

# คู่มือเล่มที่ 14

## การตรวจสอบ INSPECTION

### กล่าวนำ

ภาระหน้าที่ที่สำคัญอย่างยิ่งของบริษัทคือนำผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเข้าสู่ตลาด พนักงานทุกคนควรผนึกความพยายามในการแสดงความรับผิดชอบต่อการนำผลิตภัณฑ์เข้าสู่ตลาด ในกรณีนี้ ฝ่ายประกันคุณภาพควรมีบทบาทนำในการรวบรวมและวิเคราะห์สารสนเทศด้านการตลาด จัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าทันที จัดทำระบบสำหรับป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดซ้ำ และระบบสำหรับดำเนินการกับผลิตภัณฑ์บกพร่อง ฝ่ายนี้มีหน้าที่อธิบายหลักการในการตรวจและทดสอบ ควบคุมบันทึกการตรวจสอบ ดูแลความเป็นไปตามเกณฑ์กำหนดอย่างทั่วถึง ให้การศึกษาและฝึกอบรม จัดการกับผลิตภัณฑ์บกพร่องและบันทึก การตรวจและทดสอบผลิตภัณฑ์ใหม่หรือผลิตภัณฑ์ที่แก้ไขมีความสำคัญมาก เพราะผลิตภัณฑ์เหล่านี้มีโอกาสมากที่จะมี ปัญหา จึงต้องมีการตรวจสอบอย่างทั่วถึง ฝ่ายนี้ยังรับผิดชอบต่อการดำเนินการกับข้อมูลเกี่ยวกับข้อบกพร่องและข้อผิดพลาด จากตลาดและข้อร้องเรียนจากลูกค้าอย่างรวดเร็วและแม่นยำ วิเคราะห์หาสาเหตุและป้องกันไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ

### การตรวจสอบและบันทึกตรวจสอบ

#### [1] การเตรียมตารางคุณภาพ

เพื่อจัดเตรียมผลิตภัณฑ์สำหรับทบทวนคุณภาพ จัดทำรายการคุณลักษณะเฉพาะด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ตามที่ใช้ต้องการ ต่อจากนั้นเลือกและตรวจสอบหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับแต่ละคุณลักษณะเฉพาะด้านคุณภาพ โดยการทดสอบตามหัวข้อตรวจสอบ ผู้ตรวจสอบจะสามารถประเมินได้ว่าคุณลักษณะเฉพาะด้านคุณภาพเป็นที่ยอมรับหรือไม่ ตารางข้างล่างเป็นตัวอย่างสำหรับเสื้อสตรี

รายการตรวจสอบ	ตรวจสอบลักษณะภายนอก	ตรวจสอบความแข็งแรงโดยการยืด	ตรวจสอบความแข็งแรงของตะเข็บ	ตรวจสอบอัตราการขาด
ลักษณะเฉพาะ				
ลักษณะภายนอก	○			
ความแข็งแรงของผ้า		○		
ความแข็งแรงของตะเข็บ			○	
ไม่หดเมื่อซัก				○

## [2] กำหนดมาตรฐานการตรวจสอบ

มาตรฐานการตรวจสอบทุกรายการที่สะท้อนถึงความต้องการของลูกค้าในทุกประเภทผลิตภัณฑ์ต้องได้รับการกำหนด ซึ่งประกอบด้วย

- 1) การตรวจสอบเมื่อรับของ ดำเนินการเมื่อรับวัสดุและชิ้นส่วน
- 2) การตรวจสอบระหว่างผลิตดำเนินการในกระบวนการ
- 3) การตรวจขั้นสุดท้าย ดำเนินการหลังจากผ่านทุกกระบวนการแล้ว
- 4) การตรวจสอบเพื่อการส่งมอบ ดำเนินการเมื่อมีการส่งผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป บางครั้งอาจตรวจในเวลาเดียวกันกับการตรวจขั้นสุดท้าย

มาตรฐานการตรวจสอบเหล่านี้ทั้งหมดต้องระบุหัวข้อตรวจสอบ วิธีการชักตัวอย่างสำหรับแต่ละหัวข้อตรวจสอบ ค่ามาตรฐาน วิธีการตรวจสอบ และในข้อ 2) ถึง ข้อ 4) ข้างต้น ให้ระบุวิธีการดำเนินการกับผลิตภัณฑ์บกพร่องไว้ด้วย

