

## บทที่ 7

### สรุปผลและข้อเสนอแนะ

ในภาวะของอุตสาหกรรมผลิตเม็ดพลาสติกปัจจุบันนี้ มีการเติบโตและแข่งขันกันมากขึ้น ซึ่งทำให้ผู้ผลิตต้องปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์อยู่เสมอให้เหมาะสมและตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือตามข้อกำหนดที่ได้ตกลงกันได้ ส่วนที่จะทำให้ผลิตภัณฑ์เม็ดพลาสติกมีคุณภาพไม่ได้ตามมาตรฐานหรือไม่ได้ตามข้อกำหนดนั้น จะมีอยู่ 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกัน คือ ทางด้านวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักร และคนหรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงควรที่จะมีการควบคุมคุณภาพใน 3 ส่วนนี้ และทำการปรับปรุงพัฒนาให้เหมาะสมโดยการพัฒนากระบวนการนี้จะช่วยให้การควบคุมคุณภาพดีขึ้น

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นการศึกษาเพื่อที่จะมุ่งเน้นในการพัฒนาระบบคุณภาพ โดยการปรับปรุงและพัฒนา 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกันคือ การควบคุมวัตถุดิบ เครื่องมือเครื่องจักรและคน และได้ปรับปรุงระบบการดำเนินงานด้านคุณภาพให้สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม มอก. 9002 ด้วย นอกจากนี้ ยังสร้างแผนการในการตรวจสอบระบบคุณภาพและระบบการตรวจติดตามคุณภาพเพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจว่าการดำเนินงานในระบบคุณภาพนั้นยังคงดำเนินไปด้วยดีตามคู่มือคุณภาพ และตามคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะส่งผลให้ระบบการควบคุมคุณภาพมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่

ในส่วนของการพัฒนาระบบคุณภาพนี้ ได้เสนอแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบคุณภาพ 3 ส่วนหลัก ๆ ด้วยกันเพื่อเป็นการควบคุมคุณภาพให้เหมาะสมและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดังนี้ คือ

1. ในส่วนของวัตถุดิบ ได้เสนอให้มีการปรับปรุงการสุ่มตัวอย่างใหม่โดยใช้มาตรฐานของกรมทหาร(Military Standard 105D) โดยใช้แผนการสุ่มตัวอย่างเดี่ยวแบบตรวจสอบธรรมดา กำหนดค่าระดับคุณภาพในการยอมรับเป็น 1.0 ระดับการตรวจสอบเป็นแบบพิเศษ S-1 และถ้าขนาดตัวอย่างมีจำนวนที่ทำให้ต้องทำการตรวจและทดสอบเกินกว่า 2 ครั้งแล้วให้นำตัวอย่างนั้นมาผสมกันเพื่อทำการตรวจและทดสอบเพียง 2 ครั้ง

2. เครื่องมือเครื่องจักร ในส่วนนี้ได้ทำการพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องของการออกแบบเอกสารในกรณีที่มีการซ่อมฉุกเฉิน และการซ่อมบำรุงประจำปี ถึงแม้ว่าทางโรงงานจะมีการบำรุงรักษาป้องกันแล้วก็ตามและเนื่องจากยังเป็นเครื่องมือเครื่องจักรที่ยังใหม่อยู่ ดังนั้น จึงทำให้ยังไม่มีปัญหาเกี่ยวกับเรื่องนี้ แต่ก็ควรหาทางป้องกันและเตรียมเครื่องมือ อะไหล่และเอกสารไว้ก่อนให้พร้อมอยู่เสมอเพราะการเสียหายหรือชำรุดของเครื่องจักรสามารถเกิดขึ้นได้โดยที่ไม่สามารถจะรู้ล่วงหน้าได้ อีกทั้งการซ่อมบำรุงประจำปีก็เป็นสิ่งสำคัญ ถึงแม้เครื่องจักรยังใหม่อยู่ แต่การซ่อมบำรุงก็จำเป็นที่จะต้องดำเนินการอยู่เสมอเพื่อเป็นการตรวจสอบเครื่องจักรที่ได้ทำงานมาตลอดทั้งปีว่ามีสภาพเป็นอย่างไรบ้าง นอกจากนี้ ยังได้จัดทำแนวทางปฏิบัติในเรื่องของการสอบเทียบเครื่องมือเครื่องจักรให้มีความแม่นยำในการทำงานซึ่งทางโรงงานยังขาดระบบในส่วนนี้อยู่และได้ออกแบบเอกสารที่ต้องใช้ในการสอบเทียบเครื่องมือเครื่องจักรซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้

3. คนหรือพนักงานปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแปรตัวหนึ่งที่จะส่งผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ได้ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงจัดได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ทางโรงงานจะขาดเสียไม่ได้ และถึงแม้ว่าทางโรงงานจะมีแผนการฝึกอบรมแล้วก็ตาม แต่ในเรื่องของการประเมินผลในการฝึกอบรมของหัวหน้างานเพื่อดูประสิทธิภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานและการออกแบบสอบถามเพื่อประเมินการฝึกอบรมจากพนักงานยังไม่มีดำเนินการ มีแต่เพียงให้พนักงานสอบทฤษฎีโดยตั้งเกณฑ์ว่าจะต้องทำให้ได้คะแนนเท่าใดจึงจะผ่าน เป็นการประเมินผลในทางทฤษฎี ซึ่งยังไม่เป็นการเพียงพอที่จะพัฒนาในเรื่องคุณภาพของคนได้ อีกทั้งการทำบันทึกในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อกำหนดให้พนักงานนั้นต้องกลับมาทำการฝึกอบรมอีก(Re-training) ในระยะเวลาที่เหมาะสมก็ไม่มีการดำเนินการ มีแต่เพียงการบันทึกว่าพนักงานได้ฝึกอบรมในเรื่องที่จะต้องปฏิบัติงานไปแล้ว และในเรื่องการทำใบรับรอง(Certificate)ให้กับพนักงานว่าได้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วก็ไม่มีการจัดทำ ซึ่งในเรื่องของการจัดทำใบรับรองนี้จะทำให้รู้ว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่นั้นยังมีคุณสมบัติ(Qualify)ที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อยู่หรือไม่ ดังนั้น ในการศึกษาในส่วนนี้ จึงได้จัดทำการประเมินผลในการปฏิบัติงานของพนักงานและการบันทึกข้อมูลการฝึกอบรมให้มีการติดตามคุณสมบัติของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอยู่เสมอ ซึ่งเป็นการพัฒนาในเรื่องของคนและการฝึกอบรมให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

ส่วนในเรื่องของวิธีการทำงาน(Method) และการวัด(Measurement)นั้น การควบคุมคุณภาพในเรื่องการฝึกอบรมซึ่งเกี่ยวข้องกับคนหรือพนักงานที่ปฏิบัติงาน จะครอบคลุมถึงวิธีการ

ทำงานด้วย เนื่องจากว่าทางโรงงานมีวิธีปฏิบัติงานที่ดีและถูกต้องอยู่แล้ว จึงอยู่ที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามวิธีหรือไม่เท่านั้น ดังนั้น ในกรณีนี้ การทำงานที่ผิดวิธีจะมาจากคนนั่นเอง จึงอาจกล่าวได้ว่าการควบคุมคุณภาพของคนจึงเป็นการควบคุมคุณภาพในวิธีการด้วย อีกทั้งในเรื่องของการวัดถ้าจะให้ความถูกต้องแม่นยำสูง ก็ต้องมาจากคนที่ทำการวัดนั้น มีประสบการณ์ ความชำนาญและผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี อีกทั้งเครื่องมือก็ต้องมีการควบคุมคุณภาพให้ดีด้วย ดังนั้น การควบคุมคุณภาพของคนและเครื่องมือเครื่องจักร จึงเป็นการควบคุมคุณภาพในการวัดเช่นกัน

