

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 :1994 โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายจักรกฤษณ์ วิภาอิทธิคม

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ชัยยศ สันตวิงษ์	ประธานกรรมการ
อาจารย์ นันทนา คำนวน	กรรมการ
อาจารย์ พิษณุลักษณ์ พิษณุกุล	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิธีการศึกษาได้ใช้แบบสอบถาม รวบรวมข้อมูลจากตัวแทนฝ่ายบริหาร ขององค์กรต่างๆ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการรับรองระบบ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 จากหน่วยตรวจรับรองระบบ จำนวน 22 ราย การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามใช้ค่าสถิติ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ และ ค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ องค์กรที่ให้ข้อมูลเป็นธุรกิจบริการ รูปแบบบริษัทจำกัด มีตลาดเฉพาะในประเทศ มูลค่าสินทรัพย์ถาวรของกิจการต่ำกว่า 50,000,000 บาท มีสัดส่วนการลงทุนของผู้ร่วมทุนคนไทย มากกว่าร้อยละ 50 มีจำนวนบุคลากรในองค์กร มากกว่า 100 คน มีระยะเวลาดำเนินการถึงปัจจุบัน 5 ถึง 20 ปี ใช้เวลาในการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 มากกว่า 12 เดือน โดยจ้างที่ปรึกษาจากภายนอก และเลือก United Registrar of System (Thailand) Limited (URS) เป็นหน่วยรับรองระบบ

จากการศึกษา การใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ส่วนใหญ่พบว่า องค์กรใช้บริการกับบริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการในช่วง 200,001 ถึง 400,000 บาท

องค์กรส่วนใหญ่ระบุเหตุผลที่ใช้บริการที่ปรึกษาว่า บุคลากรในองค์กรมีความรู้ด้านระบบ ISO 9002:1994 ไม่เพียงพอ ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการปรึกษา ตามหลักการที่ถูกต้อง และระบุปัญหาจากการใช้บริการว่า ประสิทธิภาพของที่ปรึกษาไม่สัมพันธ์กับลักษณะกิจการ

ผลการศึกษา การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 :1994 พบว่าระดับคุณภาพโดยรวมของที่ปรึกษา อยู่ในระดับค่อนข้างดี

ในรายละเอียดพบว่า ได้รับการประเมินคุณภาพ ระดับดีมาก ในด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา ระดับค่อนข้างดี ในด้านชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม และ ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา และระดับปานกลาง ในด้านการวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย ความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา และ ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา

ในด้านประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาของที่ปรึกษา พบว่า บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ค่อนข้างดี บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ปานกลาง และ นักวิชาการอิสระ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ค่อนข้างไม่ดี

ในด้านความพร้อมให้ข้อมูลและความช่วยเหลือทุกเวลาที่ต้องการ พบว่า บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ค่อนข้างดี นักวิชาการอิสระ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ปานกลาง และ บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพในระดับ ค่อนข้างไม่ดี

Independent Study Title The Quality Evaluation of ISO 9002:1994 Consultants by
Users in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai

Author Mr. Jakkrit Vipatikom

M.B.A.

Examining Committee

Assoc. Prof. Chaiyot Suntivong	Chairman
Lecturer Nantana Kumnuan	Member
Lecturer Pichayalak Pichayakul	Member

ABSTRACT

The purpose of this study was to evaluate quality of ISO 9002:1994 consultants by users in Amphoe Mueang, Changwat Chiang Mai. Data was collected by a mean of questionnaires which were given to 22 quality management representatives of different organizations that were ISO 9002:1994 certified from certification body. The statistical results are shown in frequency, percentage, mean and analysis of variance method.

It was found that the majority of the responds organization were in the service sector . Most of them were registered as company limited which focus on domestic markets with less than 50,000,000 baht of fix asset value . The majority of the organizations have investments of over the percentage of 50 from Thai investors, and consisted of more than 100 employees. Most of the organizations have been operating for a period of 5 to 20 years. Most of organizations have developed the quality system by hiring external consultants, and spent more than 12 months for setting up the system. These organizations requested for certification of ISO9002:1994 from United Registrar of System (Thailand) Limited (URS) .

Based on the study of using consultancy service of ISO9002:1994, Most of the organizations hired consultant from outside Chiang Mai with the expense range of 200,001 to 400,000 baht. The benefit that resulted from the use of service was development of ISO9002:1994 quality system in a correct manner. The problem was that the experience of consultant did not relate to the type of business.

The result of the study of quality evaluation of consultants of ISO9002:1994 showed that the overall consultants quality level was evaluated at the average of fairly good level. In detail they were evaluated at the average of good level in the aspect of good relation and understanding of consultants ; fairly good level in the aspect of famousness and image, honesty, competency in collecting additional resources and consultancy expenses ; moderate level in the aspect of competency in structuring the operation system, technical competency, and respect to contract accordingly.

Regarding the consultants experience as performing consultancy services , consultant companies outside Chiang Mai were evaluated at the average of fairly good level , consultant company in Chiang Mai was evaluated at the average of moderate level , and freelance academies were evaluated at the average of not very good level

Regarding readiness for providing service in any required time, consultant companies in Chiang Mai were evaluated at the average of fairly good level , freelance academies were evaluated at the average of moderate level , and consultant companies outside Chiang Mai were evaluated at the average of not very good level .