

บทที่ 3

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงาน

ระบบมาตรฐานไอเอสโอ มีข้อกำหนดที่เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันเป็นข้อกำหนดหนึ่งที่ต้องปฏิบัติเมื่อพบปัญหา โดยปัญหาที่ตรวจพบจะถูกควบคุมให้มีการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา เพื่อดำเนินการแก้ไขที่ต้นเหตุของปัญหา และเพื่อดำเนินการป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำขึ้นอีก ดังนั้นการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และวิธีการแก้ไขป้องกัน จำเป็นต้องมีการกำหนดระบบการปฏิบัติที่ดี เพื่อให้สามารถวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาได้อย่างตรงจุด และทำให้เกิดกระบวนการแก้ไขป้องกันที่มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม
- 3.2 ข้อจำกัดและปัญหาในระบบงานเดิม
- 3.3 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง
- 3.4 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และกำหนดความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่

3.1 การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม

การปฏิบัติการแก้ไขป้องกันตามระบบมาตรฐานไอเอสโอ ของบริษัท ไทยชากาอะ เลขจำกัด ประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลปัญหา การวิเคราะห์สาเหตุ การกำหนดวิธีการแก้ไขป้องกัน และการติดตามผลการแก้ไขป้องกัน จากนั้นเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน จะนำข้อมูลดังกล่าวมาจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการตัดสินใจกำหนดแนวทางแก้ไข การพัฒนาและการปรับปรุงระบบบริหารงาน

การบันทึกข้อมูลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันของบริษัทฯ มีการดำเนินการโดยใช้ระบบมือ จึงพบว่าบันทึกมีการจัดเก็บอยู่กระจัดกระจายในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการ ทำให้การติดตามสถานะของการดำเนินการว่าอยู่ขั้นตอนใดนั้นต้องใช้เวลาานาน และในขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาจัดทำรายงาน พบว่า มีการสรุปสาเหตุไม่ตรงกับประเด็นของปัญหาที่พบ และไม่สามารถเชื่อมโยงปัญหากับข้อกำหนดไอเอสโอได้ ในการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันจะปฏิบัติตามระเบียบและมาตรฐานที่บริษัทกำหนดขึ้นเองตามที่ข้อกำหนดระบบมาตรฐานสากลได้กำหนดไว้ เพื่อการควบคุมการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

3.1.1 การบันทึกข้อมูลปัญหา

ผู้ที่พบปัญหาคำเนิการบันทึกข้อมูลปัญหา ประกอบด้วยการบันทึกข้อมูลทั่วไป และข้อมูลรายละเอียดปัญหาที่พบโดยข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย ชื่อผู้บันทึก วันที่บันทึก ระบบมาตรฐานไอเอสโอ ประเภทการขอให้ปฏิบัติ (การแก้ไข การป้องกัน) หมายเลขเอกสาร แผนกที่รับผิดชอบในการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน ที่มาของปัญหา ความรุนแรงของปัญหาที่พบ หมายเลขข้อกำหนดไอเอสโออ้างอิง และข้อมูลรายละเอียดปัญหาที่พบ ประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรก เป็นการอ้างอิงสิ่งที่ใช้ในการตรวจ เช่น ข้อกำหนดไอเอสโอ ระเบียบปฏิบัติ วิธีการปฏิบัติ ส่วนต่อไป เป็นหลักฐานที่เป็นรูปธรรม หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น เอกสาร บันทึก การสัมภาษณ์ ตัวอย่าง ส่วนลักษณะของข้อบกพร่อง เช่น ไม่พบ ไม่ปฏิบัติตาม ไม่สอดคล้อง ไม่สมบูรณ์ และ ส่วนสุดท้ายเป็นสถานที่ที่พบข้อบกพร่อง เช่น ส่วนงาน แผนก สถานที่ บริเวณ ตำแหน่ง

3.1.2 การออกหมายเลขเอกสารการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

เอกสารการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันมีมาตรฐานการออกหมายเลข มีรูปแบบ หมายเลขเอกสาร เป็น XXX-YY-ZZZ โดยหลักเกณฑ์การกำหนดสัญลักษณ์ดังนี้

