

## บทที่ 7

### สรุปผลการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

ปัจจุบันธุรกิจสถานีวิทยุมีอัตราของการแข่งขันที่สูงมาก จะเห็นได้จากการเพิ่มขึ้นของสถานีวิทยุอย่างรวดเร็ว ซึ่งการแข่งขันนี้ก็เพิ่มขึ้นเพื่อแย่งลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าที่เป็นผู้ฟัง หรือลูกค้าที่เป็นผู้สนับสนุนรายการของทางสถานีวิทยุ เครื่องมือหนึ่งที่จะนิยมนำเข้ามาใช้ในการดำเนินงานของสถานีภายใต้สภาวะการแข่งขันอย่างนี้ ได้แก่ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพ เนื่องจากการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการผลิตจะช่วยให้การดำเนินงานกิจกรรมต่างๆของสถานีเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ รวมทั้งส่งผลให้สามารถผลิตผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพออกมาสู่ลูกค้า และเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของสถานีทั้งในด้านของตัวผลิตภัณฑ์ก็ดี กระบวนการผลิตก็ดีในสายตาของลูกค้า นอกจากนี้การพัฒนาระบบประกันคุณภาพยังสามารถนำไปพัฒนาต่อเพื่อเข้าสู่ระบบมาตรฐานสากลที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป เช่น ระบบคุณภาพ ISO9000 เป็นต้น ซึ่งจะช่วยยกระดับทั้งกระบวนการผลิต และผลิตภัณฑ์ของสถานีวิทยุให้สูงขึ้นไปอีก

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้รับความกรุณาจากสถานีวิทยุแห่งหนึ่งให้นำไปใช้เป็นสถานีวิทยุตัวอย่างในกรณีศึกษาของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพในการผลิตรายการวิทยุ ซึ่งลักษณะของสถานีตัวอย่างจะมีการบริหารงานแบบรัฐวิสาหกิจ และยังไม่ให้ความสนใจต่อการควบคุมคุณภาพในการผลิตมากนัก เนื่องจากมีงานที่เป็นรูปแบบของการบริการเข้าไปผสมอยู่ และไม่มีการแยกแยะประเภทของผลิตภัณฑ์ และกระบวนการผลิตที่มีอยู่ไว้ทำให้เมื่อเกิดเหตุขัดข้องขึ้นมาจึงไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาที่ต้นเหตุได้ จะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นให้ผ่านไปได้ ดังนั้นการวิเคราะห์เหตุขัดข้องเพื่อหาสาเหตุ รวมทั้งการกำหนดวิธีแก้ไข ป้องกันจึงไม่สามารถทำได้ ส่งผลให้เหตุขัดข้องต่างๆยังคงมีการเกิดขึ้นซ้ำๆอยู่เสมอ นอกจากนี้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ของสถานีวิทยุก็เป็นสิ่งสำคัญมาก เนื่องจากหากเกิดปัญหาขึ้นในกระบวนการผลิตจะส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ทันที และลูกค้าจะรับทราบถึงผลกระทบดังกล่าวทันทีเช่นกัน เนื่องจากผลิตภัณฑ์ส่วนมากของสถานีวิทยุเมื่อผลิตเสร็จจะถูกส่งมอบไปให้ลูกค้าทันทีโดยที่ทางสถานีจะไม่สามารถตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ก่อนส่งไปถึงมือลูกค้าได้อย่างสะดวก เช่น ในกรณีของการออก

อากาศเมื่อทางสถานีตรวจพบว่า มีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับรายการวิทยุที่ออกอากาศไป รายการนั้นก็ส่งไปผู้ฟังเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนั้นผลเสียที่เกิดขึ้นเมื่อสถานีวิทยุตัวอย่างไม่มีการจัดระบบการดำเนินงานที่มีคุณภาพเพียงพอคือ

1. มีเหตุขัดข้องเกิดขึ้นในปริมาณสูง ซึ่งเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นดังกล่าวก็จะส่งผลกระทบต่อต่างๆตามมา เช่นความพึงพอใจของลูกค้า, เสียเวลาในการแก้ไข เป็นต้น

2. การพัฒนาระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9002 เป็นไปอย่างยากลำบาก เนื่องจากระบบคุณภาพดังกล่าวจะมีข้อกำหนดต่างๆไว้ ดังนั้นหากไม่มีการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่ดีแล้ว จะทำให้เกิดความสับสนและความยากลำบากในการปฏิบัติตามข้อกำหนด

ในงานวิจัยนี้ได้เสนอรูปแบบของระบบประกันคุณภาพการผลิตรายการวิทยุของสถานีวิทยุตัวอย่าง เพื่อให้สามารถใช้เป็นระบบในการควบคุมคุณภาพการดำเนินการผลิตให้อยู่ในสภาวะปกติ รวมทั้งความสามารถ ในการตรวจสอบ และแก้ไขเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น การจัดการกับคำร้องเรียนต่างๆ และการปรับปรุงกิจกรรมต่างๆให้มีมาตรฐานยิ่งขึ้น โดยยึดถือตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002 ในบางส่วน โดยในงานวิจัยนี้ได้เสนอแนวทางของระบบประกันคุณภาพการผลิต ดังนี้ คือ

1. ด้านการบริหาร ซึ่งประกอบด้วย

1.1 การทบทวนโครงสร้างองค์กร และรายละเอียดของงาน

2. ด้านการผลิต ซึ่งประกอบด้วย

2.1 การจัดเก็บข้อมูลการผลิต

2.2 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า

2.3 ระบบจัดเก็บวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์

2.4 การวัดประสิทธิภาพการผลิต

3. ด้านการควบคุมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย

3.1 การตรวจสอบวัตถุดิบ ผลิตภัณฑ์ และผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า

3.2 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

3.3 ระบบสนับสนุนการซื้อ และสอบกลับ

3.4 การสอบเทียบอุปกรณ์ และเครื่องวัด

3.5 ระบบบำรุงรักษา

3.6 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

### 3.7 ระบบจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

### 3.8 การแก้ไข และป้องกัน

สำหรับเทคนิคการควบคุมคุณภาพที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการผลิตรายการวิทยุ ได้แก่

- ใบตรวจสอบ (Check Sheet)
- ผังแสดงเหตุ และผล (Cause and Effect Diagrams)
- แผนภูมิควบคุม (Control Chart)
- ผังกระบวนการ (Flow Process Chart)
- ระบบการจัดเก็บวัสดุคิป์ เช่น ระบบนำสิ่งที่เก็บก่อนออกมาใช้ก่อน (First In First Out : FIFO)

#### สรุปผลที่ได้จากการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

จากการทดลองการนำระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาไปใช้ในการดำเนินการผลิตจริง รวมทั้งการวัดผลของเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น และคำร้องเรียนของลูกค้าสามารถสรุปผลที่คาดว่าจะได้รับจากระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นได้ดังต่อไปนี้

1. ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาสามารถช่วยให้สถานีลดร้อยละของจำนวนเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นในการผลิตรายการวิทยุได้
2. การปรับปรุงโครงสร้างองค์กรของสถานีวิทยุตัวอย่าง รวมทั้งหน้าที่หลักของแต่ละส่วน จะช่วยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนเกิดความชัดเจน และถูกต้องต่อการปฏิบัติงานจริงมากยิ่งขึ้น และช่วยให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายอันเดียวกันทั้งองค์กร
3. โครงสร้างองค์กรที่เสนอเป็นการรองรับการพัฒนาคุณภาพ ISO 9002 ที่ทางสถานีวิทยุตัวอย่างกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆที่รับผิดชอบข้อกำหนดของระบบคุณภาพมีขีดความสามารถในการปฏิบัติที่สูงขึ้น และสามารถจัดหาบุคลากรให้มีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานที่ต้องรับผิดชอบ
4. การไหลของกิจกรรมการทำงานในแต่ละขั้นตอน ทำให้แต่ละส่วนทราบถึงกิจกรรมการทำงาน รวมทั้งการบันทึกข้อมูลที่จะต้องมีส่วนในแต่ละกิจกรรม ซึ่งหากมีปัญหา

จะช่วยให้สามารถตรวจสอบสาเหตุที่เกิดขึ้น ทำการแก้ไขปัญหาคืออย่างถูกต้องและสามารถรองรับกระบวนการสอบกลับถึงข้อมูลต่างๆที่สำคัญได้