## [3] ความชัดเจนของรายการที่ต้องตรวจและทดสอบ

มีความสำคัญอย่างยิ่งในการกำหนดวิธีการตรวจสอบและรายการตรวจสอบที่จำเป็นสำหรับการประกันคุณภาพสำหรับทุกผลิตภัณฑ์ ควรเป็นรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะของผลิตภัณฑ์ซึ่งผู้ใช้เห็นว่าสำคัญ หากมีการตรวจสอบมารายการเกินไปก็จะทำให้ต้นทุนเพิ่ม แต่หากไม่ได้ตรวจสอบรายการสำคัญอาจทำให้ข้อบกพร่องร้ายแรงไม่ได้รับการเอาใจใส่ ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นรายการทดสอบและตรวจสอบความคงทนของเสื้อผ้าสำหรับเสื้อสตรี

- 1) คงทนต่อแสงแดด
- 2) คงทนต่อการซัก
- 3) คงทนต่อการขัดถู
- 4) คงทนต่อเหงื่อ
- 5) อัตราหดตัวจากการซัก
- 6) ความแข็งแรงต่อการยืด
- 7) ลักษณะภายนอก เช่น รอยตำหนิ รอยด่าง การย้อม

## [4] การจัดทำเอกสารวิธีการตรวจและการทดสอบที่ชัดเจน

เพื่อลดความแตกต่างของผลการตรวจและทดสอบและเกณฑ์ตัดสินซึ่งเกิดจากการตรวจและทดสอบใน เวลา สถานที่ เครื่องมือที่ต่างกัน หรือมีการเปลี่ยนแปลงพนักงาน ให้เหลือน้อยที่สุด ให้กำหนดสิ่งเหล่านี้ให้ชัดเจน

- 1) ช่วงเวลาที่ตรวจสอบ : รุ่นของผลิตภัณฑ์ต้องประกอบด้วยผลิตภัณฑ์จากวัตถุดิบรุ่นเดียวกัน ผลิตอย่างต่อเนื่องจากสายการผลิตเดียวกัน และในวันเดียวกัน
- 2) สถานที่ตรวจสอบ : ในพื้นที่ซึ่งเหมาะสมที่ได้กำหนดไว้แล้ว
- 3) วิธีการชักตัวอย่าง : ชักตัวอย่างโดยสุ่มจากรุ่นเดียวกันตามลำดับหมายเลขที่กำหนดในตารางการชักตัวอย่างแบบสุ่ม
- 4) จำนวนตัวอย่างและเกณฑ์ตัดสิน :  $n = 30$   $c = 1$  (หากพบของบกพร่อง 1 ตัว หรือไม่พบ ถือว่าผลิตภัณฑ์รุ่นนั้นรับได้)
- 5) การดำเนินการกับผลิตภัณฑ์บกพร่อง : ผลิตภัณฑ์บกพร่องให้ซ่อม หรือให้ทิ้ง

## [5] การเก็บบันทึกการตรวจสอบ

ควรเก็บรักษาทันทีที่ผลการตรวจสอบ โดยทั่วไปต้องเก็บไว้ 3 ถึง 5 ปี ดังนั้นกระบวนการสามารถประเมินและปรับปรุงได้ และผลิตภัณฑ์ที่นำไปใช้ในอดีตสามารถสอบกลับได้ การบันทึกข้อมูลการตรวจสอบมีความแตกต่างกัน โดยทั่วไปประกอบด้วยรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้ วันที่ เวลาและสถานที่ที่ตรวจสอบ ชื่อผู้ตรวจสอบ ประวัติของผลิตภัณฑ์ที่ตรวจสอบ และผลการตรวจสอบ การจัดเก็บบันทึกต้องง่ายต่อการนำออกมาใช้

## มาตรการบังคับใช้มาตรฐานการตรวจและการทดสอบ

### [6] วิธีปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจและการทดสอบ

มีเพียงผู้ที่มีความรู้เพียงพอและผ่านการฝึกอบรมเท่านั้นจึงจะได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ตรวจและผู้ทดสอบ ผู้ตรวจและผู้ทดสอบต้องจบการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์หรือวิศวกรรมศาสตร์จากโรงเรียนอาชีวศึกษาหรือมหาวิทยาลัย ทำงานเป็นผู้ช่วยไม่น้อยกว่า 2 ปี และได้รับแต่งตั้งจากบริษัท ผู้ช่วยผู้ตรวจและผู้ทดสอบต้องสำเร็จหลักสูตรคล้ายกัน และได้รับการแต่งตั้งจากบริษัท ต้องทำงานภายใต้การควบคุมของผู้ตรวจและผู้ทดสอบ

