

# ISO 9001 สำหรับงานจัดซื้อ

By British Standard Institute (BSI)



ทำไมต้องมีการศึกษา

# เหตุผลในการใช้ Supplier หรือ Outsource

---

เพื่อลดต้นทุน

---

เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ของฝ่ายบริหาร

---

เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตในส่วนงานที่บริษัทมีความถนัด

---

เพื่อลดหรือกระจายความเสี่ยง



# ความเสี่ยงที่อาจเกิดจาก Supplier หรือ Outsource

ไม่มีกลยุทธ์การบริหารที่สอดคล้องกับบริษัทเรา

ขาดความเข้าใจใน value ของงาน

ไม่ให้ความสำคัญกับการลดต้นทุน

วัฒนธรรมองค์กรไม่สอดคล้องกับเรา

กระบวนการทำงาน อาจส่งผลให้สเปคของงานเปลี่ยน

ไม่มีการเตรียมพร้อมในสถานการณ์ที่ไม่คาดหวัง



# อะไรคือสิ่งทำงานจัดซื้อต้องปฏิบัติ (1)

## 8.4 การควบคุมผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก

### 8.4.1 ทั่วไป

องค์กรต้องมั่นใจว่า กระบวนการ,ผลิตภัณฑ์และบริการที่จัดหาจากภายนอกสอดคล้องกับข้อกำหนด

องค์กรต้องพิจารณากำหนดการควบคุมที่ประยุกต์ใช้กับกระบวนการ ,ผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอก เมื่อ:

- a) ผลิตภัณฑ์และบริการ จากผู้ส่งมอบภายนอกที่เจตนาสำหรับประกอบเข้ากับผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร
- b) ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบตรงให้กับลูกค้าโดยผู้ให้บริการภายนอก ในนามขององค์กร
- c) กระบวนการใด, หรือบางส่วนของกระบวนการ, ที่ส่งมอบโดยผู้ส่งมอบภายนอกจากผลการตัดสินใจโดยองค์กร

องค์กรต้องพิจารณากำหนดและประยุกต์ใช้เกณฑ์ สำหรับการประเมิน, การเลือก, การติดตามสมรรถนะ, และการประเมินซ้ำกับผู้ส่งมอบภายนอก อยู่บนพื้นฐานความสามารถในการส่งมอบกระบวนการหรือผลิตภัณฑ์และบริการตามข้อกำหนด องค์กรต้องเก็บรักษาเอกสารสารสนเทศ สำหรับกิจกรรมเหล่านี้ และ กิจกรรมที่จำเป็นอันเป็นผลจากการประเมิน

# การตีความข้อกำหนด

---

สิ่งที่องค์กร  
ต้องกำหนด  
ได้แก่

กระบวนการภายในมีปฏิสัมพันธ์กับกระบวนการที่จัดหาจากภายนอก และผลกระทบซึ่งการจับตามีต่อสมรรถนะการดำเนินการ

---

วัสดุ ส่วนประกอบหรือบริการที่จัดหาจากภายนอกก่อรูปเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์หรือบริการขั้นสุดท้าย หรือสำคัญในการจัดเตรียมผลิตภัณฑ์หรือบริการ

---

ข้อกำหนดและการควบคุมเฉพาะซึ่งประยุกต์ใช้สำหรับการจัดเตรียมจากภายนอก โดยขึ้นอยู่กับผลกระทบที่มีต่อการดำเนินการและสมรรถนะขององค์กร