5. ทำให้สามารถควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบที่จะนำเข้าไปใช้ในการผลิตต่างๆของทางสถานีได้ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุดิบของสถานีเอง หรือวัตถุดิบที่อยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า

6. ทำให้สามารถควบคุมคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และการดำเนินการผลิตให้เป็นไปตามความต้องการ หรือข้อตกลงที่ทำไว้กับลูกค้า และระดับการผลิตปกติที่ทางสถานีกำหนดไว้ เช่น ความเที่ยงตรงของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

7. ทำให้สามารถนำข้อมูลที่บันทึกไว้ไปคำนวณค่าต่างๆเพื่อนำไปวิเคราะห์ผล และประเมินผลของการดำเนินการผลิตที่ผ่านมาของสถานีวิทยุได้ตามความต้องการ ซึ่งในส่วนของการเริ่มต้นในการใช้งานระบบประกันคุณภาพของสถานีวิทยุตัวอย่างนี้ จะใช้ค่าในการประเมินผลของการดำเนินงาน 3 ค่าด้วยกัน ได้แก่ อัตราการผลิต,ความเที่ยงตรงของผลิตภัณฑ์ และปริมาณเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น

8. ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาสามารถรองรับกิจกรรมในการรับ และดำเนินการเกี่ยวกับคำร้องเรียนของลูกค้าให้มีการจัดการที่เป็นระบบ มีการติดตามการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้าจนได้ผลสรุปตามความต้องการของลูกค้า และมีการเก็บข้อมูลคำร้องเรียนของลูกค้าไว้เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ต่อไป

9. ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาสามารถทำงานร่วมกับวิธีการปฏิบัติเดิมที่พนักงานยึดถือ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมใหม่ที่มีการเพิ่มขึ้นมา เช่น การตรวจสอบวัตถุดิบ, การปฏิบัติกรบำรุงรักษาเชิงป้องกันแก่อุปกรณ์ตามตารางการบำรุงรักษา เป็นต้น หรือกิจกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น การบันทึกข้อมูลลงในเอกสารสรุปการออกอากาศที่มีการปรับปรุงใหม่,ระบบการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า เป็นต้น ซึ่งจะสังเกตได้จากการทดลองนำไปใช้งานพนักงานสามารถปฏิบัติกิจกรรมเหล่านี้ในการดำเนินการผลิตจริงได้อย่างไม่มีปัญหา

10. ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาสามารถนำไปใช้เป็นพื้นฐาน ในการพัฒนาระบบคุณภาพ ISO 9002ของสถานีวิทยุตัวอย่างได้ รวมทั้งสามารถสนองตอบค่อนโยบายคุณภาพที่ผู้บริหารของสถานีได้กำหนดไว้เนื่องจากในการกำหนดรายละเอียดของส่วนประกอบต่างๆของระบบประกันคุณภาพจะพิจารณาถึงข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

ISO 9002 ประกอบ ซึ่งระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นของสถานีวิจัยตัวอย่างจะครอบคลุมถึงข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002 ในหัวข้อของ

- 4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร
- 4.2 ระบบคุณภาพ
- 4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า
- 4.8 การซึบ่ง และสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์
- 4.9 การควบคุมกระบวนการ
- 4.10 การตรวจ และการทดสอบ
- 4.11 การควบคุมเครื่องตรวจ เครื่องวัด และเครื่องทดสอบ
- 4.12 สถานะการตรวจ และการทดสอบ
- 4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด
- 4.14 การปฏิบัติการแก้ไข และป้องกัน
- 4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การบรรจุ การรักษา และการส่งมอบ
- 4.16 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน
- 4.19 การบริการ

ซึ่งเป็นการครอบคลุมข้อกำหนดของระบบISO 9002 เป็นจำนวน 13 ข้อกำหนด จากข้อกำหนดทั้งหมด 19 ข้อกำหนด ซึ่งครอบคลุมการประกันคุณภาพของการผลิตผลิตภัณฑ์ 2 ประเภท(ได้แก่ รายการวิทยุออกอากาศ และงานบริการเช่าห้องบันทึกเสียง)จากผลิตภัณฑ์ทั้งหมด4ประเภท ในบางหัวข้ออาจจะต้องมีการพัฒนาเพิ่มเติมในบางส่วนเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่สมบูรณ์ของระบบคุณภาพ ISO 9002 จากการประเมินผลของการดำเนินงานของพนักงานตามข้อกำหนดของระบบ ISO 9002 เมื่อพนักงานนำระบบประกันคุณภาพเข้าไปใช้งานแสดงเปรียบเทียบกับการประเมินผลก่อนนำระบบประกันคุณภาพเข้าไปใช้งาน ดังตารางที่ 7-1

