

Internal Quality Audit



แนวความคิดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คำจำกัดความของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน



“ An audit is a *systematic* and *independent* examination to determine whether quality Related activities and related results comply with *planned arrangements*, and Whether these arrangements are *implemented effectively*”

“ การตรวจติดตาม เป็นกิจกรรมที่ทำอย่างเป็นระบบ และอิสระ เพื่อประเมินว่า กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและผลที่ได้เป็นไปตามที่วางแผนไว้ และได้มีการ นำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ”



แนวความคิดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
การตีความจากนิยามการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
<p>ระบบ (Systematic) : การตรวจสอบก็เช่นเดียวกันกับกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งต้องมีการวางแผนและการรายงานผลในรูปแบบที่เป็นระบบ หากขาดซึ่งระบบจะทำให้การตรวจสอบไม่เป็นที่ตามทีคาดหวัง</p> 	<p>อิสระ (Independent) : ISO 9001 กำหนดไว้ว่าผู้ที่ทำ การตรวจสอบต้องไม่ได้เป็นเจ้าของพื้นที่ที่กำลังถูกตรวจสอบ เพื่อป้องกันไม่ให้ผลการตรวจสอบเอนเอียงไปทางใดทางหนึ่ง</p> 
	<p>การวางแผน (Plan Arrangement) : การตรวจสอบต้องเป็นไปตามแผนที่วางไว้ไม่ว่าจะถูกกำหนดไว้ใน Procedure หรือ Work Instruction ก็ตาม</p> 

แนวความคิดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
การตีความจากนิยามการตรวจติดตามคุณภาพภายใน	
<p>ประสิทธิผล (Effectively) : ส่วนของการตรวจประเมินที่สำคัญไม่เพียงแต่ให้พนักงานปฏิบัติตามคู่มือเท่านั้น แต่การบริหารกิจกรรมต่าง ๆ อย่างถูกต้องและเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด</p> 	

แนวความคิดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คำจำกัดความ / ความหมายของการตรวจติดตามภายใน (ISO 19011)

“An audit is a systematic, independent and documented process for obtaining *audit evidence* and evaluating it *objectively* to determine the extent to which *audit criteria* are fulfilled.”

“การตรวจติดตามเป็นกระบวนการ ที่ทำอย่างเป็นระบบ มีอิสระ และเป็นเอกสาร ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่ง หลักฐานที่เกิดขึ้นจากการทวนสอบ ในการตรวจติดตาม และ ประเมินว่า หลักฐานดังกล่าวถูก ประเมินอย่างมีเป้าหมาย เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะบรรลุผลตรงตาม เกณฑ์การตรวจติดตาม ที่ได้กำหนดไว้.”

แนวความคิดของการตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คำจำกัดความ / ความหมายของการตรวจติดตามภายใน (ISO 19011)

**หลักฐานที่เกิดขึ้นจากการ
ตรวจสอบ (Audit evidence) :**
รายละเอียดที่เป็นบันทึก เอกสารแสดง
ข้อเท็จจริง หรือเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับการตรวจสอบที่สามารถสอบกลับได้



เกณฑ์การตรวจติดตาม (Audit criteria) :
กลุ่มของนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึง
ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ใช้ในการอ้างอิง

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การตรวจประเมิน (Audit)

จากนิยามของ “ การตรวจประเมิน ” เห็นถึงนัยสำคัญหลายประการ

- การตรวจประเมิน ต้องมีการวางแผน กระบวนการที่เป็นระบบ มีการเตรียม **Check List** (รายการคำถาม)
- ผลการตรวจประเมิน ต้องจัดทำเป็นเอกสารและบันทึก
- การประเมินผลการตรวจประเมิน จะบอกถึงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและ ไม่ใช่ การผ่าน-ไม่ผ่านของผลิตภัณฑ์



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วัตถุประสงค์ของการตรวจประเมิน

- เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง
- เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาซ้ำ
- เพื่อให้การปฏิบัติการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพตามเวลาที่กำหนด
- เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบบริหารงานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ประเภทของการตรวจประเมิน (ISO 19011)



✓ การตรวจประเมินโดย องค์กร ที่เป็นเจ้าของระบบ (First Party Audit)

✓ การตรวจประเมินโดย ลูกค้า ก่อนหรือหลังมีสัญญาซื้อขาย (Second Party Audit)

✓ การตรวจประเมินโดย หน่วยงานอิสระ ที่ได้รับมอบหมายอำนาจในการดำเนินการ หรือ การขอรับรองคุณภาพ (Third Party Audit)

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Lead Auditor / Auditor

“บุคคลที่มีความสามารถดำเนินการ
ตรวจประเมินได้ และถูกมอบหมาย
ให้ทำหน้าที่ตรวจประเมินระบบ”



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน : **Auditor qualification**

1. ผ่านการฝึกอบรม ISO 9001: 2015
2. เข้าใจข้อกำหนดมาตรฐาน ISO9001 ที่เกี่ยวข้อง
3. มีประสบการณ์ทำงาน
4. รู้จักการวางแผนงาน
5. เข้าใจกระบวนการที่จะตรวจ
6. ตรวจกระบวนการมากกว่าวิธีการ
7. สามารถสื่อสารได้ดี
8. เข้าใจเรื่อง **Process Approach**
9. ตัดสินผลการตรวจสอบอย่างมีระบบ
10. สามารถรายงานผลการตรวจสอบ



