

การวิจัยในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาปัญหา สาเหตุของปัญหา รวมไปถึงทางออกของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ในการศึกษาครั้งนี้เลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยอาศัยข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์จากบุคคลที่เกี่ยวข้อง 1 ท่านเป็นตัวแทนฝ่ายบริหาร และ 3 ท่านเป็นคณะผู้ตรวจติดตามของ บริษัท อุตสาหกรรมสารเคลือบฯ

ข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัย พบว่า ปัญหาของการรักษาระบบคุณภาพ ISO 9002 ในส่วนของแผนกควบคุมคุณภาพ เกิดได้จากหลายด้านที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ด้านการตรวจวัดและทดสอบ พบว่าต้องปรับปรุงในส่วนของเอกสารที่เกี่ยวข้องซึ่งพบว่าค่อนข้างซับซ้อนหลายขั้นตอน และ เพิ่มการฝึกอบรมให้พนักงานให้ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการบันทึกข้อมูล ในด้านการควบคุมเครื่องตรวจ วัด และทดสอบ พบว่าจะต้องกำหนดวิธีการสอบเทียบของเครื่องมือให้สอดคล้องกับความเป็นไปได้ในการตรวจสอบและจะต้องส่งพนักงานที่เกี่ยวข้องไปอบรมในการสอบเทียบบางเครื่องมือเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการขึ้นสถานะการตรวจและทดสอบ พบว่าจะต้องจัดให้มีการขึ้นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บนบรรจุภัณฑ์และพื้นที่ที่ใช้ในการจัดเก็บ ด้านการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน พบว่าจะต้องเพิ่มเติมให้มีการประชุมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาวิธีการได้อย่างเหมาะสมและทันตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านการฝึกอบรม พบว่า จะต้องปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้รัดกุมไม่ซับซ้อนและลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพื่อที่จะให้ได้ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น และด้านการประยุกต์ใช้กลวิธีทางสถิติโดย จะต้องพิจารณาข้อมูลที่จะนำมาเป็นตัวแปรในการวิเคราะห์ผลใหม่ และจัดส่งพนักงานไปอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการนำสถิติเข้ามาประยุกต์ใช้สถิติ