

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษา การประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 โดยผู้ให้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

จากการศึกษา พบว่าองค์กรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีลักษณะดังนี้ เป็นธุรกิจบริการ รูปแบบบริษัทจำกัด มีตลาดเฉพาะในประเทศ มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรของกิจการ ต่ำกว่า 50,000,000 บาท มีสัดส่วนการลงทุนของผู้ร่วมทุนคนไทย มากกว่าร้อยละ 50 มีจำนวนบุคลากรในองค์กร มากกว่า 100 คน มีระยะเวลาการดำเนินการถึงปัจจุบัน 5 ถึง 20 ปี ใช้ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 มากกว่า 12 เดือน และเลือก United Registrar of System (Thailand) Limited (URS) เป็นหน่วยรับรองระบบ และพัฒนาระบบมาตรฐาน ISO 9002:1994 โดยจ้างที่ปรึกษาจากภายนอก

ส่วนที่ 2 การใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994

จากการศึกษา ส่วนใหญ่พบว่า องค์กรที่ใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน ISO 9002:1994 ใช้บริการกับบริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ รองลงมา ได้แก่ บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ และ นักวิชาการอิสระ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยในการใช้บริการที่ปรึกษาในช่วง 200,001 ถึง 400,000 บาท

องค์กรส่วนใหญ่ระบุเหตุผลที่ใช้บริการที่ปรึกษาว่าบุคลากรในองค์กรมีความรู้ด้าน ISO 9002:1994 ไม่เพียงพอ ได้รับประโยชน์จากการใช้บริการที่ปรึกษาตามหลักการที่ถูกต้อง และระบุปัญหาจากการใช้บริการว่า ประสิทธิภาพของที่ปรึกษาไม่สัมพันธ์กับลักษณะกิจการ

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

	เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา		
					บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่	นักวิชาการอิสระ
1	ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ (ต่อ)	ค่อนข้างดี	<p>การเคารพในการเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารในองค์กรเป็นความลับ</p> <p>การแจ้งข้อมูลให้ท่านทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการกำหนดค่าธรรมเนียมและวิธีการส่งใบเสร็จรับเงิน</p> <p>ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุนค่าใช้จ่ายกับประโยชน์ต่อองค์กรของท่านได้รับ</p> <p>การไม่เกี่ยวข้องกับการหาผลประโยชน์เพิ่มเติมในบทบาทของงานที่รับผิดชอบ</p>	ดีมาก	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ปานกลาง
2	ความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา	ปานกลาง	<p>พื้นฐานการศึกษา การอบรม และการพัฒนาความรู้เพิ่มเติมของที่ปรึกษา</p> <p>ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาของที่ปรึกษา</p> <p>การมีลูกค้าในประเภทที่ใกล้เคียงกับองค์กรที่สามารถอ้างอิงได้ในการให้คำปรึกษา</p>	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างไม่ดี	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา		
				บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่	นักวิชาการอิสระ
2 ความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา (ต่อ)	ปานกลาง	การเป็นสมาชิกในสมาคม หรือสถาบันวิชาชีพ หรือได้รับการรับรองจากองค์กรที่เป็นที่ยอมรับ การมีผลงานบทความ หนังสือ เอกสารวิชาการ ที่ได้ตีพิมพ์ การกำกับดูแลการให้บริการของที่ปรึกษาแต่ละรายของทีมงานที่ปรึกษา ความเชี่ยวชาญและเป็นที่ยอมรับในอุตสาหกรรมหรือกิจการเฉพาะด้าน ซึ่งสัมพันธ์กับกิจกรรมในองค์กร ความเข้าใจในวัฒนธรรมท้องถิ่น และวัฒนธรรมในองค์กร การใช้ทักษะความรู้ความสามารถ ร่วมกับมนุษยสัมพันธ์ เพื่อการจัดการความขัดแย้งที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาระบบ แก้ไขปัญหาจากมุมมองที่กว้างกว่าการใช้ประสบการณ์ในอดีต	ปานกลาง	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	
			ก่อนข้างไม่ดี	ปานกลาง	ไม่ดีเลย	
	ปานกลาง		ปานกลาง	ปานกลาง	ก่อนข้างดี	
	ปานกลาง		ปานกลาง	ปานกลาง	ก่อนข้างดี	
	ก่อนข้างดี		ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	
	ก่อนข้างดี		ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่บริการระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา		
				บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่	นักวิชาการอิสระ
3 ความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา	ดีมาก	ความไว้วางใจต่อความซื่อสัตย์ของที่ปรึกษา	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ดีมาก	ดีมาก
		ความไว้วางใจของท่านต่อภารกิจและวิจารณญาของที่ปรึกษา	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ดีมาก	ดีมาก
		ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรจากความไม่รู้ไม่เข้าใจในงานที่รับคำปรึกษาแนะนำ	ดีมาก	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ดีมาก
4 การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย	ปานกลาง	ความเชื่อถือในตัวที่ปรึกษาในการไม่เอาเปรียบองค์กรจากการไม่มีเวลาควบคุมกิจกรรมทั้งหมดของที่ปรึกษาได้	ดีมาก	ดีมาก	ค่อนข้างดี	ดีมาก
		ความพยายามของที่ปรึกษาในการทำความเข้าใจปัญหาที่มีลักษณะเฉพาะขององค์กร	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ดีมาก
		การเสนอวิธีการใหม่ในเชิงสร้างสรรค์ในการจัดการปัญหา	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
		การยื่นข้อเสนอที่ดีกว่าข้อเสนอของที่ปรึกษารายอื่น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างดี