หัวข้อที่ทำการประเมิน	ก่อนพัฒนาระบบประกัน		หลังพัฒนาระบบประกัน	
	คุณภาพ		คุณภาพ	
	คะแนนที่ประเมิน	ร้อยละของคะแนน	คะแนนที่ประเมิน	ร้อยละของคะแนน
4.1 ความรับผิดชอบด้านการบริหาร	27	52.94	48	94.12
4.2 ระบบคุณภาพ	23	47.92	30	62.50
4.3 การทบทวนข้อตกลง	17	56.67	20	66.67
4.4 การควบคุมการออกแบบ	-	-	-	-
4.5 การควบคุมเอกสารและข้อมูล	9	30.00	20	60.67
4.6 การจัดซื้อ	16	48.48	20	60.61
4.7 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า	10	30.03	30	90.91
4.8 การชี้บ่งและสอบกลับได้ของผลิตภัณฑ์	3	25.00	8	66.67
4.9 การควบคุมกระบวนการ	36	60.00	50	83.33
4.10 การตรวจ และการทดสอบ	36	92.31	36	92.31
4.11 การควบคุมเครื่องตรวจเครื่องวัด	7	16.67	40	95.24
4.12 สถานะการตรวจและการทดสอบ	5	41.67	8	66.67
4.13 การควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด	6	20.00	25	83.33
4.14 การปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน	22	66.67	28	84.85
4.15 การเคลื่อนย้าย การเก็บ การรักษาและการป้องกัน	25	37.88	55	83.33
4.16 การควบคุมบันทึกคุณภาพ	21	87.50	22	91.67

ตารางที่ 7-1 ตารางเปรียบเทียบการประเมินผลการดำเนินงานของสถานีสตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002 ระหว่างก่อนพัฒนาระบบประกันคุณภาพ และหลังพัฒนาระบบประกันคุณภาพ

หัวข้อที่ทำการประเมิน	ก่อนพัฒนาระบบประกันคุณภาพ		หลังพัฒนาระบบประกันคุณภาพ	
	คุณภาพ		คุณภาพ	
	คะแนนที่ประเมิน	ร้อยละของคะแนน	คะแนนที่ประเมิน	ร้อยละของคะแนน
4.17 การตรวจติดตามคุณภาพภายใน	0	0.00	10	33.33
4.18 การฝึกอบรม	10	41.67	10	41.67
4.19 การบริการ	11	91.67	11	91.67
4.20 กลวิธีทางสถิติ	0	0.00	10	66.67

ตารางที่ 7-1 ตารางเปรียบเทียบการประเมินผลการดำเนินงานของสถานีดตามข้อกำหนดของระบบคุณภาพ ISO 9002 ระหว่างก่อนพัฒนาระบบประกันคุณภาพ และหลังพัฒนาระบบประกันคุณภาพ (ต่อ)

จากผลการประเมินในตารางที่ 7-1 จะสังเกตได้ว่าข้อกำหนดทั้ง 13 ข้อที่ระบบประกันคุณภาพครอบคลุมถึงนั้นจะมีคะแนนที่ประเมินได้เพิ่มขึ้น ในขณะที่ข้อกำหนดบางข้อที่ระบบประกันคุณภาพไม่ครอบคลุมถึงก็มีคะแนนที่สูงขึ้นบ้าง ซึ่งเป็นผลมาจากกิจกรรมของระบบประกันคุณภาพเช่น การเก็บข้อมูลเพื่อทำการคำนวณวัดประสิทธิภาพของการผลิต กิจกรรมดังกล่าวจะส่งผลให้การประเมินในข้อกำหนดที่ 4.20 กลวิธีทางสถิติมีคะแนนสูงขึ้นเนื่องจากกิจกรรมดังกล่าวไปรองรับข้อกำหนดที่ 4.20 นี้

