

ก 1863

PRACHACHAT BUSINESS
ประชาชาติ
ออกเยี่ยม

ธุรกิจ

วันพฤหัสบดีที่ 30 กันยายน- 2 ตุลาคม 2536 ปีที่ 18 ฉบับที่ 2474 (1674)

ISO 9000

สัญลักษณ์ใหม่แห่งคุณภาพ

ดร.พจน์ รัชิตพันธ์

บทความได้รับการสนับสนุนจาก บริษัท เอ็กซ์เซค
คิวลิตีคอนโทรลซิสเต็มส์ จำกัด ผู้วางกฏเกณฑ์ ISO
9000 ส่วนมาให้ที่ โทรสารหมายเลข 02-6765883
(ISOPY:004)

ห้องสมุดฯ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ทำไม ISO 9000

จึงเป็นที่ยอมรับในปัจจุบัน

แนวโน้มการยอมรับมาตรฐาน ISO 9000 ซึ่งได้แพร่ขยายไปอย่างรวดเร็วทั่วโลกนั้น สาเหตุสำคัญประการหนึ่งเกิดจากความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าผู้ซื้อสินค้าหรือให้บริการที่เพิ่มขึ้นในแง่ของคุณภาพนั่นเอง ธุรกิจในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงทำให้ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจต้องพยายามดึงดูดลูกค้าไว้และเน้นความสำคัญของลูกค้าด้วยปรัชญาที่ว่า "ลูกค้าคือพระเจ้า" การพยายามสร้างคุณภาพในสินค้าและบริการ ก็เพื่อให้เกิดความได้เปรียบและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้านั่นเอง นอกจากนี้การยอมรับของธุรกิจแล้วรัฐบาลของหลายประเทศก็เล็งเห็นความสำคัญของคุณภาพและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ที่เป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งจะนำไปสู่ความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันในตลาดสินค้าของโลก

มาตรฐาน ISO 9000 เป็นเครื่องมือส่วนหนึ่งในกรที่จะนำมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของธุรกิจของแต่ละประเทศ ในแนวความคิดปัจจุบันวัตถุประสงค์สำคัญสิ่งหนึ่งที่พึงปรารถนาจึงได้แก่การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและโดยรวม คำว่า "โดยรวม" หมายถึงการปรับปรุงคุณภาพทั่วทั้งองค์กร ซึ่งนำไปสู่คำว่า "Total Quality Management" ในธุรกิจที่มองการณ์ไกลจะเห็นว่าการวัตถุประสงค์ดังกล่าวเป็นสิ่งจำเป็นสุดยอดที่จะช่วยรักษาความสามารถในการแข่งขันและความได้เปรียบเชิงการค้า ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้บริหารประเทศก็เห็นความสำคัญในการรณรงค์ส่งเสริม "คุณภาพ" โดยการกำหนดนโยบายคุณภาพระดับชาติและกระตุ้นภาคเอกชนด้วย ทั้งการสนับสนุน

และการออกกฎระเบียบบังคับ ตัวอย่างเช่น "National Quality Award" ในหลายประเทศและมาตรฐานผลิตภัณฑ์ทั้งที่บังคับและไม่บังคับ นอกจากนี้ในหน่วยงานซึ่งไม่มีการแข่งขันเชิงพาณิชย์ เช่น ภาคราชการหรือองค์กรที่ไม่ใช่ของรัฐ ก็ยอมรับว่าวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ใช้บริการ