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

คุณลักษณะผู้ตรวจประเมิน : **Auditor qualification**

- | | |
|----------------------|------------------------------|
| - มีความเชื่อมั่น | - มีความรู้รอบตัวดี |
| - มีทักษะในการพูด | - มีปฏิภาณ สร้างสรรค์ |
| - บุคลิกภาพดี | - ตรงประเด็น |
| - มีความกระตือรือร้น | - มีความยืดหยุ่น (เวลา) |
| - มีทักษะในการฟัง | - มีความสามารถในการวิเคราะห์ |
| - มีความอดทน | - มีความรู้ในระบบมาตรฐาน |



ความเป็นมืออาชีพ PROFESSIONAL

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

หน้าที่ของผู้ตรวจประเมิน : **Auditor Response**

- เตรียม Checklist (รายการคำถาม)
- วางแผนและดำเนินการตรวจสอบ
- ตรวจสอบเอกสาร (Documents Review)
- สามารถประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติการแก้ไขได้
- จัดเก็บและรักษาเอกสาร
(Retain and Reserve document)
- ให้ความร่วมมือและสนับสนุนคณะผู้ตรวจประเมิน



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

หน้าที่ของผู้ตรวจประเมิน : **Auditor Response**

- รับผิดชอบทุกกระบวนการในการตรวจติดตาม
- มีความสามารถในการจัดการ
(Management capabilities)
- มีประสบการณ์ (Experiences)
- ได้รับมอบหมายเป็นผู้ตัดสินใจในการตรวจประเมิน
(Authority to make decisions regarding to audit conduct)



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กระบวนการตรวจประเมิน

ต้องมีความเข้าใจที่ตรงกันระหว่าง ผู้ตรวจประเมินและผู้ถูกประเมิน ถึงความจำเป็นในการตรวจประเมิน บทบาทหน้าที่ และเข้าใจว่าจะอะไรจะเกิดขึ้น เมื่อทราบผลการประเมินแล้ว ต้องปฏิบัติการแก้ไขในสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด

ซึ่งแนวทางการปฏิบัติการแก้ไข ต้องสามารถทำได้และจัดการกับปัญหา ไม่ให้เกิดขึ้นอีก

ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมมือกันจัดการกับสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดเพื่อไม่ให้ปัญหาเกิดซ้ำ



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

องค์ประกอบสำคัญของการตรวจประเมิน



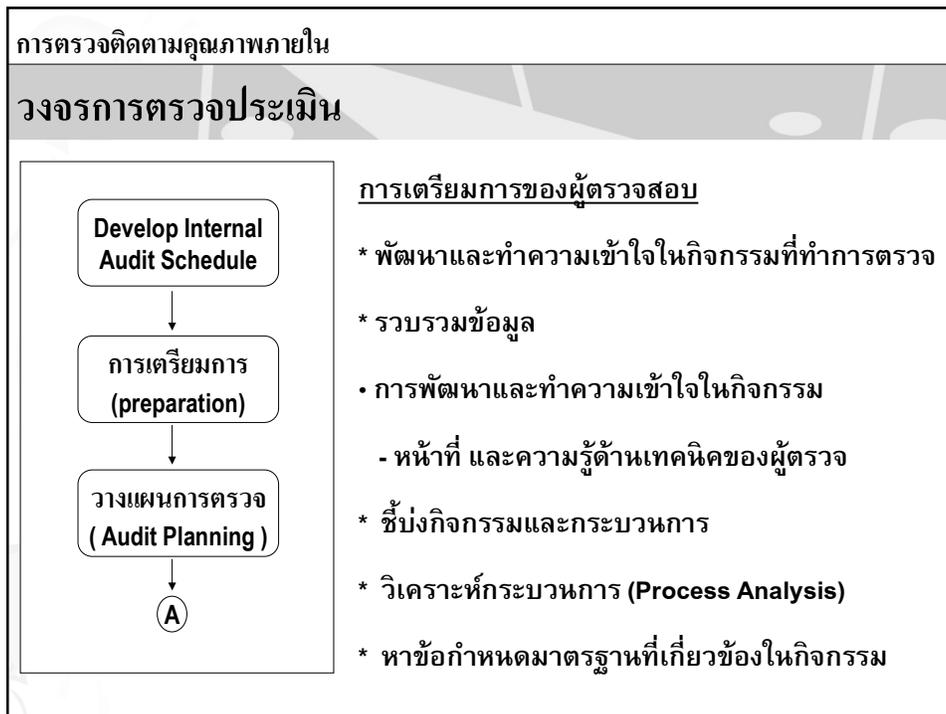
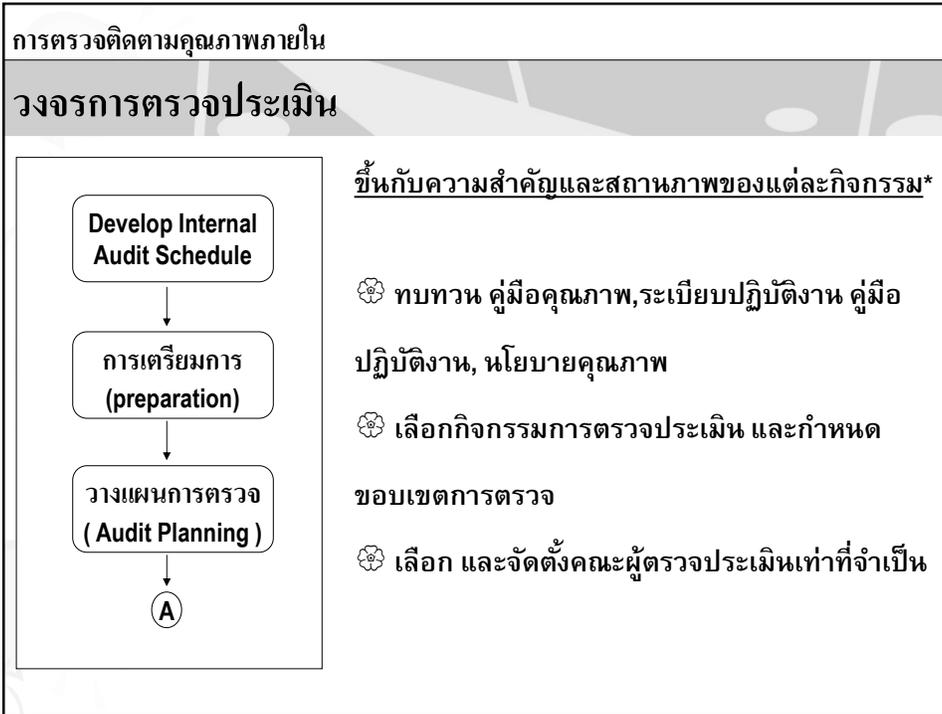


