย์ของที่ปรึกษา					
3.2 ความไว้วางใจของท่านต่อภารกิจและวิจรณ์ญาณของที่ปรึกษา					
3.3 ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรของท่านจากความ ไม่รู้ไม่เข้าใจในงานที่รับคำปรึกษาแนะนำ					
3.4 ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรของท่านจากการ ที่ไม่มีเวลาควบคุมกิจกรรมทั้งหมดของที่ปรึกษาได้					
4. การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย					
4.1 ความพยายามของที่ปรึกษาในการทำความเข้าใจปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะ ขององค์กร					
4.2 การเสนอวิธีการใหม่ในเชิงสร้างสรรค์ในการจัดการปัญหา					
4.3 การยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าข้อเสนอของที่ปรึกษารายอื่น					
4.4 การเสนอแนะแนวทางที่ก่อให้เกิดความแตกต่างไปในทางที่ดี					
4.5 การให้องค์กรของท่านมีส่วนร่วมและเรียนรู้ทุกขั้นตอนของการพัฒนา ระบบมากที่สุด					
4.6 การเลือกวิธีการวางแผน จัด โครงสร้าง และ อดคร่ากำลังสำหรับการให้ บริการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกที่สุด โดย ไม่ลดคุณภาพ					

เกณฑ์การประเมิน	ไม่ดีเลย	ค่อนข้าง ไม่ดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ดีมาก
5. ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา					
5.1 ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อเสนอที่ได้นำเสนอไว้แต่ต้น					
5.2 ความพร้อมที่จะให้ข้อมูลและความช่วยเหลือทุกเวลาที่ต้องการ					
5.3 ความสามารถในการสนับสนุน กำกับดูแล งานปรึกษาแนะนำ นอกสำนักงานของที่ปรึกษา					
5.4 ความเปิดเผยที่จะให้จัดจ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญอื่น มารับเหมาช่วงงานบริการปรึกษาแนะนำแก่ท่าน					
6. ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม					
6.1 ความสามารถจัดหาทรัพยากรหรือแนะนำผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพมาเพิ่มเติมได้ ในกรณีที่ต้องกรของท่านต้องการ ในงบประมาณที่เหมาะสม					
6.2 การยอมรับของบุคลากรในองค์กรของท่านต่อผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแนะนำมาจากที่ปรึกษา					
7. ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา					
7.1 การใช้อัตราค่าธรรมเนียมและคิดค่าธรรมเนียมโดยเป็นไปตามหลักปฏิบัติของวิชาชีพที่ปรึกษาด้านนี้					
7.2 การตกลงวิธีคิดค่าธรรมเนียมก่อนเริ่มภารกิจ					
7.3 การชี้แจงถึงเหตุผลและรับฟังการพิจารณาจากองค์กรของท่าน ต่อ ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมภายหลังที่เกิดขึ้น					
7.4 การจัดจ้างสมาชิกทีมที่ปรึกษาที่มีขีดความสามารถเหมาะกับค่าใช้จ่าย					
7.5 ความเหมาะสมระหว่างค่าธรรมเนียมกับ โครงสร้างและชื่อเสียงของที่ปรึกษา					
7.6 ความเหมาะสมของการเสนอแนะวิธีการพัฒนาที่สอดคล้องกับงบประมาณที่ต้องใช้					
7.7 ความเหมาะสมของระดับความเชี่ยวชาญของที่ปรึกษากับอัตราค่าบริการ					
7.8 ความเหมาะสมในการเสนอให้ใช้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากทีมงานที่ปรึกษาในงานที่ท่านสามารถทำเองได้					
8. ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา					
8.1 ความมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจและวิชาชีพที่ปรึกษา					
8.2 ภาพพจน์ของที่ปรึกษาในทุกๆ ด้าน					