

การวิจัยนี้มีจุดประสงค์เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุความล้มเหลวในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามระบบมาตรฐาน ISO 9000 เพื่อนำเสนอมาตรการ แนวทาง หรือกลยุทธ์ ที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตาม ระบบมาตรฐาน ISO 9000

ปัจจุบันในประเทศไทยมีองค์กรที่ผ่านการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO เป็นจำนวนมากทั้งองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมภาคการผลิตและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยในปี 2549 มีองค์กรได้รับการรับรองระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9000 จำนวน 6,457 ราย และมีองค์กรจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามที่ ISO ได้มีข้อกำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นมูลเหตุจูงใจหลักในการดำเนินการวิจัยให้รู้ถึงสาเหตุของความไม่ประสบ

ความสำเร็จนี้ ความล้มเหลวในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะส่งผลกระทบต่อร้ายแรงถึงขั้นที่ถูกยกเลิกเอกสารที่แสดงว่าผ่านการรับรองระบบในที่สุด ด้วยเหตุนี้องค์กรจำเป็นต้องรู้ว่าสาเหตุหลักที่เป็นปัจจัยสำคัญให้เกิดผลกระทบนั้นประกอบด้วยอะไรบ้าง และจะสามารถป้องกันได้อย่างไร การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับเป็นกรณีศึกษา ด้วยการจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์หาสาเหตุ ผลกระทบที่เกิดขึ้น พร้อมนำเสนอมาตรการป้องกันมิให้สาเหตุนั้นได้เกิดขึ้น

ผลสรุปจากการดำเนินงานวิจัย สามารถกำหนดสาเหตุที่เป็นสาเหตุหลักด้านการปรับปรุงเอกสาร การพัฒนาบุคลากร ทราบถึงผลกระทบที่จะได้รับด้านคุณภาพ ต้นทุนการผลิต การจัดส่งสินค้า ความปลอดภัย และระดับความรุนแรงของผลกระทบ รวมถึงมีมาตรการป้องกันสาเหตุ ทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมอื่นสามารถนำมาตราการที่เสนอไว้ไปประยุกต์ใช้ได้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

The objectives of Thesis are to analyse the causes that make company fails to maintain continuous improvement via ISO 9000 system and set up the measurements for the continuous improvement.

In Thailand, there are several companies accomplished ISO 9000 certification which more than 6,475 companies in year 2006. These companies include manufacturers and service providers. However there are many firms can not implement the ISO 9000 in the right way. For this reason the companies must know not only the actual causes of failures, but they have to know the effects and how to prevent the causes occurred. According to this research, we find out the causes that make company fails to maintain continuous improvement via ISO 9000 system and other effects by collecting data from jewelry cluster. The jewelry factories are our case study. After we meet the causes, we determine the measurements.

In this paper, we report the major causes and the power level of effects. Moreover we define the measurements for keeping continuous improvement in companies. For more beneficial, other industries can use these measurements also.