สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 แนวความคิด และ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวความคิด	3
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	
3.1 ขอบเขตการศึกษา	10
3.2 วิธีการศึกษา	11
3.3 นิยามศัพท์	14
บทที่ 4 รายงานผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ตอบแบบสอบถาม	18
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994	19
4.3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994	21
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.2 อภิปรายผล	73
5.3 ข้อค้นพบ	75
5.4 ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	79
ประวัติผู้เขียน	84

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	17
2	ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการที่ปรึกษา	19
3	แสดงการประเมินคุณภาพโดยรวม โดยองค์กรที่ใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994	22
4	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ (เกณฑ์ที่ 1)	23
5	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 2)	25
6	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 3)	27
7	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านการวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย (เกณฑ์ที่ 4)	28
8	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา (เกณฑ์ที่ 5)	29
9	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม (เกณฑ์ที่ 6)	30
10	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา (เกณฑ์ที่ 7)	31
11	แสดงจำนวนและค่าเฉลี่ยขององค์กร จำแนกตามการประเมินระดับคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO9002:1994 ด้านชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 8)	32

ตารางที่		หน้า
12	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสามารถของที่ปรึกษาและชนิดของงาน ที่สามารถทำได้ (เกณฑ์ที่ 1.1)	33
13	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับชนิดของงานที่ที่ปรึกษา เคยทำในอดีต (เกณฑ์ที่ 1.2)	33
14	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน การให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ ความสามารถและความพร้อมของที่ปรึกษา ในการมอบหมายภารกิจแก่ผู้ช่วยของที่ปรึกษาที่มีความสามารถเหมาะสม (เกณฑ์ที่ 1.3)	34
15	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้านการให้ข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับ ช่วงเวลาที่จะปฏิบัติงานเสร็จ (เกณฑ์ที่ 1.4)	35
16	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน ความสามารถตอบสนองผลประโยชน์โดยยึดหลักความเป็นกลาง ปราศจาก ความลำเอียงตลอดช่วงการให้บริการ (เกณฑ์ที่ 1.5)	35
17	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้านการไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับกลุ่มผลประโยชน์หรือความขัดแย้ง ใดๆ ใน องค์กร (เกณฑ์ที่ 1.6)	36
18	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน การไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับค่านายหน้าใด ๆ เพื่อให้ได้รับการคัดเลือกเป็น ที่ปรึกษาใน องค์กร (เกณฑ์ที่ 1.7)	37
19	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน การเคารพในการเก็บรักษาข้อมูลในองค์กรเป็นความลับ (เกณฑ์ที่ 1.8)	37
20	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการ ในด้าน การแจ้งข้อมูลให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการกำหนดค่าธรรมเนียมและวิธีการส่งใบเสร็จเรียกชำระเงิน (เกณฑ์ที่ 1.9)	38

ตารางที่		หน้า
21	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนค่าใช้จ่ายกับประโยชน์ที่ได้รับ (เกณฑ์ที่ 1.10)	40
22	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การไม่เกี่ยวข้องกับการแสวงหาผลประโยชน์เพิ่มเติมในบทบาทของงานที่รับผิดชอบ (เกณฑ์ที่ 1.11)	40
23	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านพื้นฐานการศึกษา การอบรม และการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 2.1)	41
24	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา ของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 2.2)	42
25	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการด้าน การมีลูกค้าในประเภทที่ใกล้เคียงที่สามารถอ้างอิงได้ในการให้คำปรึกษา (เกณฑ์ที่ 2.3)	42
26	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การเป็นสมาชิกในสมาคม หรือสถาบันวิชาชีพ หรือได้รับการรับรองจากองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ (เกณฑ์ที่ 2.4)	43
27	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การมีผลงาน บทความ หนังสือ เอกสารทางวิชาการ ที่ได้รับ การตีพิมพ์ (เกณฑ์ที่ 2.5)	44
28	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การกำกับดูแลการให้บริการของที่ปรึกษาแต่ละรายของทีมงานที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 2.6)	44
29	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมหรือกิจการเฉพาะด้านซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมในองค์กร (เกณฑ์ที่ 2.7)	45
30	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความเข้าใจวัฒนธรรมท้องถิ่นและวัฒนธรรมในองค์กร (เกณฑ์ที่2.8)	46
31	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การใช้ทักษะความรู้ความสามารถร่วมกับมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการจัดการความขัดแย้ง ที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร (เกณฑ์ที่ 2.9)	46