---

# ตัวอย่าง การกำหนดการควบคุม

คุณสมบัติของวัสดุ	วัสดุปิดผิวสังเคราะห์	วัสดุธรรมชาติ (หิน อิฐ ไม้ ผนัง สัตว์และผ้า)
ลักษณะ / สี / ลวดลาย	เสมือนวัสดุจากธรรมชาติ	มีพื้นผิวจริงตามธรรมชาติ
ติดตั้งตามโครงสร้าง	ติดตั้งง่าย ด้วยความร้อน	ไม่สามารถติดตั้งได้
การติดตั้ง	ติดตั้งง่าย เหมือนการก่ออิฐ	ติดตั้งตามความเหมาะสมของวัสดุ
เวลาในการติดตั้ง	ใช้เวลาในการติดตั้งน้อย	ใช้เวลาในการติดตั้งมาก
น้ำหนัก	เบา	หนัก
ความทนต่อแรงกระแทก	ยืดหยุ่นสูง ไม่แตกหักง่าย	ยืดหยุ่นต่ำ เสียหายได้ง่าย
สภาพอากาศ	รับมือกับสภาพอากาศได้ดี	มีสีซีดหรือหลุดลอก
อายุการใช้งาน	10 – 20 ปี	10 ปี
วัสดุไวไฟ	ไม่ลามไฟ ทนไฟ	ติดไฟได้ง่าย
วัตถุดิบในการผลิต	ดินจากธรรมชาติ	วัตถุดิบจากธรรมชาติ
ความปลอดภัย	ไม่มีสารพิษ ปลอดภัยสูง	มีฝุ่นละออง



# Supplier และ คู่ค้า



# ใครคือ Supplier และคู่ค้า

- ผู้ที่ส่งสินค้าให้
- ผู้ให้บริการดำเนินการจัดส่ง
- สถาบันการเงิน
- องค์กรของรัฐและที่ไม่ใช่ของรัฐ
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ



# การคัดเลือก การประเมิน และการปรับปรุงพัฒนาศักยภาพของคู่ค้า

การมีส่วนร่วมในการกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ตลอดจนความสามารถในการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร

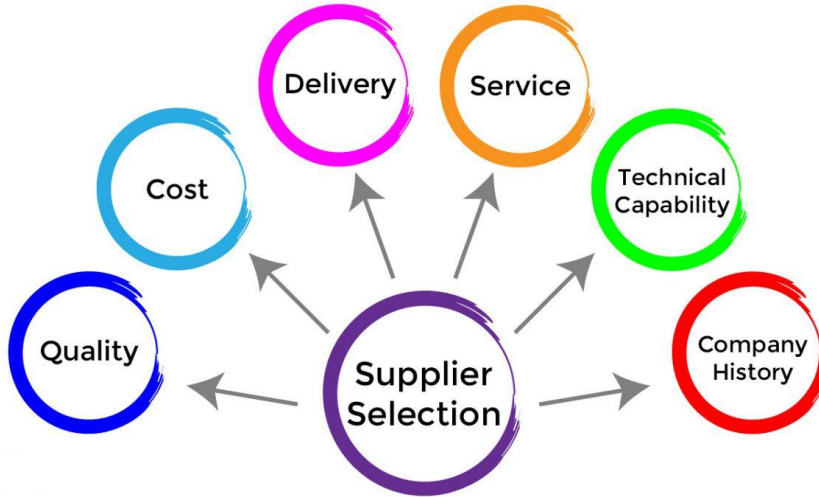
ศักยภาพในการปรับปรุงพัฒนาขีดความสามารถของซัพพลายเออร์และคู่ค้า