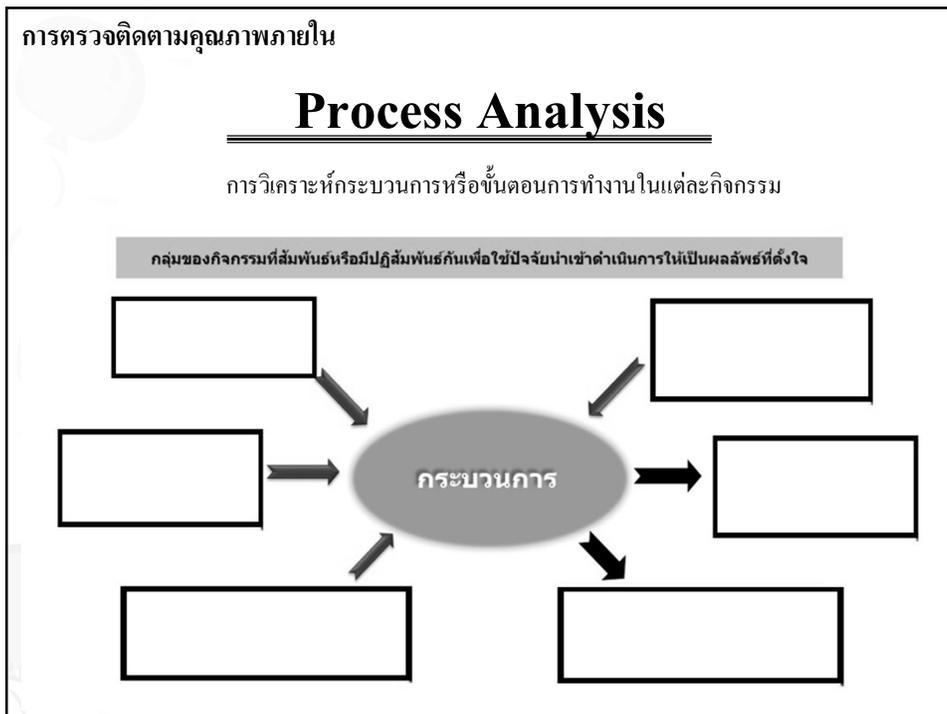
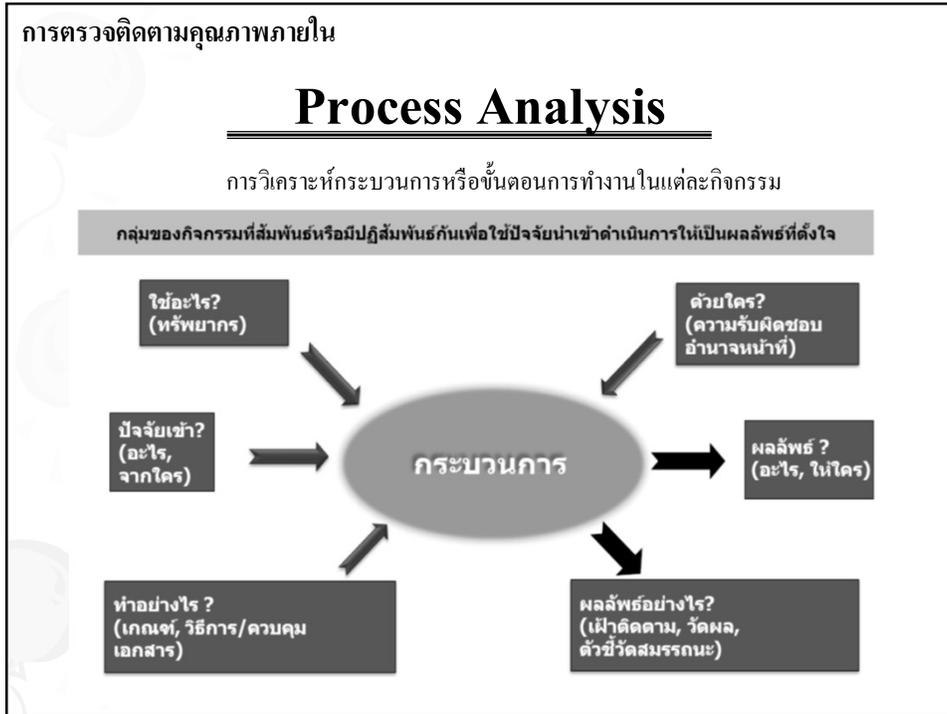
Systematic : ทำอย่างเป็นระบบ