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา		
				บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	นักวิชาการอิสระ
4 การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย (ต่อ)	ปานกลาง	การเสนอแนะแนวทางที่ก่อให้เกิดความแตกต่างไปในทางที่ดี	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
		การให้อะดกกรของท่านมีส่วนร่วมและเรียนรู้ทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบมากที่สุด	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
5 ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา	ปานกลาง	การเลือกวิธีการวางแผน จัดโครงสร้าง และ อัตรากำลังสำหรับการให้บริการโดยไม่ลดคุณภาพ	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ปานกลาง	ค่อนข้างดี
		ความสามารถในการปฏิบัติตามข้อเสนอตามที่ได้นำเสนอไว้แต่ต้น	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
		ความพร้อมให้ข้อมูลและความช่วยเหลือทุกเวลาที่ต้องการ	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ปานกลาง
		ความสามารถในการสนับสนุน กำกับดูแล งานปรึกษาแนะนำนอกสำนักงานของที่ปรึกษา	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ปานกลาง
		ความเปิดเผยที่จะให้จัดจ้างที่ปรึกษาหรือผู้เชี่ยวชาญอื่น มารับเหมาช่วงงานบริการปรึกษาแนะนำแก่ท่าน	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาแบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา		
				บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่	นักวิชาการอิสระ
6	ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม	ก่อนข้างดี	ความสามารถจัดหาทรัพยากรหรือแนะนำผู้เชี่ยวชาญที่มีคุณภาพเพิ่มเติมได้ ในกรณีที่ต้องจัดการ ในงบประมาณที่เหมาะสม การยอมรับของบุคลากรในองค์กรต่อผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแนะนำมาจากที่ปรึกษา	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี
7	ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา	ก่อนข้างดี	การใช้อัตราค่าธรรมเนียมและคิดค่าธรรมเนียมโดยเป็นไปตามหลักปฏิบัติของวิชาชีพที่ปรึกษาด้านนี้ การตกลงวิธีคิดค่าธรรมเนียมก่อนเริ่มการกิก	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี
			การชี้แจงถึงเหตุผลและรับฟังการพิจารณาจากองค์กร ต่อ ค่าธรรมเนียมเพิ่มเติมภายหลังที่เกิดขึ้น	ก่อนข้างดี	ปานกลาง	ก่อนข้างดี
			การจัดจ้างสมาชิกที่ปรึกษาที่มีจิตความสามรถเหมาะสมกับค่าใช้จ่าย	ปานกลาง	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี
			ความเหมาะสมระหว่างค่าธรรมเนียมกับ โครงสร้างและชื่อเสียงของที่ปรึกษา	ปานกลาง	ก่อนข้างดี	ก่อนข้างดี

ส่วนที่ 3 การประเมินคุณภาพที่ปรึกษาแบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 (ต่อ)