### [7] ระบบการตรวจติดตามการตรวจและการทดสอบ

ผู้รับผิดชอบในการตรวจและการทดสอบควรทำการตรวจสอบสถานะของการปฏิบัติการเป็นระยะๆ เพื่อให้แน่ใจว่าการตรวจและการทดสอบเป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งต้องตรวจสอบทั้งเอกสาร และตรวจสอบการปฏิบัติงานจริง และให้ข้อเสนอแนะหรือสั่งการให้มีการแก้ไขวิธีปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม การปฏิบัติการแก้ไขดังกล่าวจะต้องดำเนินการทันที แต่ควรมีการกำหนดขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนที่เรียกร้องให้ดำเนินการแก้ไข

### [8] การศึกษาและการฝึกอบรมด้านการตรวจและการทดสอบ

ผู้ตรวจและผู้ทดสอบควรมีทักษะและความรู้เฉพาะทาง รวมทั้งความสามารถในการตัดสินใจด้วยความยุติธรรม เพื่อฝึกอบรมบุคลากร กำหนดหลักสูตรโดยให้ครอบคลุมความรู้ด้านเคมี และฟิสิกส์ วิธีการใช้เครื่องมือ วิธีการเก็บข้อมูล วิธีการตรวจสอบ และวิธีการตัดสินใจเพื่อการยอมรับ กำหนดมาตรฐานการให้วุฒิบัตร รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงาน และรับรองผู้มีคุณสมบัติให้ทำการฝึกอบรมผู้ตรวจและผู้ทดสอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นผู้ตามทันการพัฒนาล่าสุดอยู่เสมอ ให้พิจารณากำหนดการเกษียณอายุ หากการตรวจด้วยประสาทสัมผัส (sensory inspection) มีความสำคัญต่องานที่ทำ

### [9] รายการบกพร่องที่เกิดขึ้นบ่อย และการแก้ไขที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายประกันคุณภาพทำการวิเคราะห์ผลการตรวจสอบ จัดพิมพ์รายการข้อบกพร่องที่เกิดทุก ๆ 6 เดือน และให้คำแนะนำฝ่ายออกแบบ และฝ่ายผลิต และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ฝ่ายต่าง ๆ ข้างต้นจัดตั้งทีมงานเพื่อปรับปรุง กำหนดเป้าหมาย และพยายามดำเนินการปรับปรุงภายในเวลาที่กำหนดไว้ และรายงานผลให้ผู้จัดการฝ่ายประกันคุณภาพ และฝ่ายผลิตทราบ บทบาทของผู้ตรวจสอบคือจัดให้มีข้อมูลเพื่อปรับปรุงด้วยความเป็นกลาง พวกเขาต้องไม่ให้คำแนะนำแก่ฝ่ายใด

## [10] การวิเคราะห์ข้อมูลผลิตภัณฑ์บกพร่องจากการตรวจสอบขั้นสุดท้าย

ข้อมูลผลิตภัณฑ์บกพร่องที่ได้จากการตรวจสอบขั้นสุดท้ายคือข้อมูลที่มีคุณค่ามาก ควรมีระบบซึ่งทำให้มีการส่งผ่านข้อมูลเหล่านี้ไปยังฝ่ายออกแบบ และฝ่ายผลิตใช้ในแผนงานในอนาคต ตัวอย่างเช่น ฝ่ายตรวจสอบรายงานผลไปยังฝ่ายประกันคุณภาพเพื่อทำการวิเคราะห์ และส่งข้อสรุปไปยังผู้อำนวยการโรงงานและไปยังฝ่ายออกแบบ และฝ่ายผลิต ทั้งสองฝ่ายพยายามใช้สารสนเทศนี้เพื่อปรับปรุงคุณภาพ และรายงานกลับไปยังฝ่ายประกันคุณภาพ

## การปฏิบัติตามมาตรฐานการตรวจและการทดสอบและการบันทึก

### [11] มาตรฐานในการเตรียมมาตรฐานของการตรวจและการทดสอบ

ต้องมีมาตรฐานซึ่งกำหนดขั้นตอนในการจัดทำและทบทวนมาตรฐานสำหรับการทดสอบและตรวจสอบ มาตรฐานนี้ควรกำหนด