Document : จัดทำเป็นบันทึก

Periodic : ดำเนินการตามช่วงเวลา

Objective : มีความถูกต้องแม่นยำ





การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Process Analysis

การวิเคราะห์กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานในแต่ละกิจกรรม

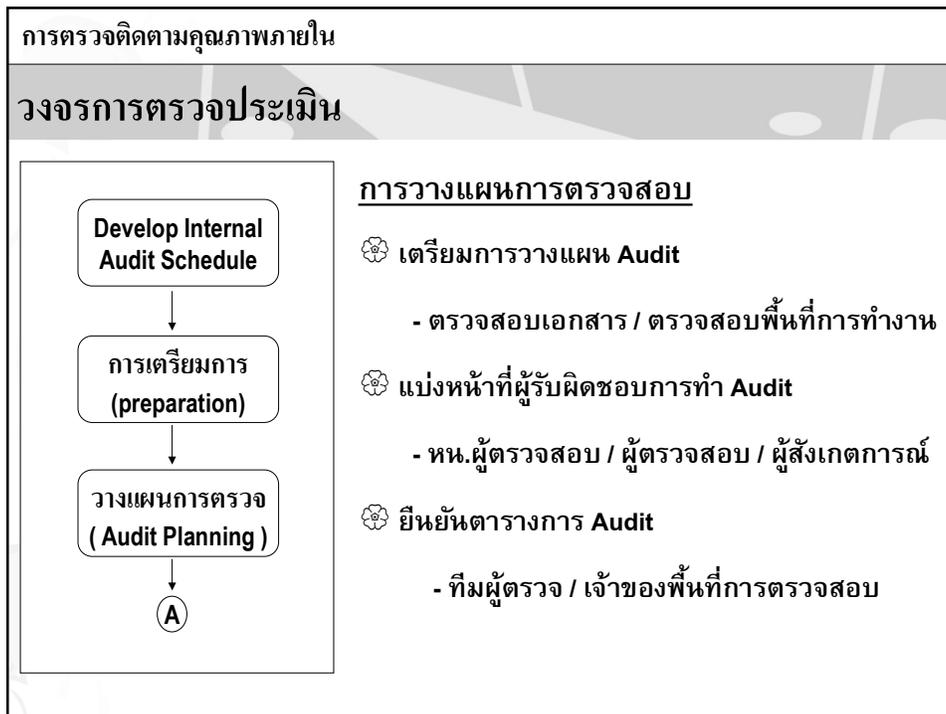
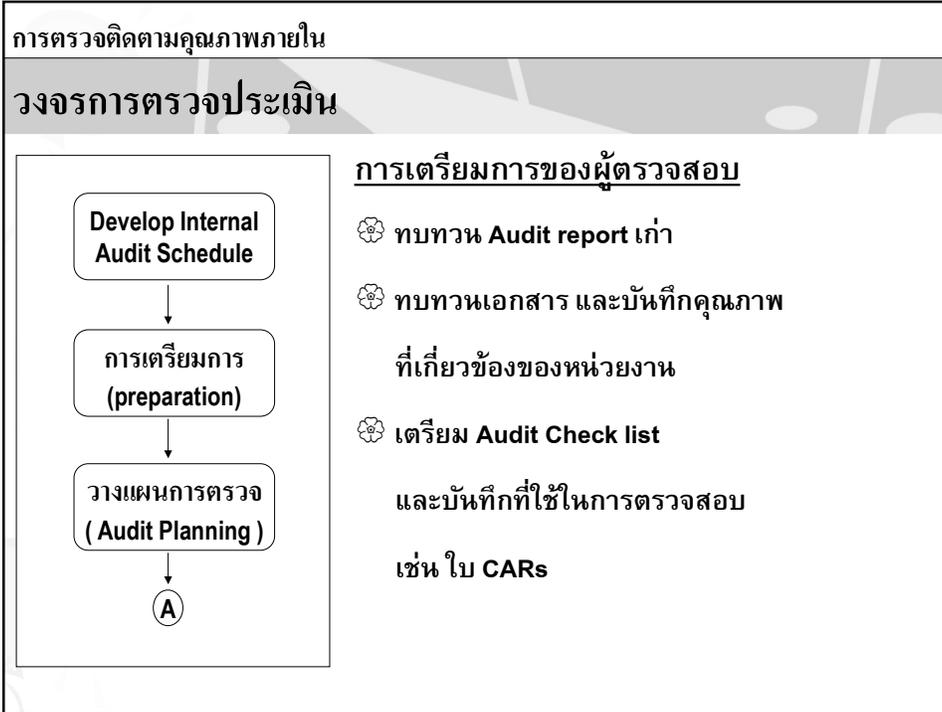
ฝ่ายจัดซื้อ	กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
QP-PU-001 [การจัดซื้อ-จัดจ้าง]	- KPIs (6.2.1)	-
	- Risk Assessment (6.1)	-
QP-PU-002 [การคัดเลือกประเมิน]	- การจัดซื้อ/จัดจ้าง (8.4, 8.4.1)	-
	- การประเมินผู้ขาย (8.4.2)	-
	- การตรวจรับพัสดุ (8.4.3)	-
	- เอกสาร (7.5, 7.5.1,7.5.2)	-
	- บันทึกคุณภาพ (7.5.3)	-
	- Supplier claim (8.7)	-
	- การแก้ไข (10.2)	-