1) สัญลักษณ์ XXX เป็นหมายเลขการออกเอกสารอ้างอิง แบ่งตามชนิดข้อบกพร่อง

ดังนี้

(1) การตรวจติดตามภายใน คือ IQA

(2) การร้องเรียนโดยลูกค้า คือ CUS

(3) การเฝ้าติดตามการบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย และ โครงการสิ่งแวดล้อม

คือ CEN

(4) การติดตามตรวจวัดคุณลักษณะสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อม คือ CEN

(5) การเฝ้าติดตามความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ คือ CEN

(6) การติดตามตรวจวัดคุณลักษณะสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อม คือ CEN

(7) การแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมิน โดยผู้ตรวจติดตาม

ภายนอก คือ CEN

(8) การแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม กรณีอื่นๆ คือ รหัสแผนกตามระบบมาตรฐาน ได้แก่

- รหัส CEN แทน แผนกมาตรฐาน
- รหัส TWI แทน แผนก TWISTER
- รหัส LEA แทน แผนก LEAVER
- รหัส RAS แทน แผนก RASCHEL

- รหัส DYE แทน แผนก DYEING
- รหัส TEN แทน แผนก TENTER
- รหัส FIN แทน แผนก FINISHING
- รหัส PLA แทน แผนก PLANNING
- รหัส LAB แทน แผนก LABOUR
- รหัส ITT แทน แผนก INFORMATION TECHNOLOGY
- รหัส PUR แทน แผนก PURCHASE
- รหัส BIE แทน แผนก BOI/IMPORT-EXPORT
- รหัส SAM แทน แผนก MAINTENANCE
- รหัส BOI แทน แผนก BOILER
- รหัส GEN แทน แผนก GERNERAL AFFAIR
- รหัส SAF แทน แผนก SAFETY

2) สัญลักษณ์ YY เป็นปี ค.ศ. โดยใช้ ตัวเลข 2 ตำแหน่งหลังของปี เช่น ปี 2012

แทนด้วย 12

3) สัญลักษณ์ ZZZ เป็นหมายเลขเอกสาร โดยเริ่มกำหนดตั้งแต่หมายเลข 001 ถึง หมายเลข 999

3.1.3 การอนุมัติข้อมูลปัญหา

ผู้บริหารพิจารณาและอนุมัติข้อมูลปัญหา โดยแบ่งหน้าที่การอนุมัติเอกสารแต่ละชนิดดังนี้

- 1) การตรวจติดตามภายใน ได้แก่ ผู้แทนฝ่ายบริหาร
- 2) การร้องเรียนโดยลูกค้า ได้แก่ หัวหน้าแผนก PLANNING
- 3) การเฝ้าติดตามการบรรลุวัตถุประสงค์เป้าหมาย และโครงการสิ่งแวดล้อม ได้แก่

ผู้แทนฝ่ายบริหาร

- 4) การติดตามตรวจวัดคุณลักษณะสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผู้แทนฝ่าย

บริหาร

- 5) การเฝ้าติดตามความสอดคล้องกับกฎหมายและข้อกำหนดอื่นๆ ได้แก่ ผู้แทน

ฝ่ายบริหาร

- 6) การติดตามตรวจวัดคุณลักษณะสำคัญทางด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ผู้แทนฝ่าย

บริหาร

7) การแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากการตรวจประเมินโดยผู้ตรวจติดตามภายนอก ได้แก่ ผู้แทนฝ่ายบริหาร

8) การแก้ไขข้อบกพร่องที่พบจากสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ และด้านสิ่งแวดล้อม กรณีอื่นๆ ได้แก่ หัวหน้าแผนก

3.1.4 การวิเคราะห์สาเหตุ

การวิเคราะห์หาสาเหตุ จะต้องสอดคล้องกับประเด็นปัญหาที่ระบุ โดยผู้วิเคราะห์จะค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาร่วมกับผู้บริหาร

