

การศึกษารื่อง ปัญหาคุณภาพของผลิตภัณฑ์ภายหลังจากได้รับใบรับรองคุณภาพ ISO 9002 : กรณีศึกษา บริษัท ระเบิดงโพลีเอสเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตตามแนวทาง ISO 9002 และค้นหาแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพให้สูงขึ้นและได้มาตรฐาน การศึกษากครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม ผลการศึกษพบว่า ปัญหาของขบวนการผลิต ตามแนวทางระบบคุณภาพ ISO 9002 เกิดจากปัญหาการนำระบบไปใช้อย่างไม่สมบูรณ์ ได้แก่พนักงานยังขาดวัฒนธรรมและจิตสำนึกในการทำงานเพื่อเน้นคุณภาพเพราะขาดการฝึกอบรมอย่างถูกต้อง การฝึกอบรมพัฒนาบุคคลกรไม่ต่อเนื่อง ความจริงจังในการพัฒนาคุณภาพของผู้บริหารระดับสูงยังไม่เต็มที่และระบบโครงสร้าง การกำหนดบทบาทของคณะกรรมการกลาง ISO 9002 ยังไม่เหมาะสมหรือลงตัว แนวทางแก้ไขปัญหาเชิงนโยบายผู้บริหารระดับสูงจะต้องกำหนดภารกิจเป้าหมาย และกลยุทธ์ในการทำระบบการจัดการมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม ในการสนับสนุนจะต้องทำอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารระดับสูงควรจะมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดการคุณภาพและวิธีการแนวความคิดใหม่ ๆ เพื่อเป็นผู้นำในการพัฒนาคุณภาพและให้คำปรึกษาในองค์กรเพื่อทำการพัฒนาอย่างจริงจัง เชิงนโยบายปฏิบัติให้เพิ่มบุคคลกรที่มีความรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 เพื่อทำการฝึกอบรมพัฒนาบุคคลกรให้เกิดความรู้และจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพเพื่อเข้าสู่ระบบนานาชาติและคณะกรรมการกลาง ISO 9002 ควรจะมีส่วนในการให้ทุนให้ทุนแก่บุคคลกรที่ไม่ปฏิบัติตามหรือละเลยเกี่ยวกับระบบการจัดการคุณภาพ ISO 9002 ตามความเหมาะสม และสิ่งสำคัญอย่างยิ่งในการทำระบบการจัดการมาตรฐานคุณภาพ ISO 9002 เพื่อประสบความสำเร็จแบบบูรณาการบุคลากรทุกคนโดยเฉพาะผู้เกี่ยวข้องกับระบบนี้ต้องมีความรู้และจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพและมีความเต็มใจในการทำงานมิใช่โดนบังคับให้ทำ