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Process Analysis

การวิเคราะห์กระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานในแต่ละกิจกรรม

ฝ่าย.....	กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
	-	-



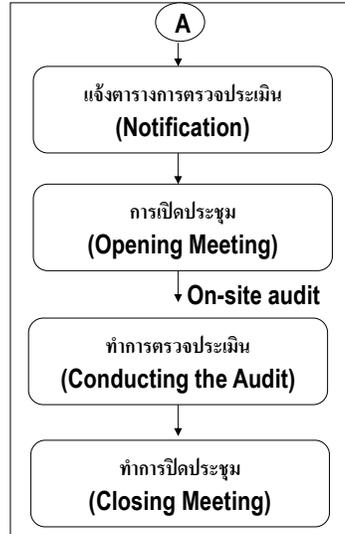
การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วงจรการตรวจประเมิน - การเปิดประชุมการตรวจสอบ

🌸 ยืนยันวันและเวลา สำหรับการเปิดประชุมกับหัวหน้า / ผู้เกี่ยวข้อง

🌸 ติดต่อเจ้าของแผนกในส่วนที่จะทำการตรวจติดตาม เพื่อชี้แจง

1. วิธีการตรวจสอบ
2. วัตถุประสงค์การตรวจ
3. การออกเอกสารสรุปผลการตรวจ
4. กำหนดเวลาในการปิดประชุม



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วงจรการตรวจประเมิน - การเปิดประชุมการตรวจสอบ