3.1.5 การกำหนดวิธีการแก้ไขป้องกัน

การกำหนดวิธีการแก้ไขป้องกัน ต้องสามารถใช้ในการแก้ไขป้องกันปัญหาได้จริง และต้องไม่เกิดปัญหาเดิมซ้ำขึ้นอีก

3.1.6 การอนุมัติผลการวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไขป้องกัน

ผู้บริหารพิจารณาและอนุมัติผลการวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไขป้องกัน โดยผู้มีอำนาจอนุมัติผลการวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไขป้องกันแต่ละชนิด ได้แก่ หัวหน้าแผนก

3.1.7 การตรวจสอบผลการวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไขป้องกัน

ผู้บริหารตรวจสอบและอนุมัติผลการวิเคราะห์สาเหตุ และวิธีการแก้ไขป้องกัน โดยแบ่งผู้ตรวจสอบตามชนิดของข้อบกพร่องเป็น 2 กรณี กรณีแรก การร้องเรียนโดยลูกค้า ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง และกรณีอื่นๆ ได้แก่ ผู้แทนฝ่ายบริหาร

3.1.8 การติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

การติดตามการแก้ไขป้องกัน ผู้ติดตามต้องหาหลักฐานการสอดคล้อง ได้แก่ เอกสารตามที่ได้เสนอมาน ผลการปฏิบัติตามเอกสารที่จัดทำขึ้นใหม่หรือปรับปรุง ผลการปฏิบัติตามแผน ผลการเฝ้าระวังติดตาม ผลการตรวจติดตาม และผลการตรวจสอบทดสอบในการปิดประเด็นการแก้ไขป้องกัน เพื่อให้มั่นใจว่าการแก้ไขป้องกัน ไม่ก่อให้เกิดปัญหาใหม่เพิ่มขึ้น จากนั้นนำหลักฐานมาเปรียบเทียบกับมาตรฐาน แผนงาน หรือเกณฑ์ เพื่อสรุปผลการติดตามการแก้ไขป้องกัน

3.1.9 การตรวจสอบผลการติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

ผู้บริหารตรวจสอบและอนุมัติผลการติดตามผลการแก้ไขป้องกัน โดยจะมีการตรวจสอบกรณีข้อบกพร่องชนิดการตรวจติดตามภายใน โดยผู้มีหน้าที่ ได้แก่ หัวหน้าผู้ตรวจติดตามภายใน

