

บทที่ 2

แนวความคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิด

ในการศึกษาการวิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 โดยผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้อาศัยแนวความคิด ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้คือ คุณภาพการบริการ ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 และ เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของที่ปรึกษา

2.1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การบริการมีคุณลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากการผลิต คุณภาพการบริการจึงไม่สามารถมุ่งไปที่ตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์เหมือนอุตสาหกรรมการผลิต แต่จะเน้นไปที่คุณภาพในช่วงเวลาของการนำส่งสินค้าบริการ (Service Delivery) ให้กับลูกค้าซึ่งมีสิ่งที่ต้องพิจารณาหรือคำนึงถึงของคุณภาพการบริการ มี 10 ด้านด้วยกัน (A.Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L.Berry, 1985 : 41-50) คือ

1. ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ ถูกต้อง สม่าเสมอ
2. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้าอย่างรวดเร็ว
3. ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มี เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ความสะดวกในการติดต่อ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
5. ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพ และไม่ถือตัว
6. ความสามารถในการสื่อสาร (Communication) หมายถึง การตั้งใจรับฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้ง่าย
7. ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Creditability) หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้ และ มีความซื่อสัตย์ในการให้บริการ

8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การปกป้องลูกค้าจากอันตราย ความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่างๆ เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
9. ความรู้ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการ (Want) และความจำเป็น (Need) ของลูกค้า
10. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibles) หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของพนักงาน

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 :1994 คือ มาตรฐานสากลชุดหนึ่งที่กำหนดขึ้นมา เพื่อการบริหารและการประกันคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการสร้างคุณภาพขึ้นมาภายในองค์กร ด้วยการปฏิบัติให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐาน 19 ข้อ (สุนทร พูนพิพัฒน์, 2542 :22) ซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับองค์การประเภทใดก็ได้ ไม่จำกัดชนิดของสินค้าและบริการ รวมถึงไม่ระบุชนิดหรือขนาดของอุตสาหกรรมใดโดยเฉพาะ

องค์กรที่พัฒนาระบบดังกล่าวได้สมบูรณ์แล้ว สามารถขอรับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 :1994 โดยหน่วยงานตรวจรับรองระบบ (Certification Body) ซึ่งมีทั้งองค์กรของประเทศไทย ได้แก่ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) และเป็นองค์กรจากต่างประเทศ เช่น SGS (Thailand) Co.,Ltd (SGS) , United Registra of System (Thailand) Limited (URS) , TUV Rheiland Limited (TUV) , Bureau Veritas Quality International Limited (BVQI) , RWTUV (Thailand) Limited (RWTUV) เป็นต้น

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของที่ปรึกษา

ที่ปรึกษาด้านการบริหารคือบุคคลหรือองค์กรผู้ให้บริการในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการและบริหารธุรกิจไม่ว่าขนาดเล็กหรือใหญ่และมีความซับซ้อนเพียงใด ครอบคลุมในทุกประเด็นและยังรวมถึงการจัดการและการบริหารในองค์กรของรัฐและขององค์กรที่มีได้แสวงผลกำไร ในการเลือกที่ปรึกษานั้นยังไม่มีกฎเกณฑ์การพิจารณาที่เป็นสากลหรือมาตรฐานที่แท้จริง ผู้ใช้บริการทุกรายมีอิสระในการให้นิยามบรรทัดฐานของตนเองเป็นการสะท้อนความคาดหวังและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้ที่ปรึกษา

เกณฑ์การพิจารณาในการคัดเลือกที่ปรึกษา

ในการเลือกที่ปรึกษานั้นยังไม่มีเกณฑ์การพิจารณาที่เป็นสากลหรือมาตรฐานที่แท้จริง ลูกค้ำทุกรายมีอิสระในการให้นิยามบรรทัดฐานของตนเองเพื่อสะท้อนความคาดหวังขององค์กร และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้ที่ปรึกษา แต่การใช้เกณฑ์พิจารณา 8 ประการต่อไปนี้ ช่วยลูกค้ำประเมินที่ปรึกษาได้เหมาะสมมาหลายรายแล้ว (แสง จงสุจริตธรรม, 2542 : 117) คือ *