เกณฑ์ประเมินหลัก	ระดับ	รายละเอียดการประเมิน	ระดับ	ประเภทที่ปรึกษา	
				บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่	บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่
7	ค่อนข้างดี	ความเหมาะสมของการเสนอแนะวิธีการพัฒนาที่สอดคล้องกับงบประมาณที่ต้องใช้	ปานกลาง	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
		ความเหมาะสมของระดับความเชี่ยวชาญของที่ปรึกษากับอัตราค่าบริการ	ปานกลาง	ปานกลาง	ค่อนข้างดี
8	ค่อนข้างดี	ความเหมาะสมในการเสนอให้ใช้บริการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากทีมงานที่ปรึกษาในงานที่สามารถทำได้	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
		ภาพพจน์ของที่ปรึกษาในทุกๆด้าน	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา	ค่อนข้างดี	ความมีชื่อเสียงในวงการธุรกิจและวิชาชีพที่ปรึกษา	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี
				ค่อนข้างดี	ค่อนข้างดี

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษา การประเมินคุณภาพของที่ปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO9002:1994 โดยผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ สามารถอภิปรายผลการศึกษิตตามแนวคิดเกณฑ์ การประเมินคุณภาพที่ปรึกษา และแนวคิดคุณภาพงานบริการ ได้ดังนี้

ระดับคุณภาพโดยภาพรวมของที่ปรึกษา ที่ประเมินโดยผู้ใช้บริการในอำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่ ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่ปรึกษา 8 เกณฑ์ (แสง จงสุริตธรรม, 2542 :117-135) อยู่ใน ระดับ ก่อนข้างดี โดยพบว่า สอดคล้องตามแนวคิดคุณภาพงานบริการ (A.Parasurvsnen, Valarie A. Zeitheme and Leonard C.Berry, 1985 : 41-50) ในรายละเอียด ดังนี้

ด้านความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ก่อนข้างดี ซึ่งเป็น คุณภาพงานบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) และความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Creditability)

ด้านความสามารถทางวิชาชีพ ระดับคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นคุณภาพ งานบริการ ด้านความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) และ ความรู้ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer) และ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibles)

ด้านความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ดีมาก ซึ่งเป็นคุณภาพงานบริการ ด้าน ความเชื่อถือได้ของพนักงาน (Creditability)

ด้านการวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่ง เป็นคุณภาพงานบริการ ด้าน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) และ ความรู้ ความเข้าใจลูกค้า (Understanding / Knowing the Customer)

ด้านความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลาง ซึ่งเป็นคุณภาพงานบริการ ด้าน ความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) และ ความสะดวกในการติดต่อ (Access)

ด้านความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ก่อนข้างดีซึ่งเป็นคุณภาพงานบริการ ด้าน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) ความสามารถของผู้ให้บริการ (Competence) และ ความสามารถในการสื่อสาร (Communication)

ด้านค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ก่อนข้างดี ซึ่งเป็นคุณภาพงานบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability)

ด้านชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา ระดับคุณภาพโดยรวม อยู่ในระดับ ก่อนข้างดี ซึ่งเป็นคุณภาพงานบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของบริการ (Reliability) และ การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangibles)

จากการประเมินระดับคุณภาพโดยรวม โดยองค์กรที่ใช้บริการที่ปรึกษาระบบมาตรฐาน
คุณภาพ ISO 9002:1994 สามารถสรุปได้ดังนี้

	เกณฑ์การประเมิน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
1	ความซื่อสัตย์สุจริตต่อวิชาชีพ	4.04	ค่อนข้างดี
2	ความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา	3.25	ปานกลาง
3	ความสัมพันธ์และความเข้าใจอันดีกับที่ปรึกษา	4.62	ดีมาก
4	การวางรูปแบบภารกิจที่มอบหมาย	3.48	ปานกลาง
5	ความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา	3.05	ปานกลาง
6	ความสามารถในการระดมทรัพยากรเพิ่มเติม	3.82	ค่อนข้างดี
7	ค่าใช้จ่ายสำหรับบริการให้คำปรึกษา	3.52	ค่อนข้างดี
8	ชื่อเสียงหรือภาพพจน์ของที่ปรึกษา	4.05	ค่อนข้างดี
	รวม	3.73	ค่อนข้างดี

ในรายละเอียดของการประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่ไม่มีความแตกต่างกันในระดับคุณภาพ
ของ บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ และ นักวิชาการ
อิสระ ซึ่งได้รับการประเมินคุณภาพ ในระดับค่อนข้างดี และ ปานกลาง มีเพียงบางประเด็นที่พบว่า
ระดับคุณภาพแตกต่างกัน ได้แก่

ในด้านประสิทธิภาพในการให้คำปรึกษาของที่ปรึกษา ซึ่งเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมิน
ด้านความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา พบว่า บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ บริษัทที่
ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ และ นักวิชาการอิสระ ได้รับการประเมินคุณภาพ ในระดับค่อนข้างดี
ปานกลาง และ ค่อนข้างไม่ดี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ เริ่ม
ดำเนินการได้เพียง 1 ปี และมีจำนวนของผู้ใช้บริการยังไม่มากนัก เช่นเดียวกับนักวิชาการอิสระซึ่ง
มีจำนวนค่อนข้างน้อยและส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ จึงไม่สามารถให้บริการได้มาก ทำให้ขาด
ประสบการณ์ในการให้คำปรึกษาในการปฏิบัติ ขณะที่บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ มี
ประสบการณ์การให้บริการมาก่อนหลายปี แก่องค์กรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งม
ความซับซ้อนในการจัดการ มากกว่าองค์กรในภาคเหนือ

ในด้านความพร้อมให้ข้อมูลและความช่วยเหลือทุกเวลาที่ต้องการ ซึ่งเป็นหนึ่งในเกณฑ์
การประเมินด้านความสามารถในการดำเนินงานตามสัญญา พบว่า บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัด
เชียงใหม่ นักวิชาการอิสระ และ บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับการประเมินคุณภาพ

ในระดับค่อนข้างดี ปานกลาง และ ค่อนข้างไม่ดี ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจาก บริษัทที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการโดยบุคลากรท้องถิ่น ระยะทางและเวลาในการให้บริการจึงมีข้อจำกัด ทำให้เป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขัน กับ บริษัทที่ปรึกษานอกจังหวัดเชียงใหม่ ที่ดำเนินการนอกเขตจังหวัดเชียงใหม่ และมีข้อจำกัดด้านค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาให้บริการ เช่นเดียวกับ นักวิชาการอิสระ ซึ่งส่วนใหญ่มีภาระงานประจำ ทำให้ไม่สะดวกในการให้บริการในเวลาทำการของผู้ใช้บริการ

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษา พบว่า การจัดทำแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลเป็นข้อจำกัดสำคัญในการศึกษา เนื่องด้วยคำถามที่ใช้ในการประเมินคุณภาพที่ปรึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปและเรียบเรียงจากเอกสาร ผลงานแปล ซึ่งแปลจากหนังสือต่างประเทศ ในลักษณะถอดความเป็นภาษาพูด ทำให้ความเข้าใจได้ค่อนข้างยาก ส่งผลต่อการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งต้องทำการทดสอบและแก้ไขถึง 3 ครั้ง ก่อนนำไปใช้สื่อสารกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้

ประเด็นคำถามส่วนใหญ่ ในแบบสอบถามที่ใช้ในการประเมินคุณภาพที่ปรึกษา พบว่าเป็นประเด็นที่สามารถพิจารณาคุณภาพด้านการให้บริการ ตามแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ใช้เป็นกรอบในการศึกษาได้ มีเพียงบางด้านที่อาจยังไม่ครอบคลุมแนวคิดดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ความสุภาพของพนักงาน (Courtesy)

ในการเก็บข้อมูล พบว่าผู้ให้ข้อมูลแม้จะเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร แต่บางองค์กรได้แต่งตั้งให้ผู้จัดการระดับกลาง เช่น ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ดังกล่าว ประกอบกับตัวแทนฝ่ายบริหารบางรายที่ให้ข้อมูล เข้ามารับหน้าที่ได้ไม่นานแทนตัวแทนฝ่ายบริหารคนเดิม จึงอาจไม่ทราบข้อมูลที่สมบูรณ์ขององค์กรในช่วงเวลาที่เคยใช้บริการปรึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ได้ทั้งหมด ซึ่งเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลต่อความสมบูรณ์ของการศึกษาในครั้งนี้