การพัฒนาแนวความคิด

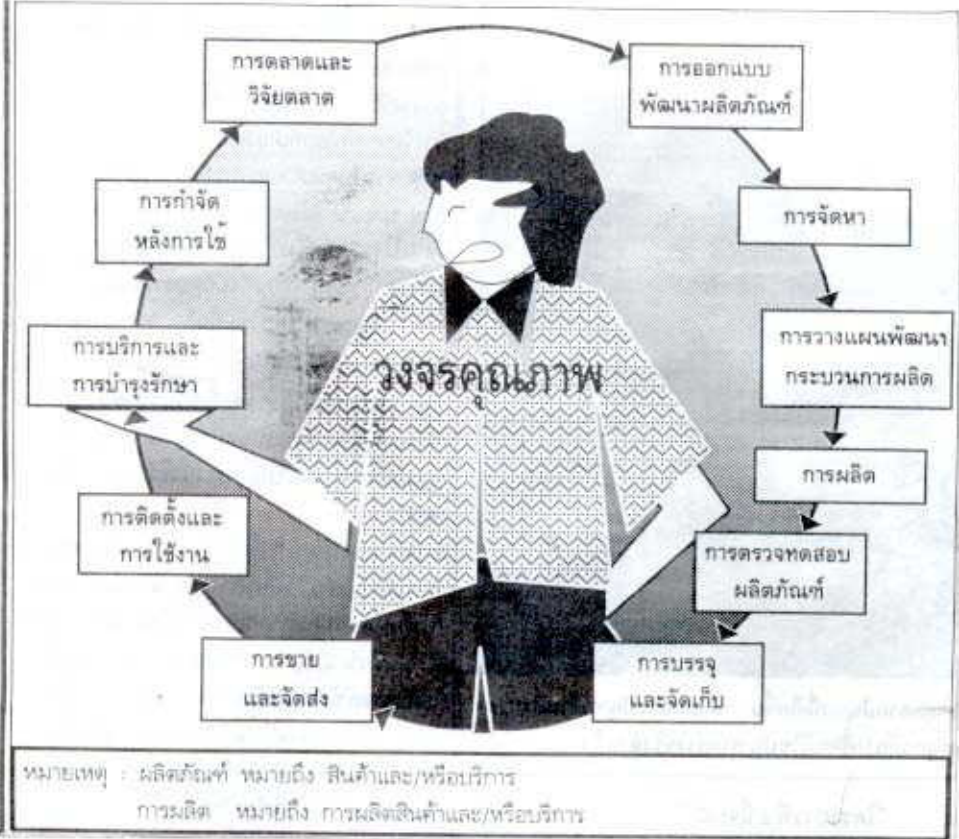
เกี่ยวกับคุณภาพ

ความหมายของคำว่า "คุณภาพ" ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคและสมัยให้เหมาะสมกับแนวความคิดเชิงบริหารที่มีการพัฒนาโดยไม่สิ้นสุด

ได้มีผู้ให้นิยามของคำว่า "คุณภาพ" ไว้ในหนังสือคำวาทต่าง ๆ มากมาย แต่เริ่มเป็นที่ยอมรับแพร่หลายในปัจจุบันว่า คุณภาพหมายถึงความเหมาะสมกับความต้องการในการใช้งานหรือ "Fitness for use" ฉะนั้น ความต้องการในการใช้งานซึ่งเกิดจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ จึงเป็นปัจจัยหลักตัดสินพื้นฐานของวงจรในการดำเนินธุรกิจหรือปฏิบัติงานซึ่งเรียกว่า วงจรคุณภาพ

ในยุคก่อนการปฏิวัติอุตสาหกรรม คุณภาพจะอยู่ในความรับผิดชอบของช่างฝีมือผู้ประดิษฐ์ผลิตภัณฑ์ หรือสินค้าตามที่เขาคิดขึ้นมาหรือตามที่ลูกค้าสั่ง ภายหลังจากการปฏิวัติอุตสาหกรรม ซึ่งทำให้เกิดการผลิตสินค้าซ้ำ ๆ กันในลักษณะ mass production โดยคนงานจำนวนมาก คุณภาพจึงตกมาอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของหัวหน้าคนงานหรือไฟร์แมน ผู้ซึ่งได้รับการคัดเลือกจากคนงานที่มีความชำนาญงานและประสบการณ์

ประมาณปี 1930 เป็นต้นมา การผลิตชิ้นส่วนที่สามารถเปลี่ยนและใช้ร่วมกันได้เริ่มแพร่หลายมาก