1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ
2. ความสามารถทางวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา
4. การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย
5. ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา
6. ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม
7. ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา
8. ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา

1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ

ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพเป็นสิ่งสำคัญประการแรก ที่สามารถนำมาใช้เป็นเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพที่ปรึกษา ที่ปรึกษาที่มีคุณภาพต้องยึดถือจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นแนวทางในการให้บริการซึ่งสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา ได้แก่การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอแก่ผู้ใช้บริการเรื่องเกี่ยวกับขีดความสามารถและขอบเขตของงานที่สามารถให้บริการได้ ประเภทของงานที่เคยให้บริการแก่ผู้ใช้บริการรายอื่นในอดีต กรอบเวลาที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานให้บุคลากรของบริษัทที่ปรึกษาที่มีคุณสมบัติและความสามารถที่เหมาะสมมาให้บริการ

นอกจากนี้ ที่ปรึกษาจำเป็นต้องยึดถือหลักความเป็นกลาง ไม่เปิดเผยข้อมูลความลับ ไม่เข้าไปเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ที่มีอยู่ภายในองค์กรของผู้ใช้บริการ และคิดค่าธรรมเนียมการให้บริการอย่างเหมาะสม ซึ่งได้แก่ การแจ้งค่าธรรมเนียมให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าก่อนให้บริการ การไม่เกี่ยวข้องกับการรับหรือจ่ายค่านายหน้าเพื่อให้ได้เข้ามาดำเนินการ การไม่คิดค่าบริการในอัตราที่สูงเกินเหตุผลสมควรเนื่องจากความไม่รู้ของผู้ใช้บริการ หรือค่าบริการที่ต่ำเกินความเหมาะสมกับประ โยชน์หรือสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ เพื่อการเข้ามาแสวงประโยชน์อื่นเพิ่มเติมภายหลัง

* ผลงานแปลอันดับที่ 178 ของสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ โดยแปลจากผลงานของ Milan Kubr เรื่อง How to Select and Use Consultants : A Client's Guide. ซึ่งผู้ศึกษาได้ปรับปรุงและเรียบเรียงใหม่บางส่วน

2. ความสามารถทางวิชาชีพ

ความสามารถทางวิชาชีพเป็นอีกเกณฑ์หนึ่งที่เป็นเงื่อนไขในการประเมินที่ปรึกษาได้ ข้อมูลขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับใช้ในการประเมินประเด็นของความสามารถทางวิชาชีพ ได้แก่ การศึกษา การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะเพิ่มเติมของที่ปรึกษา ประสบการณ์ในการให้บริการปรึกษา การมีลูกค้าในอดีตที่สามารถอ้างอิงได้ การเป็นสมาชิกและงานที่ปฏิบัติในสมาคมหรือสถาบันวิชาชีพ การมีผลงานทางวิชาการ เช่น หนังสือ บทความ รายงานการวิจัยและเอกสารทางวิชาการอื่นที่จัดทำและเผยแพร่ อย่างไรก็ตาม มีบางประเด็นที่ต้องพิจารณาร่วมกับข้อมูลดังกล่าว ซึ่งได้แก่

2.1 ความสามารถของบริษัทและที่ปรึกษารายบุคคล

เนื่องจากความสามารถส่วนบุคคลของที่ปรึกษาแต่ละราย แตกต่างจากความสามารถของบริษัทที่ให้บริการคำปรึกษาแนะนำ ประเด็นที่ควรพิจารณาจึงอยู่ที่ บริษัทที่ปรึกษาได้ชี้แนะ สนับสนุน และกำกับดูแลที่ปรึกษาที่ทำงานในองค์กรของผู้ใช้บริการอย่างไร และบริษัทที่ปรึกษา สามารถประกันคุณภาพให้แก่ผู้ให้บริการได้อย่างไร