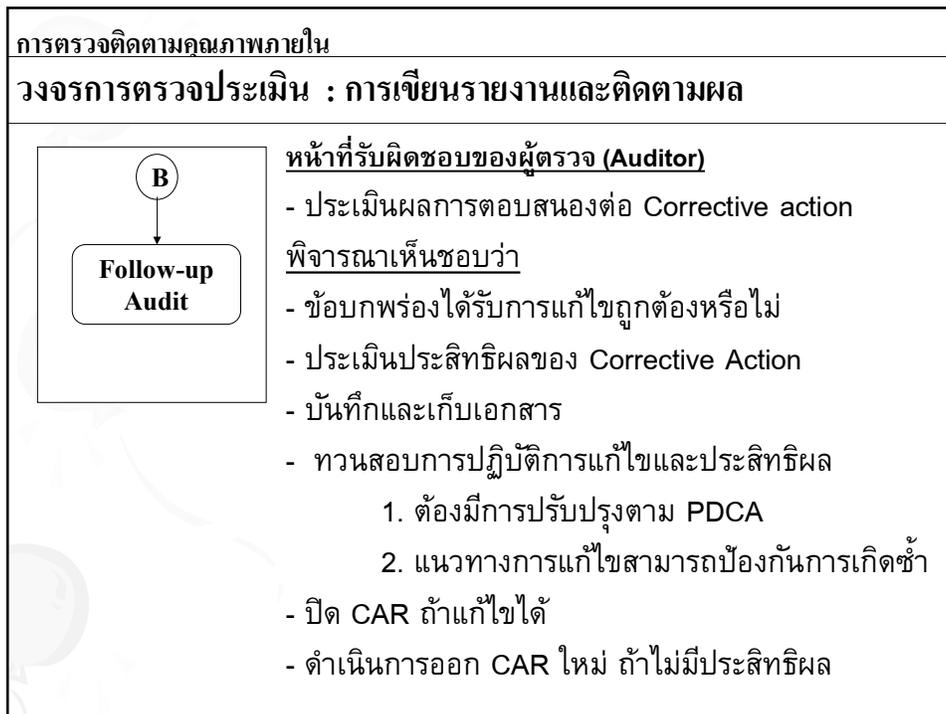
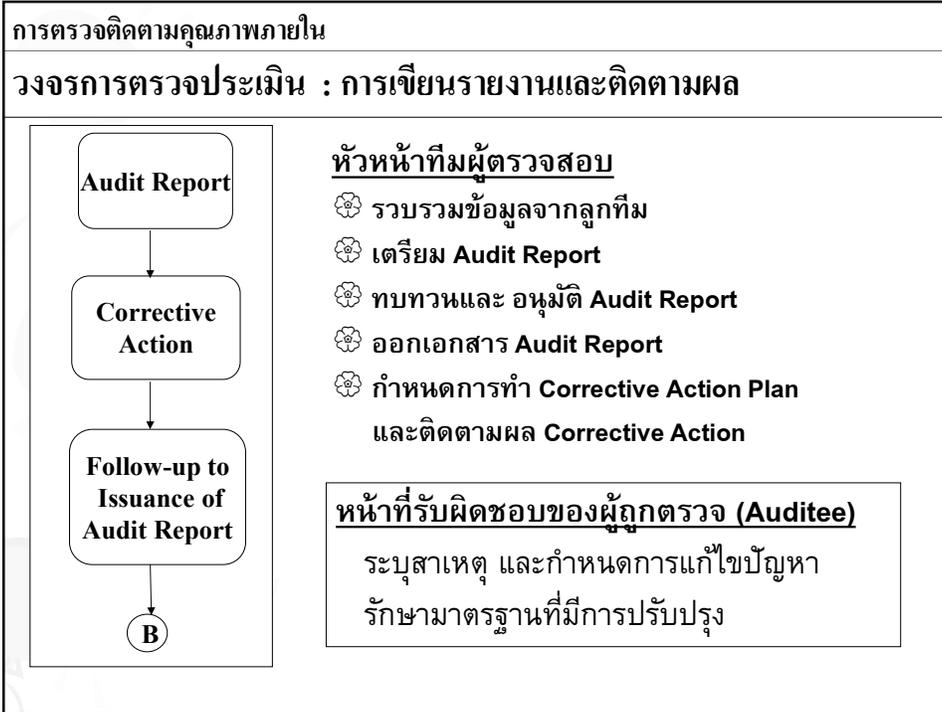
ให้อธิบายวัตถุประสงค์การตรวจติดตามแต่ละพื้นที่ที่ทำการตรวจ



- 🌸 พิจารณารายงานความไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด [CAR] และฉบับที่ลงในรายงานการตรวจสอบ [Audit Report]
- 🌸 ถ้ามีผู้ตรวจสอบมากกว่า 1 คน ต้องประสานงาน เพื่อไม่ให้ทำงานซ้ำซ้อน
- 🌸 นัดหมายการปิดประชุม

รายงานผลการตรวจสอบ

- 🌸 สรุปว่ามีพื้นที่ใดบ้างที่ต้องทำการทบทวนระบบคุณภาพ [Corrective action and discuss corrective action plan]
- 🌸 ทบทวนตารางการตรวจติดตามครั้งต่อไป



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เอกสารการตรวจ Check List

วัตถุประสงค์ของ Audit Check list

- ใช้เป็นเครื่องช่วยจำในการตรวจติดตาม
- ใช้เป็นแนวทางในการตรวจติดตาม
- สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เอกสารการตรวจ Check List

Checklist มี 2 ลักษณะ

1. High level checklist : คำถามปลายปิด
ตอบ Yes หรือ No

2. Low level checklist : คำถามปลายเปิด

What, Where, When, Why, Who, How

5W + 1H



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

High Level Check List



Checklist

- มีการคัดเลือกและประเมินผู้ขายรายใหม่บนพื้นฐานของความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรหรือไม่
- ผู้ขายรายใหม่ จะถูกประเมินโดยหัวหน้าแผนกหรือไม่?
- หัวหน้าแผนกทำการประเมินผลงานอย่างต่อเนื่องของผู้ขาย หรือไม่?

Requirement

ต้องมีการคัดเลือกและประเมินผู้ขายใหม่บนพื้นฐานของความสามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร

Intent

ผู้ขายรายใหม่จะถูกประเมินโดย หัวหน้าแผนก และการประเมินผลงาน

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Low Level Check List

- ✓ ช่วยอธิบายวิธีการคัดเลือกและประเมินผู้ขาย
- ✓ ขอดูระเบียบปฏิบัติในการคัดเลือกผู้ขาย
- ✓ มีหลักเกณฑ์ในการประเมินอย่างไร
- ✓ ขอดูทะเบียนผู้ขาย Approved Vender List
- ✓ ยืนยันอย่างไรว่า ผู้ขายที่อยู่ใน AVL ผ่านการประเมิน
- ✓ ฯลฯ.....