กันในอุตสาหกรรมโรงงานต่าง ๆ จึงได้เริ่มมีการก่อตั้งแผนกตรวจสอบโดยมีหน้าที่หลัก ๆ ในการคัดแยกสินค้าที่เสียออกไป การจัดตั้งแผนกตรวจสอบคุณภาพจึงถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการยกหน้าที่ในการรับผิดชอบ "คุณภาพ" ออกจากการ "ผลิต" แล้วสร้างอาชีพนักวิเคราะห์ตรวจสอบคุณภาพที่มีความชำนาญเฉพาะอย่าง รวมถึงการพัฒนากระบวนการวัดและทดสอบตลอดจนการควบคุมเชิงสถิติ เพื่อให้ได้คุณภาพของสินค้าตามที่ระบุไว้ การพัฒนาและใช้การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (SQC)

ได้แพร่หลายในช่วงสงครามโลก เนื่องจากต้องเร่งระดมการผลิตอาวุธยุทโธปกรณ์จำนวนมาก และมีความจำเป็นในการลดปริมาณงานและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบตั้งแต่ประมาณปี 1950 เป็นต้นมา โรงงานอุตสาหกรรมแทบทุกแห่งในประเทศอุตสาหกรรมและตะวันตกก็มีแผนกควบคุมคุณภาพ ซึ่งถือว่าเป็นแผนกที่มีหน้าที่สำคัญและรับผิดชอบในคุณภาพของผลิตภัณฑ์ โดยการติดตามและแก้ไขปัญหาข้อบกพร่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ

เริ่มตั้งแต่ทศวรรษ 1970 ญี่ปุ่นได้แสดงให้เห็นอีกครั้งหนึ่งถึงความสำเร็จในด้านอุตสาหกรรมและการค้าในตลาดโลก เคล็ดลับที่ทำให้เกิดความสำเร็จดังกล่าวก็คือ การปฏิบัติแนวความคิดด้านคุณภาพที่บริษัทอุตสาหกรรมสำคัญ ๆ ของญี่ปุ่นได้นำไปปฏิบัติอย่างจริงจัง และแพร่หลายนั่นเอง แนวความคิด TQC ของญี่ปุ่นจึงได้กลายเป็นปรัชญาการบริหารคุณภาพที่ยอมรับทั่วโลก ในแนวความคิดใหม่นี้จะมองว่า คุณภาพเป็นผลของการทำงานหรือกิจกรรมของหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กันทั้งหมด กิจกรรมที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า หรือผู้บริโภค และกิจกรรมต่อเนื่องไปจนถึงการประเมินตรวจสอบว่า ความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองอย่างดีตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่แสดงในวงจรคุณภาพ แนวความคิดว่าแต่ละแผนกหรือหน่วยงานมีหน้าที่ที่จะต้องควบคุมและรับผิดชอบต่อกิจกรรมที่ทำ จึงเกิดความจำเป็นในการ "ประกันคุณภาพ" เพื่อให้มีความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นมีคุณภาพเป็นไปตามข้อตกลงหรือที่ระบุไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

ตั้งแต่ปี 1980 เป็นต้นมา การขยายและปรับปรุงแนวคิดด้านคุณภาพทำให้ TQC หมายถึง "Total Quality Commitment" คือ ความผูกพันกับคุณภาพของทุกคนและการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) ได้เป็นคำที่ใช้แพร่

หลายในธุรกิจทุกประเภท โดยเกี่ยวข้องกับหน้าที่ในการจัดการทุก ๆ ด้านภายในองค์กร

แล้ว ISO 9000

อยู่ตรงไหน ?

ที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะทำให้เกิดความสงสัยว่า ISO 9000เกี่ยวข้องกับปรัชญาการบริหารคุณภาพพอมีไหมอย่างไรบ้าง และมีส่วนในการนำไปสู่ TQM ได้อย่างไร การขยายตัวของพัฒนาแนวความคิดด้านคุณภาพจะมี 4 ระดับ ตั้งแต่เริ่มต้นด้วย การตรวจ (Inspection) แล้วจึงขยายเป็นการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) ต่อมาได้รับการพัฒนาให้เป็น การประกันคุณภาพ (Quality Assurance) จนถึงปัจจุบัน เป็น ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management)