การยกระดับศักยภาพความสามารถขององค์กรโดยอาศัยความร่วมมือกับซัพพลายเออร์และคู่ค้า

ความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับซัพพลายเออร์และคู่ค้า

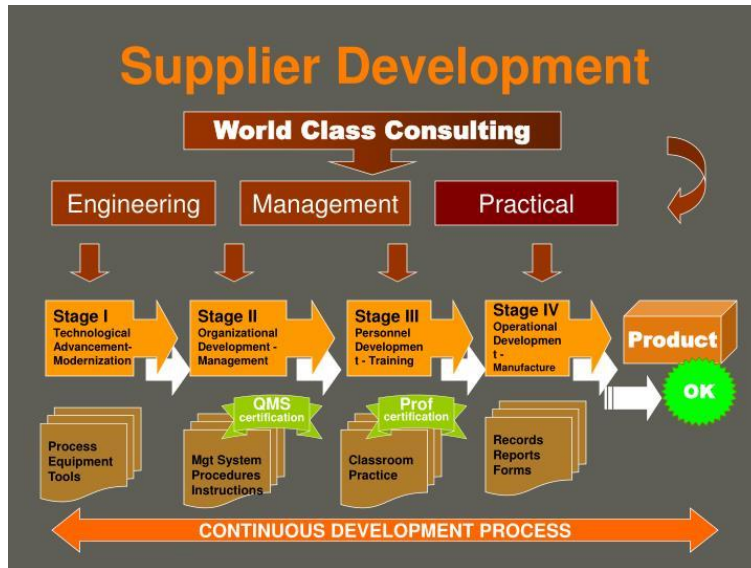


# การคัดเลือกผู้ขาย (Supplier Selection)



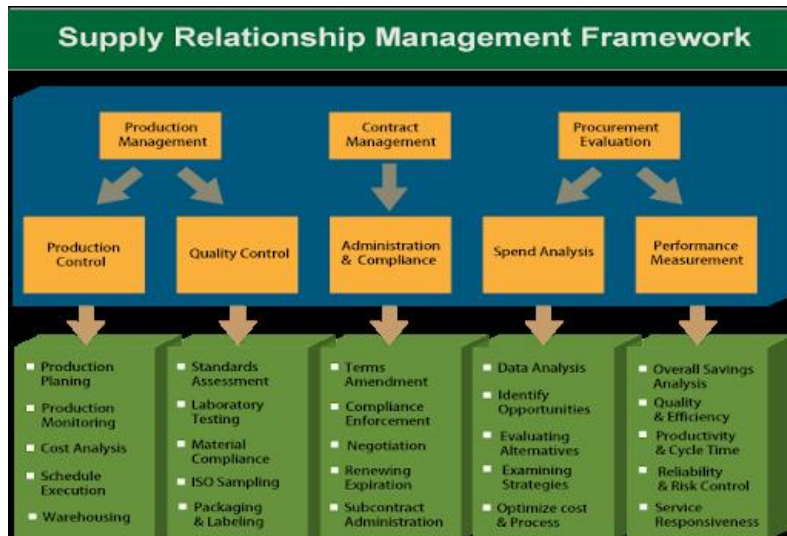
- ปริมาณการซื้อขั้นต่ำ
- เครดิตเทอม
- การรับรองระบบ
- สถานภาพทางการเงิน
- แผนรองรับกรณีฉุกเฉิน

