

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 โดยผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

#### 3.1 ขอบเขตประชากร

เป็นการศึกษาเพื่อประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 โดยผู้ใช้บริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยการที่ใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ ( Quality Management Representative ) ขององค์กรต่าง ๆ ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ได้รับการรับรองระบบ มาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 จากหน่วยรับรองระบบ ( Certification Body ) แล้ว ซึ่งข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2544 มีจำนวนที่ผ่านการรับรองทั้งหมด 22 องค์กร (สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี ไทย-ญี่ปุ่น , 2544 : 15-350 ) องค์กรละ 1 ราย รวมทั้งสิ้น 22 ราย

1. โรงพยาบาล เซ็นทรัล เชียงใหม่ เมม โมเรียล
2. โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม 1
3. โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม 2
4. โรงเรียนพระหฤทัย
5. โรงเรียนเชียงใหม่พาณิชย์การ หลักสูตรนานาชาติ
6. โรงแรม วิสด้า เชียงใหม่
7. บริษัท พี คอลเลคชัน จำกัด
8. บริษัท พีซีเอส นอร์ทเทิร์น ( ประเทศไทย ) จำกัด
9. บริษัท ซีพีดี บรรจุก๊าซ จำกัด
10. บริษัท โพลสตาร์ (1991) จำกัด
11. บริษัท เลเซอร์ เมล์ เอเชีย จำกัด
12. บริษัท สยามทีวี จำกัด
13. บริษัท ผลิตภัณฑ์และวัสดุก่อสร้าง จำกัด
14. ศูนย์พัฒนาเด็กอ่อนภาคเหนือ

15. สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จ.เชียงใหม่
16. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
17. โรงพยาบาล สวนปรง
18. สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่
19. องค์การโทรศัพท์ สำนักงานเขต 4
20. การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย ธุรกิจ ปตท น้ำมัน
21. สำนักงานยาสูบ
22. คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

อนึ่ง สำหรับที่ปรึกษาที่ได้เข้ามาให้บริการองค์กรในอำเภอ เมือง จังหวัดเชียงใหม่ นั้น แบ่งได้ 3 กลุ่ม ได้แก่ บริษัทที่ปรึกษาที่จดทะเบียน ในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่ง ข้อมูล ณ วันที่ 15 กรกฎาคม 2544 มี เพียง 1 บริษัท ได้แก่ บริษัท ทริปเฟิล เอ ควอลิตี้ เซ็นเตอร์ จำกัด ( สำนักงานพาณิชย์ จังหวัดเชียงใหม่, 2544 ) บริษัทที่ปรึกษาที่จดทะเบียนนอกจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในเขต กรุงเทพมหานครและปริมณฑล และ นักวิชาการอิสระจากสถาบันอุดมศึกษา เช่น มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ และ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### 3.2 วิธีการศึกษา

#### 3.2.1 วิธีการที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

ใช้เกณฑ์การประเมินที่ปรึกษา 8 เกณฑ์ ซึ่งผู้ศึกษาได้ปรับปรุงและเรียบเรียงใหม่จากงาน แปลเรื่องแนวทางการคัดเลือกและการใช้ที่ปรึกษาอย่างมีประสิทธิภาพของ แสวง จงสุจริตธรรม โดยแปลจากผลงานของ Milan Kubr เรื่อง How to select and use consultants : A client's guide. ได้แก่

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

### 3.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

#### ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ( Primary Data ) โดยการสัมภาษณ์ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ ( Quality Management Representative ) ขององค์กร ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 จากหน่วยรับรองระบบแล้ว มีทั้งหมด 22 ราย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ ( Secondary Data ) รวบรวมจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ ตำรา วิชาการ มาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ระเบียบ วารสาร งานวิจัย รวมทั้งข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

#### การรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กรที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ

ISO 9002:1994

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ

ISO 9002:1994

#### การสร้างแบบสอบถาม

คำถาม ส่วนที่ 1 และ 2 ของแบบสอบถาม \* ผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นเองเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐานที่สนใจในการศึกษา สำหรับคำถามใน ส่วนที่ 3 ผู้ทำการศึกษาได้สรุปแนวคิดเกณฑ์การประเมินที่ปรึกษา 8 เกณฑ์ ( แสง จงสุจริตธรรม , 2542 :117-135) และประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับคุณภาพของที่ปรึกษามาสร้างเป็นประเด็นการประเมินในแบบสอบถาม ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวได้มีการทดสอบ และแก้ไข ก่อนนำมาใช้ในการศึกษา

---

\* คู่มือทศนวก ก หน้า 77

### 3.2.3 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลปฐมภูมิที่ได้จากแบบสอบถาม มาทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปขององค์กรและการใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ( Descriptive Statistics ) ได้แก่ ค่าความถี่ และ ร้อยละ

การประเมินคุณภาพที่ปรึกษา ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 ได้แก่ ค่าเฉลี่ย จากคำถามมาตรวัดแบบ Likert Scale ในระดับการวัด 5 ระดับ ( ชุศรีวงศ์รัตน์, 2539 ) โดยแต่ละระดับการวัด มีคะแนนดังต่อไปนี้

ระดับคุณภาพ	คะแนน
ดีมาก	5
ค่อนข้างดี	4
ปานกลาง	3
ค่อนข้างไม่ดี	2
ไม่ดีเลย	1

ค่าเฉลี่ยที่ได้นำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
4.50 – 5.00	ดีมาก
3.50 – 4.49	ค่อนข้างดี
2.50 – 3.49	ปานกลาง
1.50 – 2.49	ค่อนข้างไม่ดี
1.00 – 1.49	ไม่ดีเลย

### 3.3 นิยามศัพท์

การประเมินคุณภาพ หมายถึง การทวนสอบผล ของกิจกรรมหนึ่ง ๆ ว่าสอดคล้องตาม เป้าหมายหรือความคาดหวังที่กำหนดไว้ ในการศึกษา นี้ เป็นการประเมินตามเกณฑ์การประเมินที่ ปรีกษา 8 ประการ ของ Milan Kubr

ที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 หมายถึง บุคคลหรือองค์กรผู้ให้ บริการในเรื่องเกี่ยวกับการจัดการและบริหารระบบมาตรฐานชุดหนึ่งซึ่งเป็นมาตรฐานที่ใช้ในการ จัดการคุณภาพสำหรับองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมการออกแบบ

ผู้ใช้บริการ หมายถึง องค์กรที่ใช้บริการที่ปรึกษาและผ่านการรับรองระบบมาตรฐาน คุณภาพ ISO 9002:1994 ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 22 องค์กร

ระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 หมายถึง อนุกรมของระบบการบริหารจัดการ ที่ได้ รับการยอมรับในระดับสากล ประกอบไปด้วยมาตรฐาน ISO9001:1994 สำหรับองค์กรที่มีกิจกรรม การออกแบบและการผลิตในองค์กร มาตรฐาน ISO 9002:1994 สำหรับองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมการ ออกแบบ มีเพียงกิจกรรมผลิตหรือบริการ และ ISO 9003:1994 สำหรับองค์กรที่ไม่มีกิจกรรมการ ผลิตหรือบริการในกระบวนการ