ในเรื่องของการพัฒนาระบบคุณภาพนี้ นอกจากจะปรับปรุงพัฒนาในเรื่องวัดคุณภาพ เครื่องมือเครื่องจักร และเรื่องการฝึกอบรมซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพของคนหรือพนักงานที่ปฏิบัติงานแล้ว ยังได้ปรับปรุงการดำเนินงานทางด้านระบบคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดของมาตรฐานอุตสาหกรรม มอก. 9002 ด้วย นอกจากนี้ยังได้สร้างแผนในการตรวจสอบระบบคุณภาพขึ้นมา ซึ่งจะเป็นการตรวจสอบเรื่องของการตรวจและการทดสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์ วิธีการปฏิบัติงาน และเอกสาร และจัดให้มีการประชุมในเรื่องของผลที่ได้จากการตรวจสอบด้วย

การสร้างแผนในการตรวจสอบนี้ขึ้นมาก็เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในฝ่ายของตนขึ้นซึ่งสามารถจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและจะมีผลต่อระบบคุณภาพ โดยการตรวจสอบเพื่อป้องกันนี้จะกระทำอย่างเป็นประจำทุกสัปดาห์และต่อเนื่องกันไปเพื่อตรวจดูถึงแนวโน้มในเรื่องคุณภาพของวัดคุณภาพ ผลิตภัณฑ์ระหว่างผลิต และผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายที่ผ่านมาแต่ละสัปดาห์หรือแต่ละเดือนว่ามีแนวโน้มเป็นอย่างไร เพื่อหาทางแก้ไขได้ทันในกรณีเริ่มเกิดความผิดปกติแล้ว และหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นอีก ส่วนในเรื่องการตรวจสอบเรื่องวิธีการปฏิบัติงาน และเรื่องเอกสารก็เพื่อให้การดำเนินงานนั้นเป็นไปโดยถูกต้องตามหลักเกณฑ์หรือระเบียบวิธีปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้ เพราะถ้าไม่มีการตรวจสอบในเรื่องนี้แก่ฝ่ายของตนแล้ว อาจจะก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบคุณภาพโดยรวมในภายหลังได้

ส่วนเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพจัดเป็นวิธีการหรือเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ผู้บริหารใช้ในการควบคุมระบบคุณภาพได้เนื่องจากว่าการตรวจติดตามคุณภาพซึ่งในการศึกษานี้เป็นการตรวจติดตามคุณภาพภายในจะเป็นการตรวจสอบ ติดตามและดูแลการดำเนินงานของโรงงานว่าได้ดำเนินงานไปตามคู่มือคุณภาพและคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ การตรวจติดตาม

ตามคุณภาพภายในนี้ นอกจากจะเป็นการตรวจสอบ ติดตามและดูแลการดำเนินงานแล้วยังมีส่วนที่ช่วยในการปรับปรุงระบบคุณภาพให้ดีขึ้นอีกด้วยเพราะว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์หรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเกิดขึ้นแล้วจะต้องมีการแก้ไขและหาทางป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นได้อีก ซึ่งในการหาทางป้องกันนี้อาจทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ขึ้นและเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงระบบคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นได้

การตรวจติดตามคุณภาพภายในนี้ ได้จัดทำแผนรายปีว่าในแต่ละเดือนจะทำการตรวจติดตามในเรื่องใด ซึ่งเวลาที่ใช้ในการตรวจติดตามที่ได้วางแผนไว้ในแต่ละเดือนนี้จะใช้เวลาไม่มากนัก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานทุกคนมีภาระหน้าที่ในการปฏิบัติงานมาก และไม่อาจจะหยุดปฏิบัติงานทั้งหมดเพื่อให้ทำการตรวจติดตามได้ หรืออาจไม่มีเวลามากพอที่จะให้ทำการตรวจติดตามได้ จึงได้กำหนดการตรวจติดตามทีละเรื่องและใช้เวลาไม่นานนัก อีกทั้งแผนนี้ยังใช้เป็นข้อมูลในการแจ้งให้ผู้ที่ถูกตรวจติดตาม(Auditee)ทราบล่วงหน้าเพื่อเป็นการเตรียมตัวและจัดตารางเวลาของตนเองให้หาเวลาว่างในช่วงนั้น