# การพัฒนาผู้ขาย (Supplier Development)

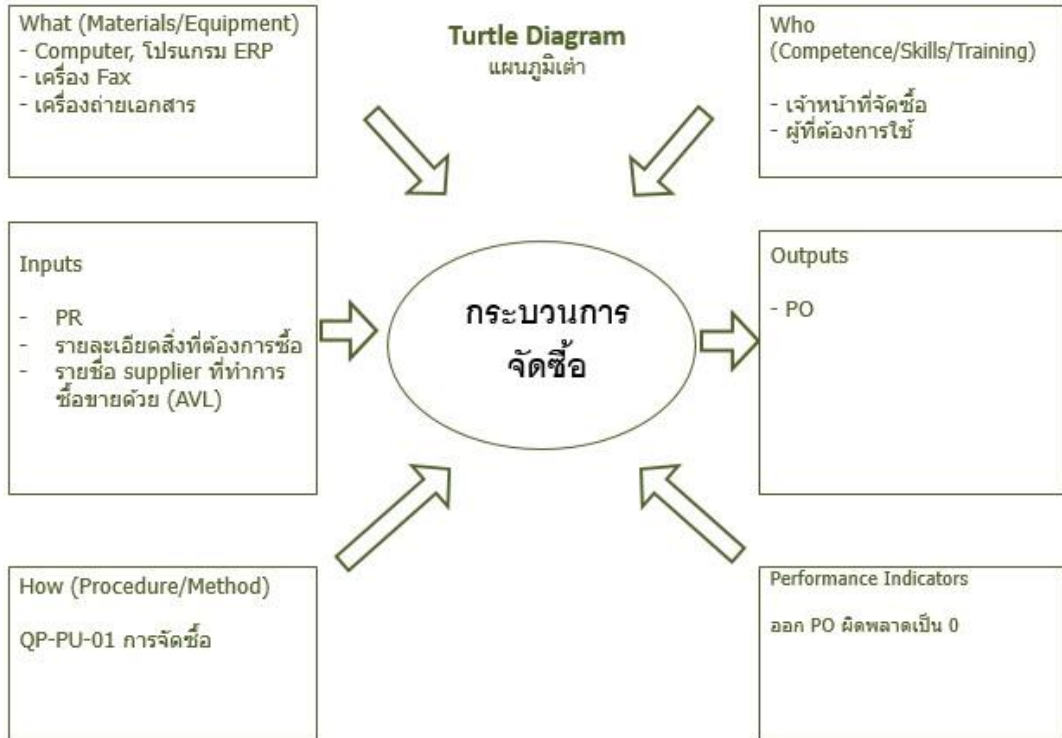


“ ยิงผู้ขายเก่งขึ้น  
เท่าไร เรายิ่งสบาย ”

# การบริหารจัดการผู้ขาย (Supplier Management)



# กระบวนการจัดซื้อ



## อะไรคือสิ่งทำงานจัดซื้อต้องปฏิบัติ (2)

### 8.4.2 ชนิดและขอบเขตของการควบคุมภายนอก

องค์กรต้องมั่นใจว่ากระบวนการ ผลิตภัณฑ์และ บริการที่ถูกส่งมอบจากภายนอก ไม่ส่งผลกระทบต่อความสามารถขององค์กรในการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการที่มีความสอดคล้องอย่างสม่ำเสมอให้ลูกค้า  
**องค์กรต้อง**

- a) มั่นใจว่ากระบวนการที่ถูกส่งมอบจากภายนอกอยู่ในการควบคุมของระบบการจัดการด้านคุณภาพ
- b) ระบุทั้งการควบคุมที่**ต้องการ**ประยุกต์ใช้กับผู้ส่งมอบภายนอก และที่**ต้องการ**จะประยุกต์ใช้กับผลลัพธ์สุดท้าย
- c) คำนึงถึง
  - 1) ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากกระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ส่งมอบจากภายนอกต่อความสามารถขององค์กรที่จะบรรลุต่อข้อกำหนดลูกค้า และข้อกำหนดของกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง
  - 2) ประสิทธิภาพของการควบคุมที่ใช้โดยผู้ส่งมอบภายนอก
- d) พิจารณากำหนด การทวนสอบ(verification), หรือกิจกรรมอื่นๆ, ที่จำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่า กระบวนการ ผลิตภัณฑ์และบริการจากภายนอกสอดคล้องกับข้อกำหนด

## การตีความข้อกำหนด

ความมุ่งหมายของข้อนี้ คือ ดำเนินการควบคุมผู้ส่งมอบภายนอก เพื่อที่องค์กรจะมีความมั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์และบริการที่ส่งมอบจะ บรรลุข้อกำหนด

องค์กรอาจทำได้โดย

- การตรวจสอบการรับ (ทวนสอบปริมาณเทียบกับใบสั่งซื้อ)
- การทบทวนใบรับรองการวิเคราะห์
- การตรวจประเมินของบุคคลที่ที่สอง
- การทดสอบ
- การประเมิน ข้อมูลจากการวิเคราะห์
- การประเมินตัวชี้บ่งสมรรถนะ

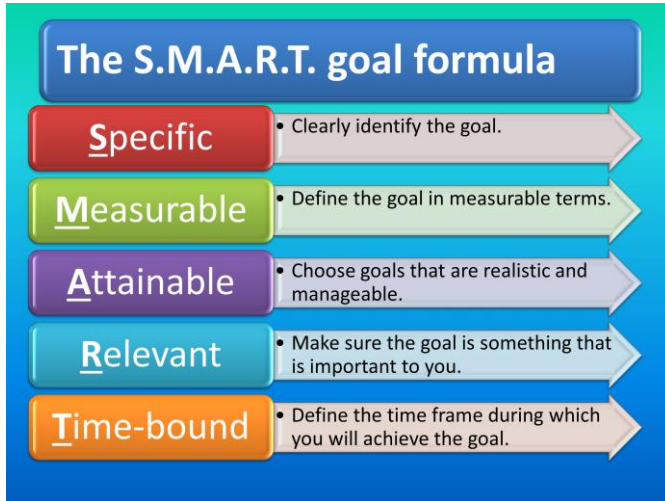




# การดำเนินการควบคุม



# การวัดประสิทธิภาพของผู้ขาย (Performance Monitoring)



ตัวอย่าง KPI ที่กำหนดให้ผู้ขาย

- % ความถูกต้องในครั้งแรก
- การส่งมอบตรงเวลา
- เวลาการตอบสนองต่อปัญหา
- ปริมาณของเสียที่ส่งมา
- % ผ่านการตรวจประเมิน