2.2 ความรู้อย่างลึกซึ้งซึ่งเกี่ยวกับอุตสาหกรรมของลูกค้า

ลูกค้าจำเป็นต้องพิจารณาว่าภารกิจนั้นต้องการความรู้เฉพาะเกี่ยวกับงานและประสบการณ์เชิงปฏิบัติในการให้คำปรึกษาในภาคนงานนั้นหรือไม่ ซึ่งอาจรวมถึงการเข้าใจการปฏิบัติในธุรกิจเฉพาะอย่าง ศัพท์เฉพาะ ทักษะคติของฝ่ายบริหาร คนงาน และลักษณะสำคัญอื่นๆ

2.3 การเข้าใจในวัฒนธรรมขององค์กรที่ให้บริการ

ที่ปรึกษาโดยทั่วไปจะมีความตระหนักถึงปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการให้บริการปรึกษา รวมถึงปัจจัยทางสังคม การเมือง วัฒนธรรม และเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตาม มักพบปัญหาเสมอกรณีที่ ที่ปรึกษารับรู้และทราบเรื่องดังกล่าวแต่ไม่เข้าใจเรื่องเหล่านี้อย่างถ่องแท้ในสภาพแวดล้อมเฉพาะของแต่ละองค์กรที่เข้าไปให้บริการ เพื่อขจัดความขัดแย้งและจัดการกับความเปลี่ยนแปลง ที่ปรึกษาที่ดีต้องสร้างความสมดุลในการให้บริการ ทั้งการวางระบบการดำเนินงานที่มีโครงสร้างชัดเจน และการเข้าใจในทัศนคติ พฤติกรรม ความรู้สึก และความสัมพันธ์ของบุคลากรในองค์กรที่ให้บริการ

2.4 ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม

ประสบการณ์ของที่ปรึกษาที่เคยทำงานคล้ายกับงานในองค์กรของผู้ให้บริการมาแล้วอาจไม่ใช่ประเด็นสำคัญทั้งหมดสำหรับการประเมิน แต่ความสามารถของที่ปรึกษาในการค้นหาวิธีการใหม่เพื่อแก้ปัญหา พิจารณาปัญหาจากมุมมองที่กว้างกว่า สร้างความคิดและองค์ความรู้ใหม่ มีความสำคัญมากกว่าประสบการณ์ในการทำงานคล้ายกันในอดีต

3. ความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา

ความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ใช่องค์กร เนื่องจากบริษัทที่ปรึกษาอาจไม่สามารถให้ความมั่นใจได้ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีนี้จะพัฒนาขึ้นมาได้ระหว่างที่ปรึกษาแต่ละรายกับที่มอบหมายหน้าที่งานให้ กับผู้ใช้บริการ ความสัมพันธ์นี้ตั้งอยู่บนความไว้วางใจได้ในความซื่อสัตย์สุจริตและวิจารณญาณของที่ปรึกษา ไว้วางใจได้ว่าที่ปรึกษาจะไม่คดโกงและเอาเปรียบจากความไม่รู้ของผู้ใช้บริการ หรือการที่ผู้ใช้บริการไม่มีเวลาที่จะควบคุมความเคลื่อนไหวทั้งหมดของที่ปรึกษา

4. การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย

นอกเหนือจาก ความสามารถทั่วไปของที่ปรึกษาแล้ว ความสามารถของบริษัทที่ปรึกษาและที่ปรึกษาเฉพาะรายจะสามารถประเมินได้ในหลายประเด็น เช่น ที่ปรึกษาได้พยายามทำความเข้าใจปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะของผู้ใช้บริการ เสนอวิธีการใหม่ในเชิงสร้างสรรค์สำหรับการจัดการกับปัญหาของลูกค้า ยื่นข้อเสนอที่เหนือกว่าที่ปรึกษารายอื่นที่คาดว่าจะนำเสนอ แนะนำสิ่งที่จะก่อให้เกิดความแตกต่างในทางที่ดี ได้กำหนดรูปแบบการให้คำปรึกษาเพื่อให้ลูกค้ามีส่วนร่วมและเรียนรู้ทุกขั้นตอนของงานมากที่สุด เลือกวิธีการวางแผน มอบหมายงาน อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย

5. ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา

ที่ปรึกษาต้องสามารถดำเนินงานตามที่ได้ให้สัญญาไว้ ต้องพร้อมในเวลาที่ใช้บริการต้องการความช่วยเหลือ มีความสามารถในการสนับสนุนและกำกับดูแลที่ปรึกษาแต่ละราย ในกรณีที่มีข้อจำกัดต้องพร้อมที่จะเปิดเผยถึงการจัดหาทรัพยากรหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางเข้ามาสนับสนุนการให้บริการ

6. ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม

ในสภาพงานที่ปรึกษาที่ซับซ้อน ที่ปรึกษาอาจมีความจำเป็นต้องมีการจัดหาทรัพยากรเพิ่มเติม นอกเหนือข้อตกลงที่ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งอาจมีการระบุในระหว่างการดำเนินการก็ได้ ในฐานะผู้ใช้บริการ ย่อมต้องการทราบว่าที่ปรึกษาจะจำเป็นต้องมองหาทรัพยากรเพิ่มเติมด้วยตัวเองหรือไม่ เช่น ผู้ชำนาญการและทรัพยากรเพิ่มเติมด้านอื่น ที่อาจมีความจำเป็นสำหรับโครงการอย่างไรก็ตามสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องพิจารณา คือ ที่ปรึกษาจะต้องจัดหาทรัพยากรที่ดีที่สุดมาได้ด้วยราคาที่สมเหตุผล และได้รับการยอมรับจากบุคลากรหรือผู้ประสานงานในองค์กร

7. ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา

การพิจารณาค่าใช้จ่ายไม่ควรเป็นเกณฑ์สำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่ปรึกษาและให้น้ำหนักการประเมินระดับคุณภาพ มากกว่าเรื่องความสามารถ คุณภาพและความสัมพันธ์อันดีกับที่ปรึกษา

อย่างไรก็ตามระดับและโครงสร้างค่าธรรมเนียมนับเป็นปัจจัยอีกประการหนึ่งในการใช้บริการที่ปรึกษา กล่าวคือ ผู้ใช้บริการทั่วไปต้องการความมั่นใจว่าที่ปรึกษาใช้อัตราค่าธรรมเนียมและคิดค่าธรรมเนียมโดยเป็นไปตามหลักปฏิบัติของวิชาชีพที่ปรึกษา และวิธีคิดค่าธรรมเนียมมีการตกลงกันก่อนจะเริ่มภารกิจ หากค่าธรรมเนียมของที่ปรึกษาสูงขึ้น ผู้ใช้บริการย่อมต้องการทราบเหตุผลแล้วพิจารณาว่าจะตกลงได้หรือไม่ อัตราค่าบริการมีความเหมาะสมกับ ชื่อเสียง ประสิทธิภาพความเชี่ยวชาญ คุณภาพของที่ปรึกษา

นอกจากนี้ ผู้ใช้บริการควรพิจารณาเหตุผลสำหรับระดับค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่าเฉลี่ยโดยทั่วไปของบริการที่ปรึกษาเช่นกันว่า ค่าธรรมเนียมที่ต่ำกว่านั้นสะท้อนถึงขนาดและโครงสร้างของบริษัทที่ปรึกษานั้น ซึ่งสามารถดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่ต่ำกว่าหรือไม่

8. ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา

สำหรับผู้ใช้บริการที่ไม่มีประสบการณ์ในการใช้ที่ปรึกษาปรึกษา ซึ่งต้องการหลีกเลี่ยงความเสี่ยงขององค์กร การเลือกใช้บริการบริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงนับเป็นทางเลือกที่เหมาะสม ชื่อเสียงหรือภาพพจน์คือสิ่งที่ลูกค้าและบุคคลทั่วไปมองดูที่ปรึกษา ลูกค้าบางรายอาจไม่ทราบรายละเอียดของบริษัทที่ปรึกษานอกจากชื่อเสียง และเข้าใจว่าเบื้องหลังชื่อเสียงย่อมมีความเชี่ยวชาญและความซื่อสัตย์สุจริตของที่ปรึกษา สำหรับผู้ใช้บริการบางรายอาจพิจารณาภาพพจน์ว่าสำคัญมากกว่า เนื่องจากเคยทราบเกี่ยวกับความสำเร็จและอาจรวม

ทั้งความล้มเหลวขององค์กรที่ปรึกษาฯ ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษาจึงเป็นตัว แทนที่นำมาพิจารณาได้ หากผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้เกณฑ์การพิจารณาอย่างอื่นที่เจาะจง และเชื่อถือได้มาประเมินระดับคุณภาพ

2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ตรีทศ เหล่าศิริหงษ์ทอง (2544) ได้สัมภาษณ์หัวหน้าโครงการพัฒนาระบบมาตรฐาน คุณภาพขององค์กร 27 องค์กรซึ่ง ประกอบด้วย กลุ่มอุตสาหกรรมชิ้นส่วนยานยนต์ อุตสาหกรรม แปรรูปอาหาร อุตสาหกรรมบริการ และ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีประสบการณ์ในการว่าจ้างที่ปรึกษา รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้ตรวจประเมินเพื่อการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ 5 ท่าน จาก 3 หน่วยงานที่ให้การรับรอง พบว่า กระแสการประยุกต์ใช้ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9000 ทำให้หลายองค์กรได้มีประสบการณ์ในการใช้ที่ปรึกษาเพื่อช่วยให้ผ่านการรับรอง ในขณะเดียวกัน ก็ยังมีหลายองค์กรที่ผ่านการรับรอง โดยเฉพาะพนักงานภายใน ยังรู้สึกว่ ระบบหรือมาตรฐานการทำงาน ไม่ได้ช่วยให้ประสิทธิภาพ การผลิต หรือการบริการ เพิ่มขึ้น สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่ออกแบบไว้ ส่วนอีกสาเหตุหนึ่งมาจากระบบที่ออกแบบไว้โดยที่ปรึกษาไม่ก่อให้เกิดการปรับปรุงเท่าที่ควร

สกล เลี่ยมประวัตติ (2544) ได้ศึกษาการจัดทำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2000 ของ บริษัทปูนซีเมนต์ไทย (ล้าปาง) จำกัด พบว่าปัญหาสำคัญประการหนึ่งในการดำเนินการคือ ไม่สามารถติดต่อที่ปรึกษาโครงการได้ในเวลาที่ต้องการ ทำให้หลายครั้งการประชุมจัดทำระบบไม่สามารถหาข้อสรุปในการจัดทำตามข้อกำหนดคุณภาพได้ คณะทำงานจึงต้องกำหนดวิธีการติดต่อทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กับที่ปรึกษาโครงการ โดยขอความร่วมมือให้สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา

รัชต์วรรณ กาญจนปัญญาคม (2541) ได้ติดตามประเมินประสิทธิผลของระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ต่อวิสาหกิจไทย พบว่าส่วนใหญ่ องค์กรที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 ใช้บริการจากที่ปรึกษานอกบริษัท และมีทัศนคติที่ดีต่อที่ปรึกษา โดยได้รับความช่วยเหลือด้านการฝึกอบรม การตีความของข้อกำหนดมาตรฐาน และการสร้างความเชื่อมโยงของระบบ มากที่สุด