ตารางที่		หน้า
32	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบ แก้ไขปัญหาจากมุมมองที่กว้างกว่าการใช้ประสบการณ์ในอดีต (เกณฑ์ที่ 2.10)	47
33	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความไว้วางใจต่อความซื่อสัตย์ของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 3.1)	48
34	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความไว้วางใจต่อภารกิจและวิจารณญาณของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 3.2)	48
35	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในงานที่รับคำปรึกษาแนะนำ (เกณฑ์ที่ 3.3)	49
36	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรจากการที่ไม่มีเวลาควบคุมกิจกรรมทั้งหมดของที่ปรึกษาได้ (เกณฑ์ที่ 3.4)	50
37	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความพยายามของที่ปรึกษาในการทำความเข้าใจปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะขององค์กร (เกณฑ์ที่ 4.1)	50
38	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การเสนอวิธีการใหม่เชิงสร้างสรรค์ในการจัดการปัญหา (เกณฑ์ที่ 4.2)	51
39	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน การยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าข้อเสนอของที่ปรึกษารายอื่น (เกณฑ์ที่ 4.3)	52
40	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการด้านการเสนอแนะแนวทางที่เกิดความแตกต่างไปในทางที่ดี(เกณฑ์ที่ 4.4)	52
41	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการให้องค์กรมีส่วนร่วมและเรียนรู้ทุกขั้นตอนของการพัฒนา ระบบมากที่สุด (เกณฑ์ที่ 4.5)	53
42	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการเลือกวิธีการวางแผน จัดโครงสร้าง และ อัตรากำลังสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและถูกที่สุดโดยไม่ลดคุณภาพ (เกณฑ์ที่ 4.6)	54
43	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อเสนอตามที่เสนอไว้ (เกณฑ์ที่ 5.1)	54

ตารางที่		หน้า
44	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความพร้อมให้ข้อมูลความช่วยเหลือทุกเวลาที่ต้องการ (เกณฑ์ที่5.2)	55
45	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้าน ความสามารถในการสนับสนุน กำกับดูแล งานปรึกษาแนะนำ นอกสำนักงานของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 5.3)	56
46	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความเปิดเผยที่จะให้จัดจ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญอื่น มารับเหมาช่วงงานบริการปรึกษาแนะนำ (เกณฑ์ที่ 5.4)	56
47	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความสามารถจัดหาทรัพยากรหรือแนะนำผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพมาเพิ่มเติมได้ในกรณีที่องค์กรต้องการ ในงบประมาณที่เหมาะสม (เกณฑ์ที่ 6.1)	57
48	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการยอมรับของบุคลากรในองค์กรต่อผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแนะนำมาจากที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 6.2)	58
49	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการใช้อัตราค่าธรรมเนียมและคิดค่าธรรมเนียมโดยเป็นไปตามหลักปฏิบัติของวิชาชีพที่ปรึกษาด้านนี้ (เกณฑ์ที่ 7.1)	58
50	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการตกลงวิธีคิดค่าธรรมเนียมก่อนเริ่มภารกิจ (เกณฑ์ที่ 7.2)	59
51	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการชี้แจงถึงเหตุผลและรับฟังการพิจารณาจากองค์กรต่อ ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมภายหลังที่เกิดขึ้น (เกณฑ์ที่ 7.3)	60
52	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านการจัดจ้างสมาชิกทีมที่ปรึกษาที่มีขีดความสามารถเหมาะกับค่าใช้จ่าย (เกณฑ์ที่ 7.4)	60
53	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความเหมาะสมระหว่างค่าธรรมเนียมกับโครงสร้างและชื่อเสียงของที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 7.5)	61
54	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความเหมาะสมของการเสนอแนะวิธีการพัฒนาที่สอดคล้องกับงบประมาณที่ต้องใช้ (เกณฑ์ที่ 7.6)	62

ตารางที่		หน้า
55	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความเหมาะสมของระดับความเชี่ยวชาญของที่ปรึกษากับอัตราค่าบริการ (เกณฑ์ที่ 7.7)	62
56	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความเหมาะสมในการเสนอให้ใช้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากทีมงานที่ปรึกษาในงานที่สามารถทำเองได้ (เกณฑ์ที่ 7.8)	63
57	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านความมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจและวิชาชีพที่ปรึกษา (เกณฑ์ที่ 8.1)	64
58	แสดงการจำแนกระดับคุณภาพของผู้ให้บริการปรึกษาตามประเภทของที่ปรึกษาที่ใช้บริการในด้านภาพพจน์ของที่ปรึกษาในทุกๆ ด้าน (เกณฑ์ที่ 8.2)	64

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University