# อะไรคือสิ่งทำงานจัดซื้อต้องปฏิบัติ (3)

## 8.4.3 ข้อมูลสำหรับผู้ให้บริการภายนอก

องค์กรต้องมั่นใจว่าข้อกำหนดมีความพอเพียงก่อนทำการสื่อสารกับผู้ส่งมอบภายนอก

องค์กรต้องทำการสื่อสารข้อกำหนดกับผู้ส่งมอบภายนอกสำหรับ

- a) กระบวนการ, ผลิตภัณฑ์และบริการ ที่จะส่งมอบ
- b) การอนุมัติ:
  - 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ
  - 2) วิธีการ กระบวนการ และอุปกรณ์
  - 3) การปล่อยผลิตภัณฑ์และบริการ
- c) ความสามารถ, รวมถึงคุณสมบัติที่จำเป็นของบุคคล
- d) ปฏิสัมพันธ์ของผู้ส่งมอบภายนอกกับองค์กร
- e) การควบคุมและการเฝ้าระวังติดตาม สมรรถนะของผู้ส่งมอบภายนอกที่ประยุกต์ใช้โดยองค์กร
- f) กิจกรรมการทวนสอบหรือรับรองผล ขององค์กร, หรือลูกค้าของตน , ที่เจตนากระทำที่สถานที่ของผู้ส่งมอบภายนอก

# การตีความข้อกำหนด

ความมุ่งหมายของข้อย่อยนี้ คือ เพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรสื่อสารข้อกำหนดและการควบคุมกับผู้ให้บริการภายนอกอย่างชัดเจนที่จำเป็นสำหรับองค์กรในกระบวนการ บริการหรือผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบจากภายนอก เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงผลกระทบเชิงลบต่อการดำเนินการขององค์กรหรือต่อความพึงพอใจของลูกค้า

รายละเอียดสิ่งที่จะต้องสื่อสาร เช่น

- แบบของสินค้า/ผลิตภัณฑ์
- แคตตาล็อก หรือหมายเลขของผลิตภัณฑ์
- เวลาตอบรับ ผู้ติดต่อ
- กำหนดเวลา สถานที่ส่งมอบ



# 6 เคล็ดลับฝึกทักษะการสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ



**1** จำไม่ได้ต้องจด  
จดบันทึกกันลืม



**2** จับประเด็นสำคัญ  
สรุปให้ได้ใจความ



**3** สื่อสารให้ตรงจุด  
ไม่อ้อมค้อมวกวน



**4** วิเคราะห์ผู้ฟัง  
เพื่อสื่อสารอย่างเหมาะสม



**5** ปูพื้นฐานให้เข้าใจตรงกัน  
ผู้ส่งสาร-ผู้รับสารเข้าใจ



**6** สื่อสารอย่างเป็นกลาง  
ป้องกันความขัดแย้ง



การลดต้นทุน  
ในงานจัดซื้อ

# ความสูญเปล่าที่เรียกว่า DOWNTIME

**D**efect – ของเสีย, งานผิดพลาด

**O**ver production- ผลิตมากเกินไป

**W**aiting – การรอคอย

**N**on Utilized Person - ใช้คนไม่ถูกประเภท

**T**ransportation - การขนส่งไม่เหมาะสม

**I**nventory - งานคงคลังมากเกินไป

**M**otion – การเคลื่อนไหวของคนไม่เหมาะสม

**E**xtra process - มีกระบวนการที่ไม่จำเป็นมาก

Ohno คิดว่า การผลิตมากเกินไป เป็นปัญหาใหญ่สุดในช่วงปี 1950s ของอุตสาหกรรมยานยนต์ในญี่ปุ่น

