

ภาคผนวก ข

อภิธานศัพท์

Ability to Perform	ความสามารถในการดำเนินงาน
Acquirer	ผู้ดูแลและควบคุมการได้มาของผลิตภัณฑ์
Acquisition	การได้มา
Commitment to Perform	พันธะกิจในการดำเนินงาน
COTS	ผลิตภัณฑ์ซีโอทีเอส (Commercial Off the Shelf: COTS)
Generic goal	เป้าหมายโดยทั่วไป
Generic practice	แนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป
Process Area	กลุ่มกระบวนการ
Specific goal	เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง
Specific practice	แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจง
Subpractices	แนวทางปฏิบัติย่อย
Supplier	ซัพพลายเออร์

สถาบันวิทยบริการ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาคผนวก ค**คำย่อและรหัสพจน์**

CMMI	Capability Maturity Model Integration
COTS	Commercial off the Shelf
GG	Generic Goal
GP	Generic Practice
IEEE	Institute of Electrical and Electronics Engineers
IPPD	Integrated Product and Process Development
PA	Process Area
SAM	Supplier Agreement Management
SE	Systems Engineering
SG	Specific Goal
SP	Specific Practice
SS	Supplier Sourcing
SW	Software Engineering

ภาคผนวก ง

การจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์: กลุ่มกระบวนการจัดการโครงการในระดับวุฒิภาวะที่ 2 (Supplier Agreement Management: A Project Management Process Area at Maturity Level 2)

จุดประสงค์ (Purpose)

จุดประสงค์ของการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ (Supplier Agreement Management: SAM) เป็นการจัดการของการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (product acquisition) จากซัพพลายเออร์ที่เป็นผลตามข้อตกลงระหว่างองค์กรกับซัพพลายเออร์

เกริ่นนำ (Introductory Note)

การจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์เกี่ยวข้องกับหัวข้อต่อไปนี้

- 1) การกำหนดประเภทการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่จะถูกนำมาใช้ในโครงการ
- 2) การคัดเลือกซัพพลายเออร์
- 3) การทำข้อตกลงและการดำเนินการกับซัพพลายเออร์
- 4) การดำเนินการกับซัพพลายเออร์ตามข้อตกลง
- 5) การยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ได้มา
- 6) การนำผลิตภัณฑ์ที่ได้มาไปใช้ในโครงการ

สำหรับกลุ่มกระบวนการนี้สามารถนำมาใช้กับการได้มาของผลิตภัณฑ์ และส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ (Product Components) ที่จะถูกนำมาใช้ในโครงการของลูกค้า เพื่อเป็นการลดความเสี่ยงของโครงการ และกลุ่มกระบวนการนี้ยังสามารถนำมาใช้กับการได้มาของผลิตภัณฑ์ หรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญที่ไม่ได้ถูกนำมาใช้ในโครงการ เช่น เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนา และสิ่งแวดล้อมสำหรับการทดสอบ เป็นต้น

กลุ่มกระบวนการนี้ไม่ได้เสนอการจัดการอย่างโดยตรง ซึ่งเกี่ยวกับการรวมเอาซัพพลายเออร์เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของทีมในโครงการ เช่น ทีมการรวมผลิตภัณฑ์ (Integrated Product Team) โดยปกติทั่วไปสถานการณ์เหล่านี้ จะถูกจัดการโดยกระบวนการอื่น หรือหน้าที่การทำงานอื่น อย่างไรก็ตาม บางแนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจง (Specific Practices) ของกลุ่มกระบวนการนี้อาจจะนำไปใช้ประโยชน์ได้

ซัพพลายเออร์ที่กล่าวถึงอาจจะมีหลายรูปแบบขึ้นกับความจำเป็นทางธุรกิจ รวมทั้งอินเฮาส์ เวนเดอร์ (In-house Vendor) เช่น เวนเดอร์ที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน แต่อยู่นอกโครงการ ความสามารถในการสร้างหรือผลิตจากวัสดุหลายชนิดรวมกัน (Fabrication Capabilities and Laboratories) และเวนเดอร์ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อหวังกำไร (Commercial Vendor)

ข้อตกลงแบบทางการเป็นสัญญาทางกฎหมายระหว่างองค์กร หรือโครงการ กับซัพพลายเออร์ โดยที่ข้อตกลงเหล่านี้ อาจจะเป็นนิติกรรมสัญญา (Contract) ใบอนุญาต (License) หรือบันทึกข้อความของข้อตกลง (Memorandum of Agreement) ผลิตภัณฑ์ที่ได้มาจากซัพพลายเออร์ และ บางส่วนของผลิตภัณฑ์จะกลายเป็นส่วนหนึ่งของผลิตภัณฑ์ที่จะถูกจัดส่งไปยังลูกค้า