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

กระบวนการประเมิน

ขั้นตอนที่ 1

ประเมินระบบเอกสาร และบันทึกคุณภาพ
(ตรวจสอบระบบเอกสารสอดคล้องตามมาตรฐานกำหนด)

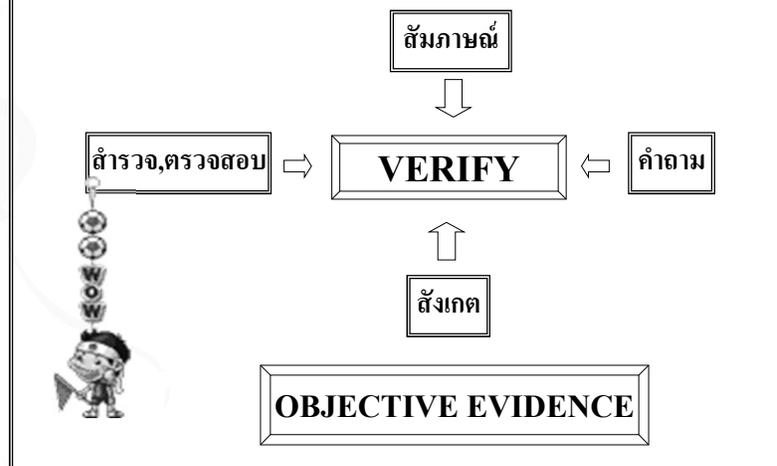


ขั้นตอนที่ 2

ประเมินระบบปฏิบัติการ(ระบบที่จัดทำขึ้นมีการนำไปปฏิบัติจริง)

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ภารกิจของผู้ตรวจประเมิน (Auditor's Task)



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินระบบเอกสาร (Desktop Audit)

- เป้าหมายคุณภาพ มีการรายงานผลหรือไม่?
- การประเมินความเสี่ยง/โอกาส และแผนปฏิบัติงาน??
- ระบบเอกสารครบตามกำหนดในข้อกำหนดหรือไม่?
- ใช้งานเอกสารที่ได้รับการอนุมัติ / เป็นเอกสารล่าสุด

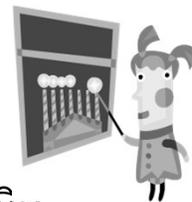


การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินระบบปฏิบัติงาน (Area Audit)

หลักฐานที่เป็นความจริง พบได้จาก

- การสังเกตการทำงาน
- เอกสาร / บันทึกคุณภาพ
- การสัมภาษณ์ - การปฏิบัติงาน
- ไม่ใช่ ข้อคิดเห็นของผู้ตรวจประเมิน

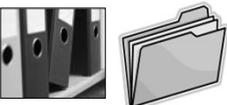


หลักฐานที่มีอยู่จริงที่สามารถทวนสอบ หรือพิสูจน์ให้ประจักษ์ได้

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินระบบปฏิบัติงาน (Area Audit)

ตรวจสอบอะไร?



เอกสาร / บันทึกคุณภาพ



เครื่องมือ , อุปกรณ์



บุคลากร
[ความสามารถ]



ข้อมูล
[ปัจจัยรับเข้า]



ผลิตภัณฑ์ / งานบริการ

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เอกสาร / บันทึก

- ❖ รายงานข้อบกพร่อง
- ❖ ข้อมูลการวิเคราะห์
- ❖ เอกสารการส่งมอบ
- ❖ เอกสารคำร้อง
- ❖ บันทึกการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างช่วง
- ❖ ข้อมูลแผนการผลิตประจำ
- ❖ ข้อมูลการตรวจสอบ
- ❖ ข้อกำหนดผลิตภัณฑ์

- ❖ แผนงาน
- ❖ วิธีการปฏิบัติ
- ❖ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ❖ ผลการทดสอบ/ตรวจสอบ
- ❖ รายงานการตรวจประเมิน
- ❖ รายงานการประชุม
- ❖ เอกสารสัญญา
- ❖ ข้อกำหนดการออกแบบ



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

วัตถุดิบ / ปัจจัยนำเข้า

- วัตถุดิบที่ถูกต้อง
- การจัดเก็บ/เคลื่อนย้าย
- การบ่งชี้
- ความถูกต้องในการนำไปใช้งาน
- ข้อกำหนดของวันหมดอายุ / FIFO
- วิธีการเบิก-จ่าย
- การส่งกลับ ไปเก็บที่คลัง





การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ผลิตภัณฑ์ / บริการ

<ul style="list-style-type: none"> ✓ การชี้บ่ง ✓ การจัดเก็บ ✓ การเคลื่อนย้าย ✓ การบรรจุ ✓ การสอบกลับ 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ ผลการตรวจสอบ ✓ รายงานผลปฏิบัติ ✓ บันทึกความสอดคล้องกับข้อกำหนด ✓ บันทึกข้อร้องเรียน
---	--




การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

เครื่องมือ, อุปกรณ์

- เครื่องมือต้องถูกทวนสอบ
- คู่มือการใช้เครื่องมืออุปกรณ์
- การบำรุงรักษาที่เหมาะสม
- การซ่อมแซม
- ความถูกต้องในการใช้งาน
- การแจกจ่าย / การจัดเก็บ
- การบ่งชี้
- ผู้รับผิดชอบ
(การสอบเทียบ, ซ่อมบำรุง)