- 1) วัน เดือน ปี ในการจัดทำและทบทวน
- 2) ชื่อหน่วยงานที่ออกมาตรฐานการตรวจสอบ
- 3) แบบบันทึกผล
- 4) ขอบเขตของการนำไปใช้
- 5) ความหมายของคำต่าง ๆ
- 6) มาตรฐานที่ใช้อ้างอิง
- 7) หัวข้อการตรวจสอบ
- 8) วิธีการตรวจสอบ
- 9) ค่ามาตรฐาน
- 10) การกำหนดรุ่น และวิธีการสุ่มตรวจ
- 11) วิธีการตรวจและการทดสอบตัวอย่าง เกณฑ์การตัดสิน

ตัวอย่างเช่น ฝ่ายที่รับผิดชอบเสนอร่างข้อกำหนดมาตรฐานการตรวจและการทดสอบ ต่อจากนั้นให้คณะกรรมการกลั่นกรองเพื่อทบทวน แล้วเสนอขออนุมัติจากผู้อำนวยการโรงงาน

### [12] การเตรียมมาตรฐานการตรวจสอบสำหรับทุกผลิตภัณฑ์

เตรียมมาตรฐานการตรวจและการทดสอบ สำหรับทุกแบบและทุกผลิตภัณฑ์ จำแนกผลิตภัณฑ์ และชนิดของผลิตภัณฑ์ในรูปแบบที่ง่ายต่อการปฏิบัติตาม และเชื่อมโยงมาตรฐานวิธีการตรวจสอบเข้ากับชนิดของผลิตภัณฑ์ หากชนิดของผลิตภัณฑ์ไม่แยกให้ชัดเจน จะทำให้เกิดความยุ่งยาก วิธีที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาคือจัดทำตารางเปรียบเทียบโดยใช้ MATRIX

### [13] การบันทึกผลการตรวจสอบ

การตรวจสอบเพื่อการยอมรับ การตรวจสอบระหว่างผลิต และการตรวจสอบขั้นสุดท้ายควรได้รับการบันทึกตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด โดยแยกชนิดและกระบวนการผลิต บันทึกเหล่านี้ประกอบด้วยสารสนเทศเกี่ยวกับการพิจารณา และการตรวจสอบดังต่อไปนี้

- 1) ผู้รับผิดชอบ
- 2) ผลิตภัณฑ์
- 3) เวลา วันที่ และสถานที่
- 4) ผลการตรวจสอบ
- 5) สัดส่วนของผลิตภัณฑ์บกพร่อง รายการของบกพร่องและสภาพการณ์ขณะที่เกิดข้อบกพร่อง
- 6) ขนาดรุ่น

ข้อมูลที่ได้จากการเก็บตามช่วงระยะเวลาที่กำหนด เป็นข่าวสารที่สมบูรณ์และเหมาะสมที่จะแปลงเป็นตารางควบคุม ตามหลักการวิเคราะห์ทางสถิติ

#### [14] บันทึกมาตรการแก้ไขผลิตภัณฑ์บกพร่อง

เพื่อให้มีบันทึกเกี่ยวกับมาตรการแก้ไขผลิตภัณฑ์บกพร่อง โดยบันทึกข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น สถานที่ ชื่อของกระบวนการ วิธีการแก้ไข เหตุผลในการแก้ไข การยืนยันผล และรายละเอียดของมาตรฐาน บันทึกเหล่านี้เป็นข้อมูลอ้างอิงที่มีค่าสำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาข้อบกพร่องในอนาคต บันทึกนี้ต้องเก็บไว้ตามระยะเวลาที่กำหนด

#### [15] การเก็บรักษานิทัก

บันทึกต่างๆ ควรเก็บในสถานที่ปลอดภัย มีการป้องกันเอกสารจากลม ฝน แสงแดด สัตว์ทำลาย และการถูกขโมย ระบบการจัดเก็บควรทำให้สามารถค้นหาได้ง่าย เป็นการดีหากใช้ COMPUTER ค้นหา

### วิธีการตรวจสอบผลิตภัณฑ์ใหม่และผลิตภัณฑ์ที่ปรับปรุง และเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

#### [16] การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ใหม่และผลิตภัณฑ์ที่ปรับปรุง

ผลิตภัณฑ์ใหม่ ต้องตรวจด้วยความระมัดระวังเป็นพิเศษ เนื่องจากมีข้อมูลด้านคุณภาพก่อนหน้านั้นน้อยมาก ลักษณะภายนอกและการใช้งานควรได้รับการใส่ใจเป็นพิเศษ ควรเพิ่มรายการตรวจสอบและจำนวนตัวอย่างการตรวจสอบเพื่อการยอมรับสำหรับรายการเหล่านี้ควรแตกต่างจากที่ใช้สำหรับการซื้อซ้ำ