## แนวความคิด 8 ประการที่ใช้ในการลดต้นทุน

แนวความคิด	คำอธิบาย
1. รับแนวคิดที่สร้างสรรค์ - ไม่พึ่งพาโหมดเดียว	เพิ่มวิธีการอื่นๆในการทำงาน เช่น จากรถบรรทุก เป็น รถไฟ, เรือ หรืออื่นๆ
2. สำรวจโอกาสในการรวมการทำงาน	รวมการทำงานให้ลูกค้าหลายราย ใน Shipment เดียว
3. พิจารณาบริการคลังสินค้า	ในการขนส่งสินค้าเดิมๆ สถานที่เดิมๆ อาจพิจารณาดั้งคลังสินค้าใกล้ๆสถานที่ของลูกค้า
4. ใช้ระบบขนถ่ายตู้คอนเทนเนอร์อัตโนมัติเพื่อลดต้นทุนค่าแรง	ใช้ระบบอัตโนมัติเข้ามาช่วย เพื่อลดการใช้คน ป้องกันความผิดพลาด หรือความเสียหายจากความล่า ความเหนื่อยของคน



# แนวความคิด 8 ประการที่ใช้ในการลดต้นทุน

แนวความคิด	คำอธิบาย
5. ใช้การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	จงจำไว้เสมอว่า ค่าใช้จ่ายจากการซ่อม มักสูงกว่าการบำรุงรักษาเสมอ
6. มุ่งเน้นการร่วมมือกับผู้เชี่ยวชาญในสินค้า	Supplier เป็นผู้เชี่ยวชาญในสินค้าของเขา บางครั้งต้องมีการปรึกษากับ supplier เพื่อกำหนดปริมาณการซื้อที่คุ้มค่าที่สุด
7. ทำให้ลูกค้ามีความสุข	มันสำรวจความพึงพอใจ หรือข้อมูลตอบกลับอื่นๆ จากลูกค้า เมื่อลูกค้ามีความสุข พพอใจ ต้นทุนในการจัดการข้อร้องเรียนจะลดลง
8. ใช้ประโยชน์พื้นที่เก็บข้อมูลให้ดีขึ้นและเพิ่มความหนาแน่นในการจัดเก็บข้อมูล	ข้อมูลในการทำงาน จะเป็นแหล่งสำคัญในการพัฒนาระบบ เพื่อการลดต้นทุนอย่างต่อเนื่อง

# บทสรุป

การเลือกกลยุทธ์ในงาน  
จัดซื้อต้องชัดเจน

ต้องเข้าใจว่าอะไรบ้าง ที่  
ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด

แผนกหรือส่วนงานที่  
เกี่ยวข้อง อาจจะไม่ใช้แค่  
แผนกจัดซื้อแต่เพียง  
แผนกเดียว

ทำการระบุความเสี่ยงและ  
โอกาสให้ชัดเจนและ  
ครอบคลุม

ทำให้ผู้เกี่ยวข้องในระบบ  
นี้ เข้าใจอย่างถ่องแท้  
และเข้าใจในทิศทาง  
เดียวกัน

ทบทวนระบบเพื่อให้เกิด  
การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง



# Reasons to choose BSI.

## Relevant

We're the business standards company that helps organizations by improving performance, managing risk more effectively and enabling sustainable growth.

## Over 100 years' experience

The world's first National Standards Body and a founding member of ISO.

## Leading Global Standards Creation Body

We shape British (BS), European (EN), International (ISO), Publicly Available Specifications (PAS) and Private Standards.

## Our Assessors

BSI invest heavily in recruiting and developing the best assessors, who score, on average, 9.2/10 in our Global Client Satisfaction Survey.

## The BSI Assurance Mark.

BSI Assurance Mark provides international recognition, associating your organization with excellence and best practice, and provides credibility to your key marketing messages.



# What we do...



# Contact Information

Address: BSI Group (Thailand) Co., Ltd.  
127/25 Panjathani Tower, 24<sup>th</sup> Fl.  
Nonsee Road, Chongnonsee, Yannawa,  
Bangkok 10120

Tel: 02 294 4889-92

Fax: 02 294 4467

Email: [infothai@bsigroup.com](mailto:infothai@bsigroup.com)

Web: [www.bsigroup.com/en-th](http://www.bsigroup.com/en-th)

**bsi.**

...making excellence a habit.™