ISO 9000เป็นอนุกรมมาตรฐานสำหรับการจัดการคุณภาพ อาจกล่าวได้ว่า ISO 9001 ถึง 9003 หรือ มอก. 9001 ถึง 9003) เป็นมาตรฐานกำหนดว่า ผู้ผลิตจะต้องทำอะไรบ้างในการทำให้เกิดการ "ประกัน" คุณภาพตามที่ระบุไว้ในชื่อของมาตรฐานคือ "มาตรฐานระบบคุณภาพแบบการประกันคุณภาพ..." ฉะนั้น ISO 9001 ถึง 9003 จึงเป็นเครื่องมือที่สามารถนำไปใช้ในการประกันคุณภาพ (QA) สำหรับมาตรฐาน ISO 9004 (หรือ มอก.9004) นั้น เป็นมาตรฐานที่แทบทั้งหมดไม่ถูกกำหนดเป็นข้อบังคับ แต่ขึ้นกับวิจาวนญาณของผู้ผลิต ชื่อของมาตรฐานคือ "มาตรฐานการบริหารคุณภาพ..." จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือหนึ่งหรือข้อแนะนำในการที่จะพัฒนา TQM ให้แก่องค์กร ผู้เขียนเชื่อว่า การจะทำให้เกิดความสำเร็จ ในการสร้าง TQM นั้นจำเป็นต้องพึ่งปัจจัยหลายอย่าง ที่สำคัญที่สุดคือ คนและระบบ คนหมายถึงผู้บริหารและพนักงานทุกระดับที่จะต้องมีความผูกพัน (commitment) กับคุณภาพ ส่วนระบบหมายถึง การที่มีกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตลอดจนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนซึ่ง ISO 9000 จะเป็นเครื่องมือในการช่วยสร้างระบบให้ชัดเจนขึ้นไปได้

ผู้เขียนเคยมีความคิดประจําใจอยู่ว่า "ระบบดี คนไม่ดี ไปไม่ไหว ระบบไม่เอาไหน แต่คนดี ท้อมีหวัง" และเมื่อมองแนวทางในการพัฒนา TQM แล้ว ก็คิดเพิ่มว่า "คนดี ระบบก็ดี มีพลัง ต้องเสริม ทั้ง พลังใจ "ไอเอสไอ" ฉะนั้น จงอย่าลืมการพัฒนาคนร่วมไปกับการพัฒนา ISO 9000

ประโยชน์จากระบบ

คุณภาพและ ISO 9000

ป ระโยชน์ที่ผู้ผลิตจะได้รับจากการนำเอา ISO 9000 ไปใช้นั้น ขึ้นอยู่กับว่าผู้ผลิตรายนั้น มีความตั้งใจจริงเพียงใด บางแห่งต้องการให้ได้ชื่อเสียงและมีการประชาสัมพันธ์อย่างกว้างขวาง เมื่อได้ผ่านการรับรองระบบคุณภาพพร้อมทั้งใบรับรองหรือประกาศนียบัตร แต่ก็มีวัตถุประสงค์บางอย่างเพียงเพื่อให้ได้ใบรับรองแล้ว ก็จะมีการปรับปรุงคุณภาพที่ไม่ถาวร บางแห่งเมื่อไม่ได้รักษาปฏิบัติตามมาตรฐานก็ถูกถอนใบรับรองไปได้

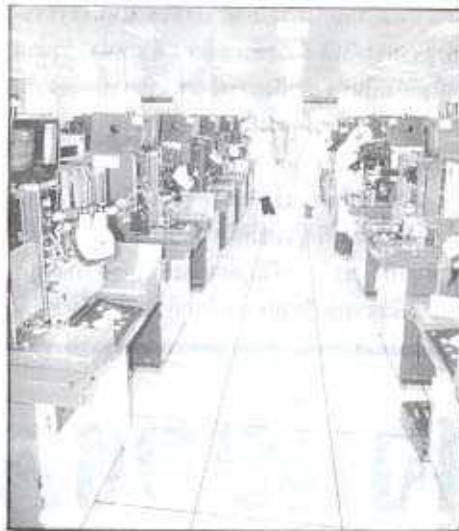
อย่าลืมว่าการทำให้ได้มาตรฐานและผ่านการรับรองนั้น คือต้นทุนเวลาและความพยายามรวมทั้งค่าใช้จ่ายมากพอสมควร ฉะนั้น การเริ่มต้นใหม่อาจจะทำได้ยากยิ่งขึ้นกว่าการรักษาระบบคุณภาพให้ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอยู่ต่อไป ซึ่งหมายความว่าพนักงานทุกคนและทุกระดับจะต้องยึดมั่น และปฏิบัติตามนโยบายและระเบียบวิธีการปฏิบัติงาน โดยอาศัยคู่มือเอกสารที่จัดทำไว้เพื่อการอ้างอิง อยู่ตลอดเวลา หากทำให้เช่นนี้แล้วระบบประกันคุณภาพก็จะเกิดขึ้นได้ และผู้ผลิตก็จะได้รับผลตอบแทนระยะยาวจากความพยายามที่ได้ทุ่มเทให้กับการใช้ ISO 9000