#### [17] ระเบียบการจัดการกับตัวอย่างระบุขอบเขต

ตัวอย่างระบุขอบเขตใช้เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าการตัดสินใจของผู้ตรวจสอบยังคงคงที่ในการตรวจสอบโดยใช้ประสาทสัมผัส (กลิ่น รส สี และสัมผัส) โดยนำผลิตภัณฑ์ที่ตรวจสอบเปรียบเทียบกับตัวอย่างระบุขอบเขต ตัวอย่างระบุขอบเขตควรทำจากวัสดุที่คงทนต่อการเปลี่ยนแปลงตามระยะเวลา

เกี่ยวกับตัวอย่างระบุขอบเขต โดยทั่วไปให้ทำตัวอย่างระบุขอบเขตไว้เป็นมาตรฐาน 1 ชิ้น (เก็บไว้) และทำอีก 2 ชิ้น หรือมากกว่า เพื่อนำไปใช้ในการตรวจสอบในที่ต่าง ๆ ตัวอย่างระบุขอบเขตมาตรฐาน จะใช้เปรียบเทียบกับตัวอย่างมาตรฐาน ต้องเก็บไม่ให้ถูกแสงแดดโดยตรง ไม่ให้มีความชื้นเกิน ต้องเปลี่ยนทุกปีสำหรับตัวอย่างที่ใช้ตรวจสอบ และเปลี่ยนใหม่ทุก ๆ 3 ปีสำหรับตัวอย่างมาตรฐาน

## [18] การฝึกอบรมทักษะในการตรวจโดยใช้ประสาทสัมผัส

จัดให้มีการฝึกอบรมทักษะการตรวจสอบโดยใช้ประสาทสัมผัสสำหรับผู้ตรวจสอบซึ่งต้องใช้ประสาทรับรู้ทั้ง 5 เพื่อการเห็น รับรส รับกลิ่น สัมผัส และการได้ยิน การฝึกอบรมนี้ควรทำเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่องภายหลังจากที่ได้รับใบอนุญาต อายุของผู้ตรวจต้องมีการจำกัดว่าต้องไม่เกิน ผู้ตรวจสอบที่มีประสบการณ์ควรกำหนดให้ใช้ตัวอย่างกำหนดขอบเขตเพื่อกระตุ้นประสาทสัมผัสก่อนดำเนินการตรวจสอบ

## [19] ระบบการตรวจสอบที่ให้ความสำคัญกับลูกค้า

มาตรฐานการทดสอบและตรวจสอบมักต้องพิจารณาว่าอะไรคือความต้องการของลูกค้า นำผลการวิจัยตลาดและข้อร้องเรียนของลูกค้าเข้ามาพิจารณาด้วยในขณะที่กำหนดมาตรฐาน หากพบว่ามาตรฐานที่มีอยู่แตกต่างไปจากความต้องการของลูกค้า ให้แก้ไขทันที

ผลิตภัณฑ์ที่สิ่งพิเศษ ต้องยอมให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการจัดทำร่างมาตรฐานที่แก้ไขด้วย

## [20] ระบบการจัดการกับผลิตภัณฑ์ที่ไม่ผ่านการตรวจสอบ

มักจะมีความเสี่ยงที่จะพบว่าผลิตภัณฑ์บกพร่องปะปนไปกับผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการยอมรับ และรุ่นที่บกพร่องถูกนำไปตรวจสอบโดยยังไม่ได้ผ่านการปฏิบัติการแก้ไข

สำหรับรุ่นที่ไม่ได้รับการยอมรับ แยกผลิตภัณฑ์บกพร่องแล้วให้ตรวจสอบใหม่เช่นเดียวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ ติดป้ายสำหรับชิ้นที่บกพร่องเพื่อส่งกลับไปทำใหม่หรือซ่อมแซม ขจัดชิ้นที่ไม่สามารถทำใหม่ ดำเนินการตรวจสอบอีกครั้งหลังการแก้ไข