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน นอกจากจะจัดทำแผนแล้ว ยังต้องจัดทำแผนการในการตรวจติดตามคุณภาพด้วย ซึ่งจะต้องทำการศึกษาถึงระบบคุณภาพและอ่านทำความเข้าใจในคู่มือคุณภาพและคู่มือระเบียบวิธีปฏิบัติอย่างละเอียด เพื่อใช้ตั้งเป็นคำถามในการจะไปตรวจติดตาม การพิจารณาว่าเรื่องใดควรจะทำการตรวจติดตามมากหรือน้อยอาจขึ้นอยู่กับผลของการตรวจติดตามที่ผ่านมาก็ได้ และควรจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบต่อระบบคุณภาพโดยตรงด้วย

เมื่อได้จัดทำแผนการแล้ว ยังได้ออกแบบเอกสารที่ใช้ในการทำแผนการในการตรวจติดตามด้วยเพื่อให้ผู้ตรวจติดตามใช้ในการตรวจติดตามสะดวกขึ้น ดำเนินการตรวจติดตามไปตามขั้นตอนหรือที่ได้วางแผนไว้ ไม่ลืมคำถามที่จะถามและไม่เกิดความสับสน นอกจากนี้ ยังออกแบบเอกสารอื่น ๆ อีกที่เกี่ยวข้องกับการตรวจติดตาม เช่น เอกสารการรายงานการตรวจติดตาม การร้องขอให้ทำการแก้ไข(Corretive Action Request)และหาวิธีป้องกัน การติดตามผลหรือการ Re-audit เอกสารการตรวจติดตามคุณภาพของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการพัฒนาระบบคุณภาพและการตรวจติดตามคุณภาพ

1. ในเรื่องการตรวจรับของวัตถุดิบนี้จะช่วยทำให้เพิ่มความเชื่อถือได้มากขึ้นกว่าวิธีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันซึ่งเป็นการสุ่มเพียงตัวอย่างเดียวในแต่ละล็อต และทำการทดสอบเพียงครั้งเดียว การใช้ทฤษฎีหรือหลักการสุ่มตัวอย่างของแผนตัวอย่างมาตรฐานของกรมทหารจะช่วยให้เกิดความเชื่อถือหรือเชื่อมั่นมากขึ้นเนื่องจากการกำหนดค่าระดับคุณภาพในการยอมรับและระดับการตรวจสอบซึ่งจะบอกถึงความสัมพันธ์ของขนาดล็อตและขนาดตัวอย่าง

2. การควบคุมคุณภาพของเครื่องมือเครื่องจักรในส่วนของการบำรุงรักษานั้น เอกสารหรือแบบฟอร์มที่ใช้บันทึกข้อมูลการซ่อม หรือการเปลี่ยนอะไหล่ หรือเอกสารแบบฟอร์ม การตรวจซ่อมประจำปีจะเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้รู้ถึงสถานะของเครื่องมือเครื่องจักรนั้นเป็นอย่างดี ในกรณีมีปัญหาเกิดขึ้น ข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การแก้ไขปัญหาให้เป็นไปได้โดยง่ายและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลช่วยในการหาวิธีป้องกันเครื่องมือเครื่องจักรที่อาจจะเกิดการเสียหายล่วงหน้าได้ ส่วนในเรื่องของการสอบเทียบจะช่วยให้เครื่องมือเครื่องจักรนั้นมีความแม่นยำในการทำงาน ค่าต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้ถูกต้องตามมาตรฐาน เช่น ค่าอัตราการป้อนของวัตถุดิบแต่ละตัว อุณหภูมิ ความดัน เป็นต้น ซึ่งค่าเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ กล่าวคือ ถ้าค่าอัตราการป้อนไม่ถูกต้องแม่นยำแล้ว อัตราส่วนในการผสมก็จะไม่ถูกต้องด้วย ทำให้คุณสมบัติในการหน่วงการติดไฟและสีไม่ได้คุณภาพตามความต้องการ