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

บุคคล

- ✓ ความสามารถบุคคล [Competence]
- ✓ การอบรม [Training]
- ✓ การพัฒนาบุคลากร [Education]
- ✓ ความตระหนักในหน้าที่
- ✓ องค์กรความรู้ [Knowledge]
- ✓ จำนวนมีเพียงพอ [Resource Plan]



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินระบบปฏิบัติงาน (Area Audit)

เทคนิคในการสัมภาษณ์

- ❖ สัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้องและเหมาะสม
- ❖ เตรียมงานก่อนสัมภาษณ์
- ❖ สร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายการสัมภาษณ์
- ❖ ปรับวิธีการตามสถานการณ์



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ข้อควรจำในการสัมภาษณ์

- > คุยกับผู้ปฏิบัติงาน โดยตรง
- > ใช้ภาษาที่สุภาพ
- > ใช้ภาษาเดียวกับผู้ถูกตรวจประเมิน
- > พูดให้ชัดเจน
- > ถามซ้ำถ้าผู้ถูกถามไม่เข้าใจ
- > ถามทีละคำถาม เพื่อไม่ให้สับสน
- > กลับมาถามใหม่ในกรณีที่ข้อมูลไม่มีให้ดูในทันทีทันใด



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

ตรวจประเมินระบบปฏิบัติงาน (Area Audit)

การจดบันทึก (Taking Notes)

บันทึกสถานที่ที่ไปตรวจ
บุคคลที่พบ หรือได้สอบถาม
บันทึกสิ่งที่ได้จากการบอกเล่า/พบเห็น



บันทึกสิ่งสำคัญที่พบใช้อ้างอิง

ผู้ตรวจประเมินต้องเรียนรู้ศิลปะในการบันทึก

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

รายงานผลการตรวจสอบ (Audit Result)

Non-conformity



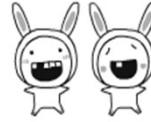
คุณจะไม่ได้รับการยอมรับเลย
ถ้ารายงานไม่มีหลักฐานชัดเจน

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

Non-conformity

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดที่จัดทำขึ้น



Deficiency : ความไม่สมบูรณ์ครบถ้วนของเอกสาร

Discrepancy : ความเข้าใจไม่ตรงกับมาตรฐาน

Non-Conformance : ผลลัพธ์ไม่ตรงกับเอกสาร/มาตรฐาน

Non-Compliance : สิ่งที่ถูกปฏิบัติไม่ตรงกับเอกสาร/มาตรฐาน



การตรวจติดตามคุณภาพภายใน



Non-conformity



<Major>

สิ่งที่ไม่สอดคล้อง ที่มีนัยสำคัญกับข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

หรือ

การล้มเหลว หรือละเลย ข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

หรือ

พบ Minor Non-Conformity จำนวนมากในเรื่องเดียวกัน

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน



Non-conformity



<Minoror>

เหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดเป็นปกติ ที่ไม่สอดคล้องกับ
วิธีการปฏิบัติงานหรือข้อกำหนดของระบบคุณภาพ

เช่น มีการเปลี่ยนแปลงผู้คุมสอบแต่ไม่พบเอกสารแจ้งเปลี่ยนแปลงผู้คุมสอบ
จากการตรวจสอบบันทึกผู้คุมสอบ[FM-RT-01] วันที่ 22-10-68 รายวิชา
ENG-001 พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงผู้คุมสอบแต่ไม่พบเอกสารแจ้งเปลี่ยนแปลง
ผู้คุมสอบ[FM-RT-02]

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การเขียน Non-Conformity Report (NCR)

ผู้ตรวจสอบต้องระบุหลักฐานข้อเท็จจริง!



- ❖ P-problem พบอะไร
- ❖ E-Evidence หลักฐาน
- ❖ R-Requirement
ผิดข้อกำหนดอะไร/อย่างไร

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน



Opportunity for Improvement

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อพิจารณาปรับปรุง
ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

เช่น หน่วยงานมีการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนนักศึกษาในระบบ และ
มีการสำรองข้อมูลตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายควร
กำหนด Folder ที่จัดเก็บเอกสารในคู่มือ

การตรวจติดตามคุณภาพภายใน

การติดตามผลตรวจสอบ (Audit Follow up)

ตรวจพบข้อบกพร่อง

ทำความเข้าใจ

วิเคราะห์

หาสาเหตุที่แท้จริง

กำหนดแนวทางแก้ไข

ดำเนินการแก้ไข

ทวนสอบผลการแก้ไข

ขั้นตอนการติดตามปัญหาและการปิดประเด็น

ผลการตรวจติดตามเข้าประชุมผู้บริหาร

- รายงานการตรวจประเมิน
- รายงานการตอบกลับ สาเหตุ / การแก้ไข
- ประสิทธิภาพการแก้ไข คือ ไม่เกิดปัญหาเกิดซ้ำ
- การปรับปรุงพัฒนาของระบบ

ส่งเรื่องให้ทีมงานที่มี
หน้าที่ตรวจสอบ

การติดตามผล

การแก้ไขข้อบกพร่องนั้น