ผู้เขียนได้อธิบายไว้แล้วว่า "คุณภาพ" หมายถึงความเหมาะสมและความต้องการในการใช้งานซึ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้า บางคนอาจจะถามว่าทำไมต้องเน้นความพึงพอใจของลูกค้าว่าหนักไม่สนใจผู้อื่นบ้างหรือ เช่น เจ้าของบริษัท ผู้ลงทุน พนักงานอื่นที่จิวริงบุคคลกลุ่มอื่นก็มีความสำคัญเช่นกัน แต่หากลูกค้าไม่พอใจแล้วธุรกิจก็อยู่ไม่ได้ ได้เคยมีการศึกษาในประเทศอังกฤษพบว่า ในบรรดากลุ่มลูกค้าที่ไม่พอใจนั้นจะมีเพียง 4% เท่านั้นที่จะแสดงออกด้วยการร้องเรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ นานา

ส่วน 96% ของลูกค้าที่ไม่พอใจจะไม่แสดงออก

เพราะรู้สึกว่ามีประโยชน์หรือไม่คุ้มค่า ในบรรดากลุ่มลูกค้าที่ไม่พอใจนั้นจำนวนมากไม่กลับมาซื้อสินค้าหรือใช้บริการอีก ซึ่งสูงถึง 94% ฉะนั้น สรุปง่าย ๆ ว่า ประมาณ 9 ใน 10 คน ของลูกค้าที่ไม่พอใจจะไม่กลับมาซื้อ นอกจากนี้ การวิจัยยังพบอีกว่า ผลร้ายของมันจะขยายตัวออกไปอีกหลายเท่า โดยลูกค้าที่ไม่พอใจหนึ่งคนจะเล่าต่อถึงประสบการณ์ที่ไม่ดีให้กับคนอื่น ๆ อีกโดยเฉลี่ย 9 คน

ฉะนั้น จึงเห็นได้ว่าความไม่พอใจในคุณภาพของสินค้าและบริการจะเป็นตัวบ่อนทำลายที่ร้ายกาจต่อเสถียรภาพของบริษัท ธุรกิจโดยทั่วไปมักต้องใช้ความพยายามและค่าใช้จ่ายสูงในการได้ลูกค้ารายใหม่ อาจจะสูงมากกว่าหลาย ๆ เท่าของการรักษาลูก



ประโยชน์ที่เด่นชัดได้แก่กับผู้ประกอบการก็ก่อให้เกิดในประเทศและต่างประเทศซื้อสินค้าที่มีคุณภาพตั้งแต่เริ่มต้นผลิต โดยจะพออย่างอื่นจะไม่ถูกคัดค้านทางการค้า

ค้าเอาไว้ ฉะนั้น เมื่อได้ลูกค้ามาด้วยความยากลำบากก็ควรพยายามอย่างยิ่งในการที่จะรักษาไว้

สำหรับหน่วยงานราชการหรือองค์กรที่ไม่ต้องแข่งขันเชิงพาณิชย์ก็ต้องตระหนักว่า ระบบมาตรฐานที่ได้รับจะเกิดจากผลงานที่สร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ถึงแม้ว่าการบริหารในระบบราชการอาจจะกระตุ้นให้เกิดความสำนึกในด้านคุณภาพได้ยากกว่าธุรกิจเอกชน แต่ก็มี ความพยายามที่จะแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานราชการบางแห่งได้พยายามปรับ