3. การฝึกอบรม ในการพัฒนาเรื่องของการฝึกอบรมถือได้ว่าเป็นการพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น การติดตามสนใจในคุณสมบัติหรือความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานจึงเป็นเรื่องสำคัญซึ่งจะมีผลต่อระบบคุณภาพและต่อผลิตภัณฑ์ การมีวัตถุดิบที่ดี เครื่องมือเครื่องจักรที่ดี แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ได้คุณภาพก็จะมีผลต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์เช่นกัน และยังอาจก่อให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ ตามมาด้วย ดังนั้นการพัฒนากการฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประเมินผล การติดตามตรวจสอบคุณสมบัติในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะช่วยให้การปฏิบัติงานของพนักงานถูกต้องตามวิธีการที่เป็นมาตรฐานและเกิดความปลอดภัยด้วย

4. การปรับปรุงการดำเนินงานทางด้านระบบคุณภาพเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรม มอก. 9002 จะช่วยทำให้เกิดความมั่นใจในระบบคุณภาพยิ่งขึ้น และเป็นที่เชื่อถือของลูกค้า เนื่องจกมาตรฐานนี้ได้รับการยอมรับว่าเป็นมาตรฐานสากล

5. การตรวจสอบและการตรวจติดตามระบบคุณภาพ จะช่วยทำให้การดำเนินงานทางด้านระบบคุณภาพเป็นไปตามแนวทางที่ได้วางไว้ และทำให้รู้ถึงสถานะของระบบการควบคุมคุณภาพว่าเป็นอย่างไร ซึ่งจะช่วยให้สามารถหาทางแก้ไขและป้องกันได้ทันในกรณีที่มีแนวโน้ม

ที่อาจจะเกิดข้อผิดพลาดขึ้น อีกทั้งยังเป็นตัวช่วยในการปรับปรุงระบบคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วย

จากการพัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพและการตรวจติดตามคุณภาพนี้ โดยรวมแล้วจะสามารถทำให้เกิดความมั่นใจในระบบการควบคุมคุณภาพแก่ฝ่ายบริหารได้ อีกทั้งลูกค้าก็ให้ความเชื่อถือในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และคุณภาพของผลิตภัณฑ์ก็เป็นไปตามข้อกำหนด ซึ่งจะเป็นการสร้างชื่อเสียงให้แก่บริษัท อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนในระยะยาวได้ เนื่องจากผลิตภัณฑ์มีคุณภาพเป็นไปตามข้อกำหนด ไม่มีของเสียเกิดขึ้น ไม่เสียเวลาและค่าใช้จ่าย

ในการศึกษาวิจัยนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำไปใช้กับโรงงานประเภทอื่น ๆ ได้ด้วย โดยเฉพาะในเรื่องของการสอบเทียบและการตรวจติดตามคุณภาพภายในไม่ว่าจะเป็นเรื่องแนวทางในการปฏิบัติ หรือเอกสารที่ใช้ สามารถนำไปปรับปรุงประยุกต์ใช้ได้กับทุกโรงงาน หรือแม้กระทั่งในเรื่องการฝึกอบรมในส่วนของสถาบันที่ทำการฝึกอบรม การออกไปรับรองให้แก่พนักงานที่ได้ผ่านการฝึกอบรมแล้ว ก็สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับโรงงานอื่นได้เช่นกัน

#### ข้อเสนอแนะ

1. การควบคุมคุณภาพของวัตถุดิบ ควรที่จะมีการพิจารณาถึงผลของการตรวจและการทดสอบอยู่เสมอ ถ้าผลของการตรวจและการทดสอบอยู่ในเกณฑ์ดีอย่างสม่ำเสมอ นอกจากจะเปลี่ยนมาทำการตรวจสอบแบบผ่นคนหลายแล้ว อาจจะลดการตรวจและการทดสอบจาก 2 ครั้ง เหลือเพียงครั้งเดียวก็ได้เพื่อเป็นการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่ถ้าหากผลของการตรวจและการทดสอบคุณภาพเริ่มมีการแกว่งหรือเกิดการแปรปรวนมากจะต้องกลับมาทำการตรวจและการทดสอบให้เข้มงวดมากขึ้นและสอบถามถึงสาเหตุจากทางผู้ส่งมอบวัตถุดิบว่าได้เกิดอะไรขึ้นกับการผลิตวัตถุดิบนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการพิจารณาหาสาเหตุของความผิดปกติของวัตถุดิบต่อไป อีกทั้งควรที่จะติดตามและสอบถามถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เม็ดพลาสติกที่ลูกค้านำไปใช้งานด้วย นอกจากนี้ แหล่งวัตถุดิบก็ควรหาแหล่งอื่นสำรองไว้อยู่เสมอ