## ข้อมูลข้อบกพร่องป้อนกลับจากตลาดและการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบ

### [21] การรวบรวมข้อมูลจากตลาด และผลกระทบจากการตรวจสอบและแก้ไข

สารสนเทศด้านการตลาดต้องถูกต้องและผนึกเข้ากับการออกแบบผลิตภัณฑ์ และมาตรฐานการทดสอบและตรวจสอบ ต้องมีระเบียบสำหรับบังคับใช้เช่น การกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลาดที่จะทำการวิจัย วิธีการสุ่มตัวอย่าง และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล โดยทั่วไปบริษัทมีการจัดตั้งฝ่ายหรือแผนกพิเศษ เพื่อทำการวิจัยตลาด ฝ่ายนี้อาจจะทำการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายผลิต ฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายเทคนิค และ ฝ่ายตรวจสอบ โดยกำหนดค่ามาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์แต่ละตัว

### [22] การวิเคราะห์รายการที่เสียและนำข้อมูลป้อนกลับไปฝ่ายออกแบบและฝ่ายผลิต

บริษัทควรรู้ถึงข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดกับผลิตภัณฑ์อยู่เสมอภายหลังจากผลิตภัณฑ์นั้นเข้าสู่ตลาด จัดทำระบบที่ทำให้บริษัทสามารถได้รับสารสนเทศอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ระบบหนึ่งคือฝ่ายบริการลูกค้าหรือซ่อมแซมบันทึกรายละเอียดผลิตภัณฑ์เสียที่ลูกค้านำมาซ่อม รวบรวมข้อมูลทุกสิ้นเดือน ส่งข้อมูลที่ค้นพบให้กับฝ่ายประกันคุณภาพ ฝ่ายประกันคุณภาพรายงานผลวิเคราะห์ให้กับฝ่ายออกแบบ ฝ่ายเทคนิค และฝ่ายผลิตในที่ประชุมการประกันคุณภาพ ปกติฝ่ายเทคนิคจะเป็นผู้นำในการวิเคราะห์ข้อบกพร่อง และฝ่ายออกแบบและฝ่ายผลิตจะเป็นผู้นำผลวิเคราะห์ไปประยุกต์ใช้

### [23] ระบบการแก้ไขข้อร้องเรียนจากตลาด

ข้อร้องเรียนจากลูกค้าควรได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็วและป้องกันการร้องเรียนไม่ให้เกิดซ้ำ กำหนดให้มีฝ่ายรับผิดชอบการร้องเรียน และกำหนดขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนให้กำหนดว่าฝ่ายใดควรสนองตอบข้อร้องเรียน จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร ฝ่ายไหนจะเป็นผู้ออกรายงานการร้องเรียน และฝ่ายไหนเป็นผู้ปฏิบัติการแก้ไข ระบุสิ่งเหล่านี้ในระเบียบปฏิบัติ และสร้างระบบเพื่อเพิ่มความเข้มแข็ง สิ่งที่สำคัญที่สุดในการดำเนินการกับข้อร้องเรียนคือการให้คำอธิบายที่สมเหตุสมผลและการชดเชยค่าเสียหายแก่ลูกค้า

### [24] ข้อมูลจากตลาดและการปรับปรุงวิธีการตรวจสอบ

บริษัทจะต้องรู้อยู่เสมอว่าลูกค้าอยากได้อะไร และใช้สารสนเทศนี้ในการทบทวนและแก้ไขวิธีการตรวจสอบ ตัวอย่างเช่น เมื่อฝ่ายประกันคุณภาพเรียนรู้จากข้อมูลการตลาดว่าวิธีการตรวจสอบไม่เหมาะสม ก็จะเรียกประชุมซึ่งประกอบด้วยฝ่ายออกแบบและพัฒนา ฝ่ายเทคนิค และฝ่ายทดสอบและตรวจสอบ เพื่อหารือในการแก้ไขวิธีการเหล่านี้ ที่ประชุมตัดสินใจว่าสามารถดำเนินการอะไรได้บ้าง

### [25] แบบฟอร์มสำหรับเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รับควรรายงานให้ฝ่ายที่ต้องการ จัดตั้งระบบพร้อมด้วยกำหนดแบบฟอร์มและเส้นทางการรายงาน เพื่อให้สามารถรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและจัดให้มีการใช้ข้อมูลอย่างเหมาะสม สารสนเทศที่ควรบันทึกประกอบด้วย ผลการตรวจสอบ ผลการตรวจติดตามภายใน รายงานข้อร้องเรียน สารสนเทศด้านการตลาด และการเคลื่อนไหวของคู่แข่ง