สิ่งแวดล้อมที่ออกจากโรงงานก็เป็นจุดหนึ่งทีไอเอสไอ 9000 มีส่วนจะเข้าไปในกระบวนการนอกเหนือจากผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม

ปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการบริการ การใช้การตรวจสอบสอดคล้อง ตลอดจนการร้องเรียนของประชาชนผ่านสื่อมวลชนก็เป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานราชการต้องปรับปรุงการทำงานเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้เขียนหวังว่าในอนาคต ISO 9000 คงจะแพร่หลายไปถึงหน่วยงานราชการไทยได้เช่นเดียวกัน

นอกจากคุณภาพที่เลวจะมีผลต่อลูกค้าแล้ว ยังทำให้เกิดต้นทุนค่าใช้จ่ายสูงในการผลิต เช่น ผลิตภัณฑ์ต้องทิ้งหรือซ่อมแซม ค่าใช้จ่ายจากการรับประกันซ่อมหรือเปลี่ยน ลูกค้ายกเลิกการสั่งซื้อสินค้า หรือของบริการ การสูญเสียเวลาของฝ่ายบริหารและพนักงาน เป็นต้น ปัจจุบันบริษัทที่ยอมรับความสำคัญของคุณภาพได้มีการรณรงค์ด้วยวิธีการหลายอย่างเพื่อให้ของเสียเป็นศูนย์หรือใกล้ศูนย์

ในอดีตเมื่อกล่าวถึงอัตราส่วนของเสีย เรามักจะกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ แต่ในปัจจุบันนี้มีหลายแห่งพูดถึงของเสียในอัตรา ppm (part per million) ก็แปลว่าโดยเฉพาะญี่ปุ่นซึ่งเป็นผู้นำในด้านคุณภาพ ดังมีเรื่องเล่ากันว่า บริษัทลูกค้ายในอเมริกาได้สั่งซื้อชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ผลิตในญี่ปุ่น ข้อกำหนดในการสั่งซื้อระบุว่า "จะต้องมีของเสียรวมอยู่ไม่เกิน 3 ชิ้น ใน 10,000 ชิ้น" เมื่อสินค้าส่งมอบถึงลูกค้าพบว่า มีจดหมายแนบมาด้วยว่า "ต้องขอประทานโทษที่ระบบประกันคุณภาพของเราไม่เหมือนกับของลูกค้าย"

และเป็นที่ยอมรับแพร่หลายแล้วนั้น ISO 9000 จะทำให้ผู้ประกอบการได้ประโยชน์และสิทธิพิเศษอะไรบ้าง จากเอกสารเผยแพร่ของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) ให้จับคู่ดูไว้ว่า ผู้ประกอบการหลังจากได้รับการรับรองระบบคุณภาพแล้ว ภายใต้ข้อกำหนด มอก.-ISO 9000 มีสิทธิอย่างเต็มที่ ในการแสดงเครื่องหมายรับรองระบบคุณภาพไว้ในผลิตภัณฑ์ ไม่ว่าจะเป็นบนตัวกระดาษจดหมาย เอกสาร หรือสิ่งพิมพ์ของบริษัทและในการโฆษณาต่าง ๆ

แต่ทั้งนี้ ยกเว้นการแสดงเครื่องหมายดังกล่าวบนผลิตภัณฑ์และหีบห่อผลิตภัณฑ์ ซึ่งข้อยกเว้นนี้อาจจะมีสาเหตุว่ามาตรฐาน มอก.9000 เป็นมาตรฐานของระบบประกันคุณภาพซึ่งแตกต่างจากมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ใช้นั้นถูกผลิตขึ้นตามข้อกำหนดในมาตรฐานผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด และมีการตรวจสอบประเมินและให้การรับรองแตกต่างกัน แต่ในกรณีของผู้เขียนแล้วคิดว่าน่าจะให้พิมพ์เครื่องหมาย มอก.9000