3.1.10 การอนุมัติผลการติดตามผลการแก้ไขป้องกัน

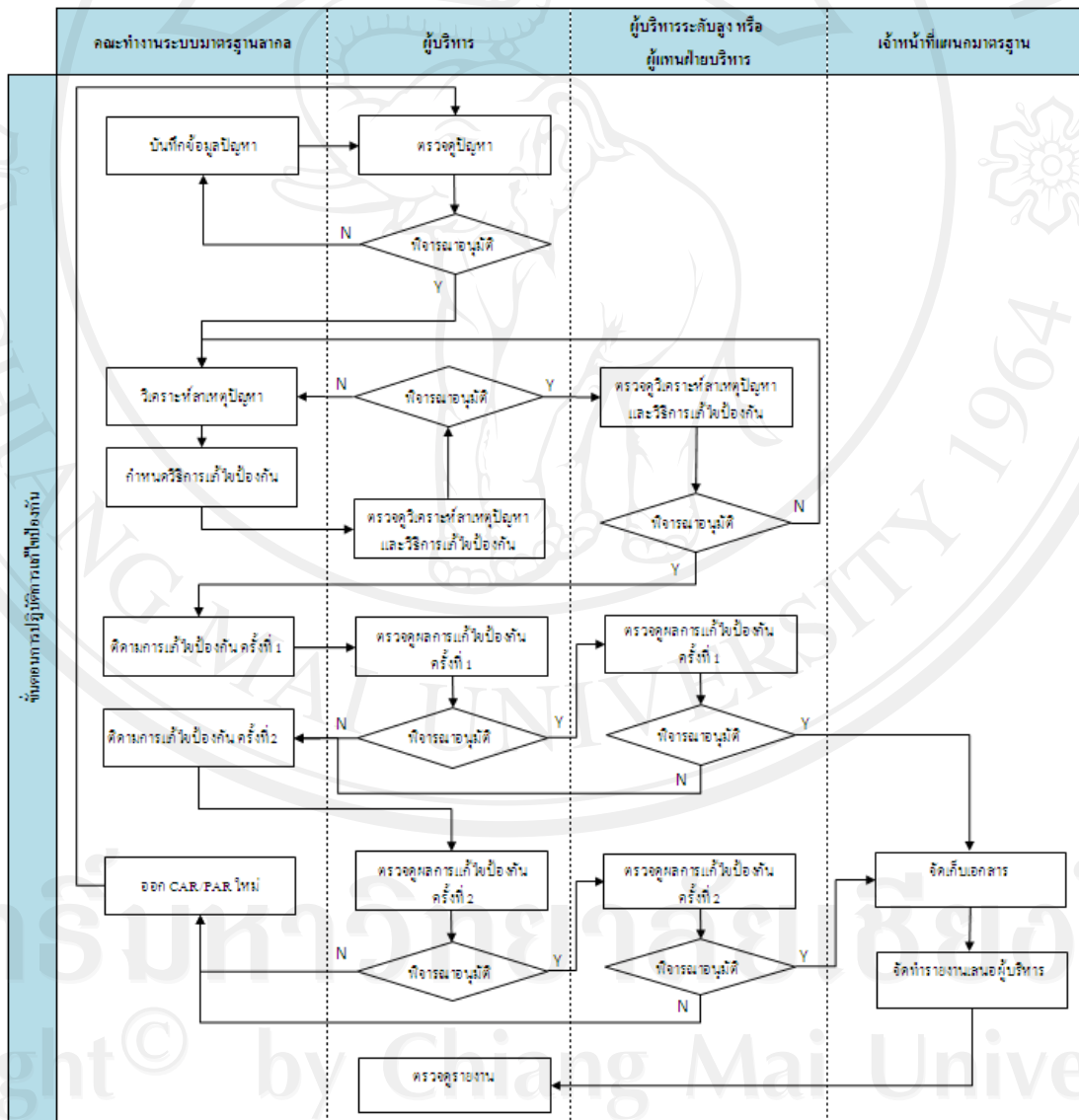
ผู้บริหารพิจารณาและอนุมัติผลการติดตามผลการแก้ไขป้องกัน โดยผู้มีหน้าที่ได้แก่ ผู้ที่อนุมัติข้อมูลปัญหา

3.1.11 การรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันแก่ผู้บริหาร

เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานสรุปผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันที่ได้รับมาให้ผู้บริหารทราบข้อมูลปัญหาที่พบ สาเหตุของปัญหา และผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

จากขั้นตอนข้างต้น สามารถจัดทำแผนภาพขั้นตอนการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

ผังรูป 3.1



รูป 3.1 แสดงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันของบริษัท ไทยชาคาอะ เลข จำกัด ระบบเดิม

3.2 ข้อจำกัดและปัญหาระบบงานเดิม

ในการศึกษาปัญหาของระบบงานเดิม ผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ข้อมูล เจ้าหน้าที่กำหนดวิธีการแก้ไขป้องกัน และรวบรวมเอกสารแบบฟอร์มจากระบบงานเดิมเพื่อทำการศึกษาระบบงาน โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มากำหนดปัญหา และหาแนวทางในการพัฒนาระบบใหม่ให้สามารถดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันขั้นตอนเอกสารได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปปัญหาและข้อจำกัดของระบบงานเดิมได้ดังนี้

3.2.1 ปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลแบบฟอร์มในรูปแบบกระดาษ ทำให้เกิดการสูญหาย ระหว่างการบันทึกข้อมูล เกิดความล่าช้าในการรวบรวมข้อมูล เพื่อนำวิเคราะห์ และจัดทำรายงาน