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (Integrated Supplier Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์แหล่งข้อมูลของผลิตภัณฑ์และการดูแลกระบวนการในการคัดเลือกซัพพลายเออร์และผลิตภัณฑ์

กลุ่มกระบวนการที่เกี่ยวข้อง (Related Process Area)

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Control Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลโครงการและการดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสม

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการพัฒนาความต้องการ (Requirements Development Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดความต้องการ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการความต้องการ (Requirements Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความต้องการรวมถึงการติดตามความต้องการของผลิตภัณฑ์ จากซัพพลายเออร์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการแก้ปัญหาทางเทคนิค (Technical Solution Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ และส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่จะได้มาจาก ซัพพลายเออร์

เป้าหมายของแนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจง (Specific Practices by Goal)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 1 (SG1)

การทำข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ (Establish Supplier Agreement)

ข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ถูกทำขึ้นและดำเนินการตามข้อตกลง



แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 1.1-1 (SP1.1-1)

การกำหนดประเภทการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ (Determine Acquisition Type)

การกำหนดประเภทของการได้มาของผลิตภัณฑ์ หรือส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการแก้ปัญหาทางเทคนิค (Technical Solution Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดผลิตภัณฑ์ และส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์ที่จะได้มาจากซัพพลายเออร์

ประเภทการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นมีอยู่มากมายหลายประเภทที่จะถูกนำเข้ามาใช้ในโครงการ ตัวอย่างของประเภทการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์มีดังต่อไปนี้

- 1) การซื้อผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส (Commercial off-the-shelf: COTS)
- 2) การได้รับผลิตภัณฑ์ผ่านข้อตกลงสัญญา (Contractual Agreement)
- 3) การได้รับผลิตภัณฑ์จากอินเฮาส์เวเนเดอร์
- 4) การได้รับผลิตภัณฑ์จากลูกค้า
- 5) การรวมกันของประเภทการได้มาต่างๆ เช่น การทำสัญญาสำหรับการเปลี่ยนแปลงผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส หรือการได้รับส่วนอื่นของผลิตภัณฑ์จากซัพพลายเออร์รายอื่น

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน (Typical Work Product)

- 1) รายการประเภทของการได้มาที่จะนำไปใช้กับผลิตภัณฑ์หรือ ส่วนประกอบของผลิตภัณฑ์

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 1.2-1 (SP1.2-1)

การคัดเลือกซัพพลายเออร์ (Select Suppliers)

การคัดเลือกซัพพลายเออร์จะอยู่บนพื้นฐานการประเมินความสามารถของซัพพลายเออร์ที่ตรงตามความต้องการ และเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการวิเคราะห์การตัดสินใจและการแก้ปัญหา (Decision Analysis and Resolution Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับวิธีประเมินแบบทางการที่ใช้ในการคัดเลือกซัพพลายเออร์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการความต้องการ (Requirements Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่เฉพาะเจาะจง

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (Integrated Supplier Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์แหล่งข้อมูลของผลิตภัณฑ์

เกณฑ์ที่ควรกำหนดขึ้นเพื่อแสดงถึงปัจจัยที่สำคัญในโครงการ ตัวอย่างของปัจจัยมีดังต่อไปนี้

- 1) สภาพทางภูมิศาสตร์ของที่ตั้งของซัพพลายเออร์
- 2) รายงานของพฤติกรรมซัพพลายเออร์เกี่ยวกับงานที่คล้ายคลึงกัน
- 3) ความสามารถทางวิศวกรรม
- 4) เจ้าหน้าที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน
- 5) ประสบการณ์ผ่านมาในงานที่คล้ายคลึงกัน

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) รายชื่อซัพพลายเออร์ที่สมัครเข้ามา
- 2) รายชื่อซัพพลายเออร์ที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรก
- 3) คำชี้แจงเหตุผลสำหรับการเลือกซัพพลายเออร์
- 4) ข้อดีและข้อเสียของซัพพลายเออร์ที่สมัครเข้ามา
- 5) เกณฑ์ในการประเมิน
- 6) ความต้องการและวัสดุที่ต้องให้มา

แนวทางปฏิบัติย่อย (Subpractices)

- 1) สร้างเกณฑ์และเอกสารประกอบสำหรับประเมินศักยภาพของซัพพลายเออร์
- 2) ระบุศักยภาพของซัพพลายเออร์และแจกจ่ายข้อกำหนดต่างๆ และความต้องการไปยังซัพพลายเออร์
- 3) ประเมินข้อเสนอ (Proposal) ของซัพพลายเออร์ตามเกณฑ์ที่กำหนด
- 4) ประเมินความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องในแต่ละข้อเสนอของซัพพลายเออร์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการความเสี่ยง (Risk Management Process Area)
สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงโครงการ

- 5) ประเมินความสามารถของซัพพลายเออร์ในการปฏิบัติหน้าที่ ตัวอย่างของวิธีการในการประเมินความสามารถของซัพพลายเออร์มีดังต่อไปนี้
 - 5.1 การประเมินประสบการณ์ที่ผ่านมาในลักษณะงานที่เกี่ยวข้อง
 - 5.2 การประเมินการปฏิบัติงานที่คล้ายกัน
 - 5.3 การประเมินกระบวนการจัดการที่นำมาใช้
 - 5.4 การประเมินความสามารถ
 - 5.5 การประเมินเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน
 - 5.6 การประเมินสิ่งอำนวยความสะดวกและแหล่งกำเนิด
 - 5.7 ประเมินความสามารถของการทำงานตามวัตถุประสงค์ของผู้จัดหา
- 6) คัดเลือกซัพพลายเออร์ตามเกณฑ์ และเอกสารที่กำหนดไว้

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 1.3-1 (SP1.3-1)

การทำข้อตกลงและการดำเนินการกับซัพพลายเออร์ (Establish Supplier Agreements)

สำหรับการพัฒนากระบวนการและผลิตภัณฑ์เชิงบูรณาการ (Integrated Product and Process Development)

เมื่อที่มรวมเกิดขึ้น สมาชิกในทีมควรจะเจรจากับซัพพลายเออร์ และรวมเข้าด้วยกันตามข้อตกลง โดยที่ข้อตกลงควรจะระบุการตัดสินใจของการรวมกัน (Integrated decision making) การรายงานความต้องการ (Reporting Requirements) ที่เป็นทางธุรกิจและทางเทคนิค และการแลกเปลี่ยนแผนความต้องการซัพพลายเออร์ที่เกี่ยวข้องกัน ซัพพลายเออร์ควรจะประสานงานสนับสนุนการพัฒนากระบวนการและผลิตภัณฑ์เชิงบูรณาการตามผู้ดูแลและควบคุมการได้มาของผลิตภัณฑ์ (Acquirer)

ข้อตกลงแบบทางการเป็นข้อตกลงที่เป็นไปตามกฎหมายระหว่างองค์กร (ผู้ที่เป็นตัวแทนโครงการ) และซัพพลายเออร์ ข้อตกลงนี้อาจจะเป็นแบบนิติกรรมสัญญา ใบอนุญาต หรือบันทึกข้อความของข้อตกลง

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) ถ้อยแถลงของงาน (Statements of Work)

- 2) นิตិกรรมสัญญา
- 3) บันทึกข้อความของข้อตกลง
- 4) โบราณคดี

แนวทางปฏิบัติย่อย

- 1) ทบทวนความต้องการที่ถูกระงับการโดยซัพพลายเออร์ตามผลของการเจรจากับซัพพลายเออร์เมื่อจำเป็น

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการพัฒนาความต้องการ (Requirements Development Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการทบทวนความต้องการ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการจัดการความต้องการ (Requirements Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความต้องการที่มีการเปลี่ยนแปลง

- 2) เตรียมเอกสารประกอบที่ต้องจัดหาให้กับซัพพลายเออร์ ซึ่งควรจะมีถึงเอกสารต่อไปนี้

- 2.1 สิ่งต่างๆ ที่ให้อยู่ภายในโครงการ (Project-furnished facilities)
- 2.2 เอกสาร (Documentation)
- 2.3 บริการ (Service)

- 3) เอกสารข้อตกลงของซัพพลายเออร์

เอกสารข้อตกลงของซัพพลายเออร์ควรจะมีถึงด้วยแถลงของงาน ข้อกำหนด (Specification) ระยะเวลาและเงื่อนไข (Terms and Conditions) รายการส่งมอบ (Deliverables) ตารางเวลา (Schedule) งบประมาณ (Budget) และการกำหนดการยอมรับผลิตภัณฑ์ (Acceptance Process) ซึ่งแนวทางปฏิบัติย่อยรวมถึงสิ่งต่างๆ ต่อไปนี้

- 3.1 สร้างด้วยแถลงของงาน ข้อกำหนด ระยะเวลาและเงื่อนไข รายการส่งมอบ ตารางเวลา งบประมาณ และการกำหนดการยอมรับผลิตภัณฑ์
- 3.2 ระบุว่าผู้ใดบ้างในโครงการ และซัพพลายเออร์ที่มีสิทธิในการเปลี่ยนแปลงความต้องการ
- 3.3 กำหนดว่าจะเปลี่ยนแปลงอย่างไร และเปลี่ยนตามแบบของข้อตกลงของซัพพลายเออร์
- 3.4 ระบุมาตรฐาน และกระบวนการที่จะใช้ตามมา
- 3.5 ระบุสิ่งจำเป็นที่ขึ้นแก่กันระหว่างโครงการกับซัพพลายเออร์