11. เมื่อระยะเวลาในการทดลองใช้ระบบประกันคุณภาพสิ้นสุดลงจะมีการนำกิจกรรมบางกิจกรรมในระบบประกันคุณภาพปฏิบัติต่อไป ซึ่งได้แก่

- การใช้โครงสร้างองค์กร และรายละเอียดของงานที่พัฒนาขึ้นมา
- กิจกรรมการสอบเทียบ
- กิจกรรมการบำรุงรักษา
- กิจกรรมการจัดเก็บวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์
- กิจกรรมการตรวจสอบวัตถุดิบ และผลิตภัณฑ์
- กิจกรรมการควบคุมผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากลูกค้า
- กิจกรรมการจัดการคำร้องเรียนของลูกค้า

และมีบางกิจกรรมที่ทางสถานียังไม่นำมาปฏิบัติในการทำงาน เช่น กิจกรรมการจัดเก็บข้อมูล กิจกรรมการตรวจติดตามคุณภาพภายใน ทั้งนี้มีสาเหตุจาก

1) ระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นมาครอบคลุมผลิตภัณฑ์เพียง 2 ชนิด เท่านั้น ได้แก่ ทรายการวิฑูรย์ออกอากาศ และงานบริการเช่าห้องบันทึก ในขณะที่ทางสถานียังมีผลิตภัณฑ์ทั้งหมด 4 ชนิด ซึ่งอีก 2 ชนิดที่เหลือ ได้แก่ การผลิตสปอตโฆษณา และงานบริการอื่นๆ ดังนั้นกิจกรรมที่สามารถยึดถือปฏิบัติต่อไปได้จึงเป็นกิจกรรมที่ไม่ขึ้นกับชนิดของผลิตภัณฑ์เช่นการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ส่วนกิจกรรมที่ขึ้นกับชนิดของผลิตภัณฑ์ เช่นการจัดเก็บข้อมูลในการผลิต จะยังไม่มีนำไปปฏิบัติในการดำเนินงานจริง เนื่องจากทางสถานียังต้องการให้ระบบการจัดเก็บข้อมูลเริ่มต้นพร้อมกันทั้ง 4 ผลิตภัณฑ์

2) กิจกรรมบางกิจกรรมพนักงานยังไม่มี ความชำนาญเพียงพอต่อรายละเอียดของกิจกรรมนั้นๆ เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติ เกณฑ์มาตรฐานอ้างอิง ซึ่งทางสถานียังต้องการให้พนักงานได้ผ่านการฝึกอบรมก่อนที่จะนำกิจกรรมนั้นไปปฏิบัติงานจริงๆ เช่น การตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามกิจกรรมนั้นๆ ได้มาตรฐานตามที่ต้องการ ซึ่งทางสถานียังต้องการให้มีการทำระบบคุณภาพ ISO 9002 เสร็จสมบูรณ์ก่อนแล้วจึงค่อยกำหนดกิจกรรมในการฝึกอบรม เนื่องจากจะทำให้พนักงานเห็นภาพของระบบคุณภาพได้ชัดเจน และได้ทำการฝึกฝนกับคู่มือคุณภาพที่จัดทำขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

1. การทดลองนำระบบประกันคุณภาพการผลิตไปใช้งานมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาทำให้สามารถนำไปใช้งานได้เพียง 35 วัน ซึ่งอาจจะไม่สามารถตรวจพบข้อบกพร่องบางประการของระบบประกันคุณภาพได้ ดังนั้นเมื่อมีการนำระบบประกันคุณภาพการผลิตไปใช้พัฒนาเป็นระบบคุณภาพ ISO 9002 ของสถานียัง (ซึ่งทางสถานียังกำลังดำเนินการอยู่) ควรจะมีการทดลองใช้งานอีกครั้งโดยมีเวลาในการทดลองใช้งานนานขึ้นกว่าเดิม เพื่อนำผลที่ได้ไปประกอบในการพิจารณาประสิทธิภาพของระบบให้มีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น
2. จากข้อจำกัดด้านเวลาในการทดลองนำระบบประกันคุณภาพการผลิตไปใช้งาน จึงมีกิจกรรมบางกิจกรรมไม่ได้มีการปฏิบัติ และวัดผลเนื่องจากไม่เกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นในช่วงเวลาของการทดลองใช้งาน เช่น