3.2.2 ปัญหาการวิเคราะห์สาเหตุและการกำหนดวิธีการแก้ไขป้องกัน เนื่องจากผู้วิเคราะห์ปัญหาไม่มีแนวทางในการวิเคราะห์สาเหตุ และการแก้ไขป้องกันทำให้ผลการวิเคราะห์และวิธีการแก้ไขป้องกันไม่ชัดเจน

3.2.3 รายงานสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร ข้อมูลสรุปรายงานล่าช้า เพราะเจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานต้องรวบรวมข้อมูล และการนำข้อมูลมาบันทึกใน โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) เพื่อทำการประมวลผลรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน และการจัดทำรายงานเปรียบเทียบข้อมูลจากปีที่ผ่านมาที่มีความล่าช้า

3.3 ผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง

ในการดำเนินการปฏิบัติการแก้ไขและป้องกัน มีผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.3.1 ผู้ดูแลระบบ คือ ผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลระบบใหม่ โดยมีหน้าที่กำหนดสิทธิ์การใช้งานของผู้ใช้งานระบบ

3.3.2 เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน คือ ผู้ช่วยผู้แทนฝ่ายบริหาร มีหน้าที่ควบคุมและดูแลระบบให้เป็นไปตามข้อกำหนดระบบมาตรฐานไอเอสไอ โดยเป็นผู้กำหนดข้อมูลพื้นฐานของระบบ สามารถดูสถานะของการแก้ไขป้องกัน และสามารถออกรายงานในรูปแบบต่างๆ ตามเงื่อนไข

3.3.3 ผู้บันทึกข้อมูลปัญหา คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อดำเนินการ จัดทำและควบคุมการปฏิบัติตามระบบมาตรฐานประจำแผนก โดยมีหน้าที่บันทึกข้อมูลปัญหา และ ข้อมูลติดตามการแก้ไขป้องกัน

3.3.4 ผู้วิเคราะห์ปัญหา คือ ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อดำเนินการจัดทำ และควบคุมการปฏิบัติตามระบบมาตรฐานประจำแผนก โดยมีหน้าที่วิเคราะห์ปัญหา และกำหนด

วิธีการแก้ไขป้องกัน (Corrective Action Request and Preventive Action Request Sheet : CAR/PAR Sheet)

3.3.5 ผู้บริหาร คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการแผนก คณะกรรมการบริหารระบบมาตรฐานไอเอสโอ และหัวหน้าผู้ตรวจประเมินภายใน มีหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลผลปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน และอนุมัติข้อมูลปัญหา ข้อมูลผลการวิเคราะห์สาเหตุ ข้อมูลวิธีการแก้ไขป้องกัน และข้อมูลผลปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

3.3.6 ผู้แทนฝ่ายบริหาร (Management Representative : MR) คือ ผู้ได้รับการแต่งตั้งจากผู้บริหารระดับสูงเพื่อดำเนินการจัดทำและรักษาระบบมาตรฐาน รายงานงานผลการดำเนินการของระบบมาตรฐาน รวมถึงการอนุมัติเอกสารสำคัญของระบบมาตรฐาน มีหน้าที่อนุมัติข้อมูลปัญหา ข้อมูลผลการวิเคราะห์สาเหตุ ข้อมูลวิธีการแก้ไขป้องกัน และข้อมูลผลปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