นอกจากนั้น ในการเก็บข้อมูล พบว่า ตัวแทนฝ่ายบริหารบางราย มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 เนื่องจากหลังจากที่มีการนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ยังไม่เกิดประสิทธิผล ที่เป็นรูปธรรมเนื่องจากการไม่ให้ความร่วมมือจากบุคลากรในองค์กรบางส่วน และพบว่า รูปแบบของระบบที่ได้รับการแนะนำจากที่ปรึกษานั้นยังไม่เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรซึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็ก

5.4 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินคุณภาพที่ศึกษาระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ในมุมมองของการให้บริการ ซึ่งยังไม่ได้ให้ความสำคัญในเชิงลึก ด้านความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษา ในมุมมองของข้อกำหนดมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002:1994 ซึ่งหลายกิจกรรมในระหว่างการพัฒนาาระบบดังกล่าว เช่น การจัดโครงสร้างระบบเอกสารคุณภาพ การควบคุมการแจกจ่ายเอกสารคุณภาพ การตีความข้อกำหนดของมาตรฐาน ทักษะการตรวจติดตามคุณภาพภายใน สามารถนำมาเป็นประเด็นพิจารณาคุณภาพในเชิงลึก ด้านความสามารถทางวิชาชีพของที่ปรึกษาได้ การเพิ่มเติมประเด็นคำถามในการประเมินคุณภาพด้านความสามารถในเชิงข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 9002:1994 จึงเป็นสิ่งที่ควรปรับปรุงในการศึกษา

อนึ่ง การพัฒนาอนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000:1994 ไปสู่ ระบบมาตรฐาน ISO 9001:2000 ขององค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) จะทำให้อนุกรมมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000:1994 สิ้นสภาพการรับรองจากหน่วยตรวจรับรองระบบ ภายใน 15 ธันวาคม 2546 สำคัญในการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นประสิทธิผลของระบบมากกว่าการคงรักษาระบบ การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และ การให้ความสำคัญกับผู้บริหารระดับสูงสุด ทำให้ตัวแทนฝ่ายบริหารตามข้อกำหนดใหม่ ต้องเป็นหนึ่งในสมาชิกของผู้บริหารระดับสูงสุดขององค์กร ซึ่งหากมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยการเก็บข้อมูลจากตัวแทนฝ่ายบริหารในระบบ ISO9001:2000 จะได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์มากกว่าเดิม ประเด็นคำถามในเชิงลึกด้านขีดความสามารถทางวิชาชีพ จึงต้องมีการปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม โดยเฉพาะการกำหนดวัตถุประสงค์คุณภาพในฝ่ายและแผนกในทุกระดับขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ ซึ่งเป็นดัชนีสำคัญในการวัดประสิทธิผลและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามข้อกำหนดระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001:2000

ปัจจุบัน การให้ความสำคัญในระบบการจัดการเฉพาะอุตสาหกรรมขององค์กรต่างๆ เช่น HACCP, SA8000 และ ISO 14000 ทำให้ความต้องการบริการที่ปรึกษาในระบบดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่ผู้ให้บริการศึกษาระบบดังกล่าวต่างเป็นมีประสบการณ์การให้บริการปรึกษามาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 เนื่องจากระบบการจัดการดังกล่าวต่างมีลักษณะเฉพาะของความเป็นระบบคุณภาพ (Quality System) ได้แก่ การจัดระบบเอกสาร การทวนสอบประสิทธิผลของระบบด้วยการตรวจติดตาม (Internal Audit) และการทบทวนโดยฝ่ายบริหาร ประกอบกับการศึกษานี้ เป็นการศึกษาด้านคุณภาพการให้บริการของบริการให้คำปรึกษาแนะนำในภาพรวม ผลการศึกษาดังกล่าวจึงสามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินและคัดเลือกบริการจากที่ศึกษาระบบบริหารการจัดการต่าง ๆ ที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น ทั้งที่ปรึกษาในจังหวัดเชียงใหม่และที่ปรึกษาจากนอกจังหวัดเชียงใหม่ได้ เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการใช้บริการที่มีคุณภาพไม่ตรงตามความคาดหวัง