2. การควบคุมคุณภาพเครื่องมือเครื่องจักร ควรจะมีการปฏิบัติงานตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้เคร่งครัดและต่อเนื่องไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการบำรุงรักษาหรือการสอบเทียบ อีกทั้งหัวหน้าฝ่ายบำรุงรักษา ฝ่ายผลิตและฝ่ายปฏิบัติการทดลอง ควรมีการประสานงานปรึกษาหารือในเรื่องคุณภาพของเครื่องมือเครื่องจักรอย่างสม่ำเสมอ

3. เรื่องการฝึกอบรม ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและสนใจในเรื่องของการพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมไม่เฉพาะแต่เรื่องงานที่ปฏิบัติเท่านั้น แต่ควรจะมีการจัดฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิธีและหลักการในการควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานด้วย โดยเน้นให้พนักงานได้รู้และตระหนักถึงเรื่องคุณภาพ นอกจากนี้ ผู้บริหารหรือหัวหน้างานควรมีแผนงานสำหรับการติดตามผลและประเมินผลการฝึกอบรมไว้อย่างแน่นอน ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญทางด้าน การประเมินผลการฝึกอบรมด้วย

4. เรื่องการตรวจสอบระบบคุณภาพ หัวหน้างาน(Supervisor) ควรจะกระทำอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง การจัดประชุมเพื่อรายงานผลการตรวจสอบควรเป็นการชี้แจงให้พนักงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาเข้าใจถึงการตรวจสอบมิใช่เป็นการจับผิดที่จะลงโทษ และเปิดโอกาสให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็น

5. การตรวจติดตามคุณภาพ ผู้ที่ตรวจติดตามควรมีคุณสมบัติ(Quality)ที่เพียงพอที่จะทำการตรวจติดตามได้ เช่น ควรมีความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในเรื่องที่จะตรวจติดตาม ควรจะผ่านการฝึกอบรมในเรื่องการตรวจติดตามคุณภาพมาแล้ว นอกจากนี้ ในเรื่องเทคนิคการตรวจติดตามก็ควรมีการพัฒนาปรับปรุงอยู่เสมอ และควรทำการประเมินหรือวัดผลในการตรวจติดตามคุณภาพอีกด้วย

ในเรื่องของการรายงานการตรวจติดตามคุณภาพนี้ การรายงานไม่จำเป็นต้องเป็นการรายงานจากผู้ตรวจติดตามเท่านั้น การรายงานอาจมาจากผู้บังคับบัญชาของฝ่าย หรือพนักงานเองก็ได้ ถ้าได้พบว่าได้มีการดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขึ้นแล้ว หรือพบว่าได้มีการปฏิบัติที่ไม่เป็นไปตามกฎหรือข้อบังคับ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อระบบคุณภาพหรือก่อให้เกิดอันตรายได้ บุคคลเหล่านี้ก็ควรที่จะสามารถเขียนรายงานขึ้นเพื่อแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบได้ มิใช่จะรอแต่ให้มีการตรวจติดตามเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ทันการณ์ ในเรื่องนี้ถือได้ว่าเป็นการฝึกหรือสร้างลักษณะนิสัยให้ทุกคนในโรงงานตระหนักถึงเรื่องคุณภาพและความปลอดภัย มิใช่จะรอให้มีการตรวจติดตามหรือตรวจสอบก่อน

การดำเนินการในเรื่องการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบและการตรวจติดตามคุณภาพนี้ ควรจะมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องกันไป เพื่อเป็นการรักษาระบบคุณภาพนี้ให้คงอยู่ตลอดเวลาพร้อมทั้งหาแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งทางฝ่ายบริหารจะต้องเห็นถึงความสำคัญและให้ความสนใจ โดยจะต้องประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องอยู่เสมอ