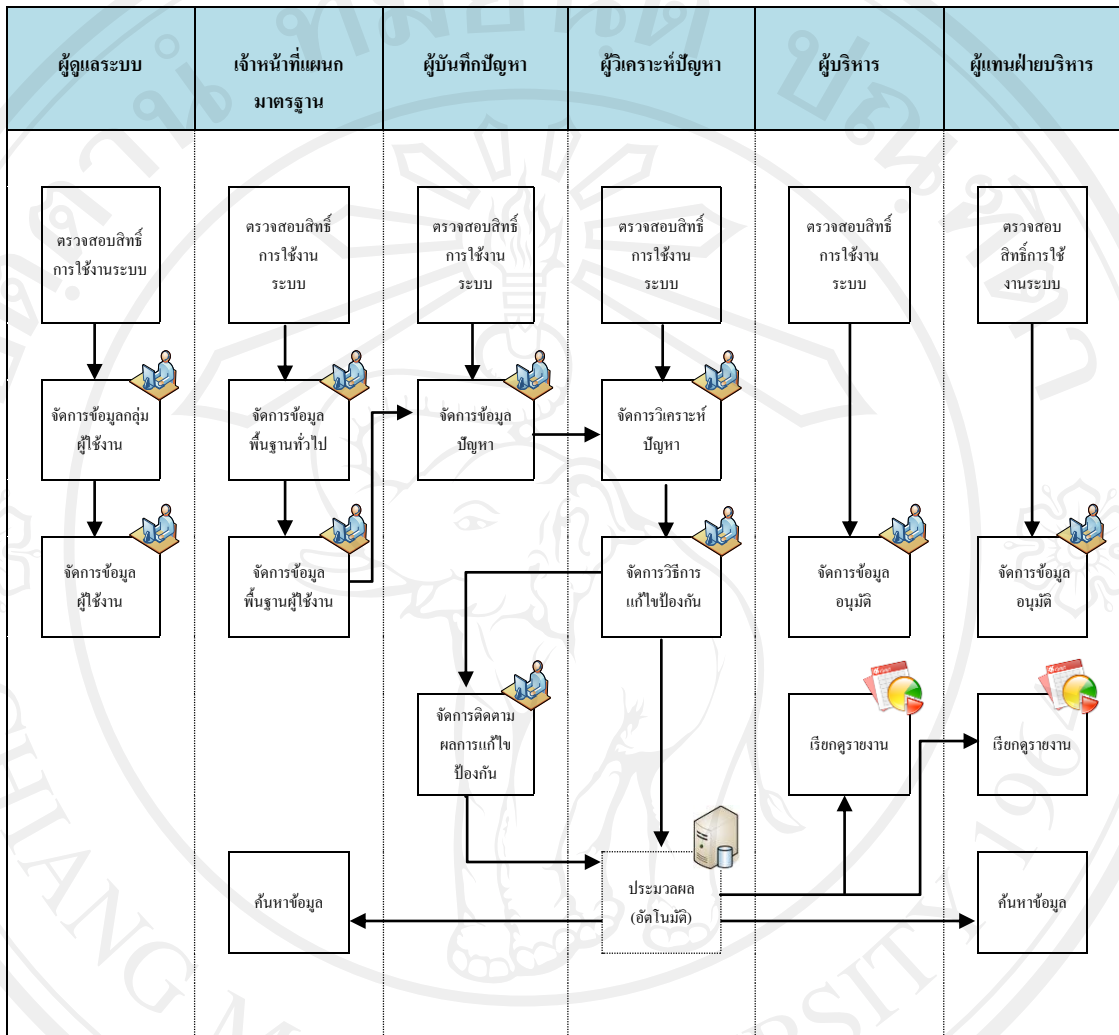
3.4 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้และกำหนดความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่

การพัฒนากระบวนการใหม่ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการตามระบบมาตรฐานไอเอสโอในกระบวนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน เพื่อลดเวลา ลดความผิดพลาด รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสะดวกในการบันทึก และวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา รวมทั้งผู้บริหารได้รับรายงานสารสนเทศที่สามารถนำไปวิเคราะห์ช่วยสนับสนุนตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา และวางแผนการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้นที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน ซึ่งแสดงรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ระบบและกำหนดความเป็นไปได้ของระบบใหม่ดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้

- 1) การดำเนินการเกี่ยวกับบันทึกปฏิบัติการแก้ไขป้องกันมีความสะดวกรวดเร็ว โดยสามารถดำเนินการผ่านระบบอินทราเน็ตขององค์กร
- 2) ผู้บริหารสามารถดำเนินการอนุมัติและตรวจสอบเอกสารผ่านระบบ รวมถึงติดตามสถานะของเอกสารที่อยู่ระหว่างการดำเนินการได้
- 3) เนื่องจากระบบการออกหมายเลขเอกสารมีความซับซ้อน จึงต้องการให้ระบบสามารถออกหมายเลขเอกสารได้อย่างถูกต้อง
- 4) มีระบบแจ้งให้ดำเนินการเกี่ยวกับบันทึกปฏิบัติการแก้ไขป้องกันผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 5) มีระบบช่วยแนะนำแนวทางการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน

3.4.2 การกำหนดความเป็นไปได้ของระบบงานใหม่ ดังรูป 3.2



รูป 3.2 แสดงกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติการแก้ไขป้องกันของบริษัท ไทยชากาอะ เลข จำกัด ระบบใหม่

จากรูป 3.2 สามารถอธิบายขั้นตอนการทำงานของระบบใหม่ได้ดังนี้

- 1) ผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานและผู้ใช้งานระบบ
- 2) เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐานสามารถบันทึกข้อมูลพื้นฐานทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานผู้ใช้งาน รวมทั้งตรวจสอบเช็คสถานะของการดำเนินการของเอกสารเพื่อดำเนินการติดตามต่อไป
- 3) ผู้บันทึกปัญหา สามารถบันทึกข้อมูลปัญหาที่พบ โดยมีตัวเลือกเกี่ยวกับสิ่งที่ใช้อ้างอิงกับข้อมูลปัญหา หลักฐานที่เป็นรูปธรรมหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ลักษณะของข้อบกพร่องและชื่อสถานที่ที่พบปัญหาผ่านระบบ รวมทั้งเป็นผู้ติดตามการแก้ไขป้องกัน โดยสามารถบันทึกผลการตรวจติดตาม และเมื่อดำเนินการแต่ละขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบ

และผู้อนุมัติต่อไปตามลำดับ และในขั้นตอนนี้มีระบบการออกเอกสารใหม่อัตโนมัติเพื่อเป็นการติดตามแก้ไขป้องกันต่อไป

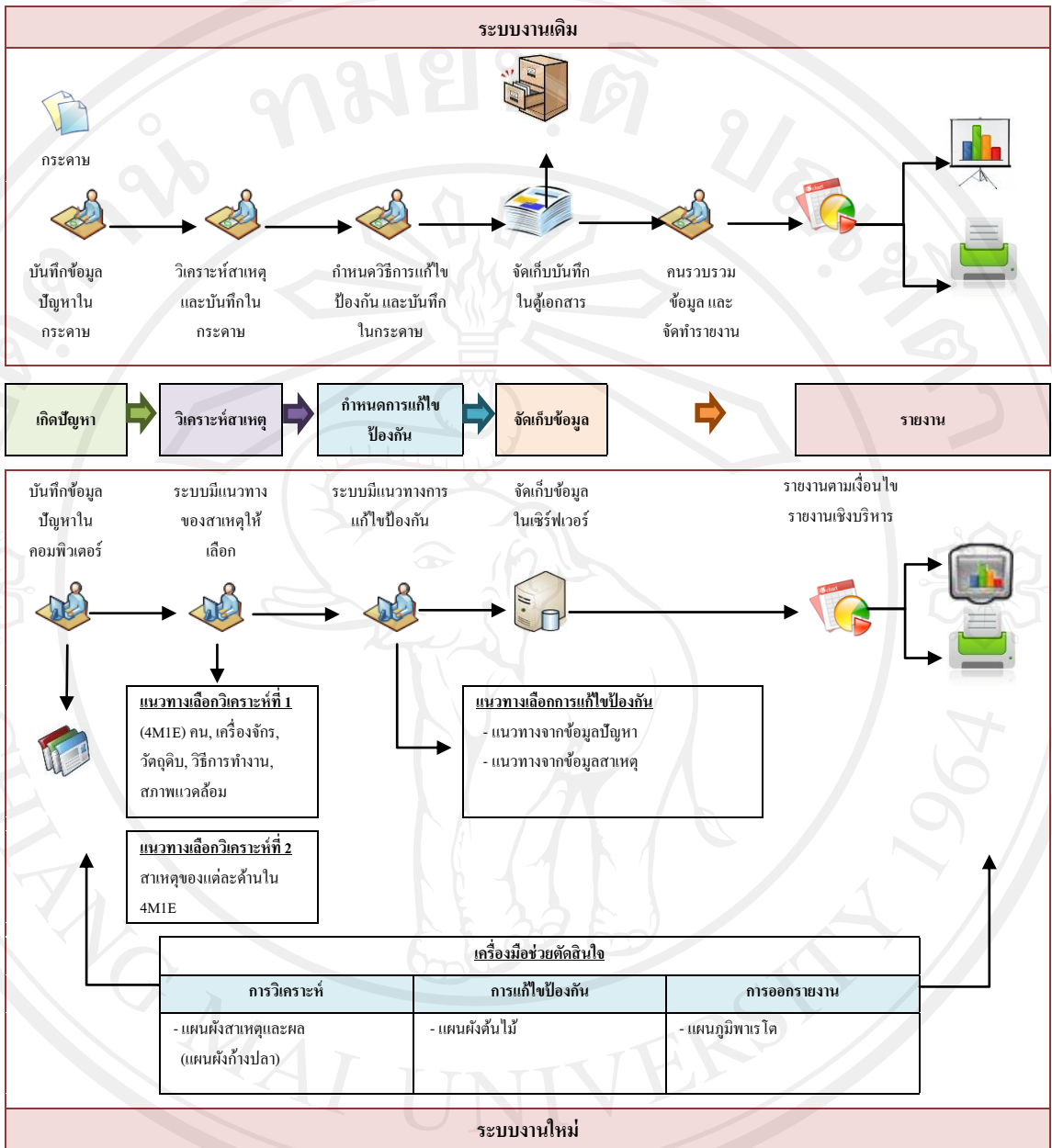
4) ผู้วิเคราะห์ปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับ โดยมีตัวเลือกเกี่ยวกับสาเหตุของปัญหา ได้แก่ คน เครื่องจักร วัตถุดิบ วิธีการ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งมีแนวทางการแก้ไขป้องกันให้ทราบผ่านระบบ และเมื่อดำเนินการแต่ละขั้นตอนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะส่งข้อมูลให้ผู้ตรวจสอบ และผู้อนุมัติต่อไปตามลำดับ