-ไม่สามารถปฏิบัติกิจกรรมในการตรวจติดตามคุณภาพภายในได้เนื่องจากเป็นขั้นตอนในการเรียนรู้ระบบ และรายละเอียดของกิจกรรมต่างๆ ดังนั้นการทำงานของพนักงานยังไม่ใช้ช่วงเวลาในการทำงานปกติ ดังนั้นความแม่นยำ ความชำนาญจึงยังมีน้อยอยู่ ซึ่งยังไม่พร้อมต่อการตรวจติดตามคุณภาพ

-ไม่มีการปฏิบัติการสอบกลับเนื่องจากไม่มีลูกค้าแจ้งความประสงค์ที่จะขอสอบกลับเข้ามาในช่วงเวลาที่ทดลองระบบประกันคุณภาพการผลิต ดังนั้นในการทดลองใช้งานครั้งต่อไปจึงควรคำนึงถึงการวัดผลของกิจกรรมต่างๆเหล่านี้ด้วย

3. ระบบประกันคุณภาพการผลิตที่พัฒนาขึ้นจะรองรับกระบวนการผลิตของผลิตภัณฑ์ 2 ชนิด ได้แก่ รายการวิทยุออกอากาศ และงานบริการเช่าห้องบันทึก ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักของทางสถานี เนื่องจากจะมีการผลิตผลิตภัณฑ์ทั้งสองชนิดทุกวัน และแต่ละวันนั้นจะมีการผลิตเป็นจำนวนมาก แต่เนื่องจากทางสถานีวิทยุตัวอย่างยังมีผลิตภัณฑ์อีก 2 ชนิดที่ไม่ได้กล่าวถึงในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้แก่ การผลิตงานโฆษณา และงานบริการอื่นๆ ดังนั้นในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมต่อผลิตภัณฑ์ 2 ชนิดหลังนี้ จะสามารถพัฒนาได้โดยอาศัยระบบที่พัฒนาขึ้นมาจากผลิตภัณฑ์รายการวิทยุออกอากาศ และงานบริการเช่าห้องบันทึกเสียงเป็นแนวทาง

4. สำหรับการนำระบบประกันคุณภาพเข้าไปใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ สถานีวิทยุตัวอย่างควรจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ และความเข้าใจในรายละเอียด และความสัมพันธ์ในการทำงานของส่วนต่างๆในระบบประกันคุณภาพเพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในรายละเอียดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงานเอง และการประสานงานกับผู้อื่น

5. จากการที่สถานีวิทยุตัวอย่างเพิ่งเริ่มมีการจัดระบบประกันคุณภาพ ดังนั้น การนำระบบประกันคุณภาพการผลิตที่ได้เสนอในวิทยานิพนธ์ไปใช้นั้น ผู้บริหาร และพนักงานควรจะมี ความอดทนและเอาใจจริงเอาใจในการเผชิญปัญหา และร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น

6. เนื่องจากในระหว่างการทดลองใช้งานระบบประกันคุณภาพสามารถบันทึกเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น ในกระบวนการผลิตของรายการวิทยุออกอากาศ และงานบริการเช่าห้องบันทึกได้ ซึ่งข้อมูลที่ได้ ทางสถานีสามารถที่จะทำการรวบรวมไว้เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์เพื่อหามาตรการในการแก้ไข ป้องกันเหตุขัดข้องต่างๆนั้นได้ และเพื่อใช้ในการ

วิเคราะห์ประสิทธิภาพในการประกันคุณภาพของสถานี่ว่ามีความบกพร่องที่ส่วนใดจึงมี  
เหตุข้อข้องเกิดขึ้น เช่น

- ตัวระบบประกันคุณภาพ มีความสมบูรณ์ หรือครอบคลุมกิจกรรม  
ต่างๆ ได้ทั่วถึงหรือไม่
- ความเข้าใจ และการปฏิบัติงานประกันคุณภาพของพนักงาน
- การสนับสนุนของผู้บริหาร
- ความจำเป็นของการฝึกอบรม แก่พนักงาน

เป็นต้น