ไอเอสไอ 9000 จะมีส่วนช่วยลดอัตราส่วนของเสียในกระบวนการอุตสาหกรรม โดยแต่เดิมมักกำหนดเป็นเปอร์เซ็นต์ แต่ปัจจุบันจะใช้เป็น PPM (PART PER MILLION) แทนแล้ว

อย่างไรก็ตาม เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเรายึดถือเป็นปรัชญาในการทำงานของเรา บริษัทจึงขอตั้งของเสีย 3 ชิ้น ต่อ 10,000 ชิ้น มาพร้อมนี้แต่ขอแยกไว้ต่างหากตามความต้องการของท่าน"

ISO 9000 ให้อะไรกับผู้ประกอบการ

จากที่กล่าวแล้วว่าคุณภาพมีความสำคัญอย่างไร

บนผลิตภัณฑ์และหีบห่อได้ เพราะถือเป็นการโฆษณาบริษัท และแสดงให้เห็นว่าคุณเชื่อมั่นว่า นอกจากสินค้าที่ซื้อนี้ เป็นไปตามมาตรฐานผลิตภัณฑ์ที่ระบุไว้แล้ว ยังผ่านกระบวนการผลิตที่มีระบบประกันคุณภาพ ซึ่งได้รับการรับรองด้วยเป็นการประกันสองต่อ ข้อเสนอนี้คงต้องขอให้ สมอ.นำไปพิจารณา เพราะบางครั้ง สมอ.ก็มีเหตุผลในการทำงานของตนเองซึ่งควรปรับปรุงได้

นอกจากประโยชน์ในการใช้เชิงกฎหมาย มอก. 9000 แล้ว ผู้ประกอบการ จะได้รับประโยชน์เพิ่มเติม เช่น ทำให้เกิดการพัฒนาระบบ จัดตั้งฝ่าย การบริการ การควบคุม การผลิตและการ ใ้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังให้พันธมิตรที่ได้รับทราบเชิงลึกและยอมรับถึงสถานะในต่างประเทศและตลาดต่างประเทศ หรือขจัดปัญหาข้อโต้แย้งและผูกพันในทางการค้าในการส่งออกไปยังประเทศ และได้รับการตีพิมพ์และเผยแพร่ชื่อเสียงของบริษัท ในหนังสือรายชื่อผู้ประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ โดยจะมีการจัดพิมพ์เป็นประจำปีและเผยแพร่ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

ISO 9000 ให้อะไรกับผู้ซื้อ

เอกสารเผยแพร่ของ สมอ. ว่าระบบการให้รางวัลผู้ซื้อ หรือลูกค้าของบริษัทที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ ตามมาตรฐาน มอก. 9000 ไว้ก็คือ ชวนให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการที่ซื้อหรือได้รับและสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่ต้องตรวจสอบคุณภาพของผลิตภัณฑ์อีก หมายความว่าโดยปกติลูกค้ารายใหญ่จะมีระบบการตรวจสอบคุณภาพของผู้ส่งมอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและผู้ส่งมอบมีระบบประกันคุณภาพที่ดี โดยอาจจะตั้งส่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทหรือจ้างตัวแทนดำเนินการ เพื่อให้ลูกค้ายอมรับใบรับรอง ISO 9000 ที่ผู้ส่งมอบมีสิ่งกีดขวางจะจัดการและการตรวจสอบผลได้

นอกจากนี้ ยังนำผลการค้นหารายชื่อบริษัทที่ได้รับใบรับรอง มอก. 9000 เพราะ สมอ. จัดทำเป็นหนังสือรายชื่อและเผยแพร่เป็นประจำปี หรือติดต่อสอบถามกับ สมอ. โดยตรง และ ได้รับการคุ้มครองทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย และการให้รางวัล โดย สมอ. ในฐานะผู้ให้การรับรอง โดย สมอ. จะเป็นผู้ตรวจสอบ ประเมิน และติดตามผลของสถานประกอบการที่ได้รับการรับรองระบบคุณภาพ มอก. 9000 อย่างสม่ำเสมอ

หมายเหตุ

หากมีคำถามหรือข้อสงสัยเพิ่มเติมติดต่อได้โดยตรงที่ โทรสารหมายเลข 279-5883