5) ผู้บริหารทำการตรวจสอบและอนุมัติข้อมูลปัญหา ข้อมูลผลการวิเคราะห์ปัญหา และข้อมูลวิธีการแก้ไขป้องกัน ข้อมูลผลการติดตามการแก้ไขป้องกัน และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปผ่านระบบ

6) ผู้แทนฝ่ายบริหารทำการตรวจสอบและอนุมัติข้อมูลปัญหา ข้อมูลผลการวิเคราะห์ปัญหา และข้อมูลวิธีการแก้ไขป้องกัน ข้อมูลผลการติดตามการแก้ไขป้องกัน และส่งให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไปผ่านระบบ รวมทั้งตรวจเช็คสถานะของการดำเนินการของเอกสารเพื่อดำเนินการติดตามต่อไป

การรายงานผลการปฏิบัติการแก้ไขป้องกัน ในขั้นตอนนี้มีระบบการจัดการรายงานสำหรับผู้บริหาร ผู้แทนฝ่ายบริหาร เจ้าหน้าที่แผนกมาตรฐาน คณะบริหารงานระบบมาตรฐาน คณะทำงานระบบมาตรฐานได้ทราบข้อมูลปัญหาในแต่ละระบบมาตรฐาน ไอเอสโอ ข้อมูลปัญหาในแต่ละสาเหตุ ข้อมูลปัญหาเปรียบเทียบในแต่ละปี

จากการวิเคราะห์ระบบใหม่เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับระบบเดิม โดยมีขั้นตอนเริ่มจากเมื่อพบปัญหา ผู้ที่เกี่ยวข้องจะทำการบันทึกข้อมูลปัญหา ข้อมูลการวิเคราะห์สาเหตุ ข้อมูลวิธีการแก้ไขป้องกัน จากนั้นจะจัดเก็บบันทึก และรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงาน ดังรูป 3.3



รูป 3.3 แสดงการเปรียบเทียบระบบใหม่กับระบบเดิม