3.6 ระบุประเภทและความลึก วิธีการประเมิน เพื่อนำมาใช้ในการติดตาม ซัพพลายเออร์

3.7 ระบุประเภทของการตรวจสอบกับซัพพลายเออร์

3.8 ระบุความรับผิดชอบของซัพพลายเออร์ในการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และ สนับสนุนผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่

3.9 ระบุหนังสือรับรอง ความเป็นเจ้าของ และการใช้สิทธิในผลิตภัณฑ์นั้นๆ

3.10 ระบุเกณฑ์ในการยอมรับ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (*Integrated Supplier Management Process Area*) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์แหล่งข้อมูลของ ผลิตภัณฑ์และการดูแลกระบวนการในการคัดเลือกซัพพลายเออร์และผลิตภัณฑ์

4) เพื่อให้แน่ใจว่าความเข้าใจในข้อสัญญาและตกลงกับความต้องการทั้งหมด ก่อนทำการ ทำข้อตกลง

5) ทบทวนข้อตกลงในสิ่งที่จำเป็น

6) ทบทวนแผนการโครงการ และข้อตกลงที่จำเป็นเพื่อมีผลกับข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (*Project Monitoring and Control Process Area*) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการปรับปรุงแก้ไขแผนการโครงการ

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2 (SG2)

การบรรลุข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ (Satisfy Supplier Agreements)

ข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ต้องมีความพึงพอใจทั้งของโครงการ และซัพพลายเออร์

อ้างอิงแนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงของกระบวนการดูแลการเลือกซัพพลายเออร์ (*Monitor Selected Supplier Process*) กลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (*Integrated Supplier Management Process Area*) การดูแลผลิตภัณฑ์ และกระบวนการที่ช่วยให้โครงการสำเร็จ เป้าหมายความสอดคล้องกับข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ ในกลุ่มกระบวนการนี้

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.1-1 (SP 2.1-1)

ตรวจสอบผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส (Review COTS Products)

การตรวจสอบกลุ่มผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอสที่เป็นไปตามข้อตกลงที่กำหนดไว้อย่างเฉพาะเจาะจง และอยู่ภายใต้ตามข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

ในการที่จะได้ผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮสตรงตามความต้องการ ควรจะประเมินและการเลือกผลิตภัณฑ์เหล่านั้นและเวนเดอร์ที่จำเป็นกับโครงการ

สำหรับแหล่งข้อมูลของซัพพลายเออร์ (Supplier Sourcing)
ส่วนประกอบสำคัญในการตัดสินใจในข้อเสนอทั้งหมดของผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) ผลการศึกษาทางการค้า (Trade Studies)
- 2) ราคาสินค้า (Price Lists)
- 3) เกณฑ์ในการประเมิน (Evaluation Criteria)
- 4) รายงานปฏิบัติงานของซัพพลายเออร์ (Supplier Performance Reports)
- 5) การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮส (Reviews of COTS Products)

แนวทางปฏิบัติย่อย

- 1) ให้รายละเอียดเกณฑ์สำหรับการประเมินผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮส
- 2) ประเมินกลุ่มของผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮสมีความเกี่ยวข้องกับความต้องการ และเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการพัฒนาความต้องการ (Requirements Development Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการที่จะถูกใช้ในการประเมินกลุ่มผลิตภัณฑ์ความต้องการเหล่านี้จะเสนออยู่ในรูปแบบดังต่อไปนี้

- 2.1 หน้าที่การทำงาน ประสิทธิภาพ คุณภาพ และความน่าเชื่อถือ
- 2.2 เงื่อนไขการรับประกันของผลิตภัณฑ์
- 2.3 ความเสี่ยง
- 2.4 การตอบสนองของซัพพลายเออร์ต่อการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง
- 3) การประเมินผลกระทบของกลุ่มผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮสกับแผนการโครงการและความรับผิดชอบ
 - สิ่งที่ควรประเมินมีดังต่อไปนี้
 - 3.1 ต้นทุนของผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮส
 - 3.2 ต้นทุน และความยากง่ายในการนำผลิตภัณฑ์ซีไอทีเฮสเข้าไปใช้ในโครงการ
 - 3.3 ความต้องการความปลอดภัย

3.4 ประโยชน์ และผลกระทบที่จะได้รับจากผลิตภัณฑ์ที่ออกใหม่ในอนาคต

ผลิตภัณฑ์ที่ออกใหม่ในอนาคตอาจรวมถึงการเพิ่มเติมลักษณะพิเศษที่ซึ่งสนับสนุนหรือทำให้ดีขึ้นกับแผนการที่วางไว้ในโครงการ และอาจจะรวมถึงผลในการเก็บคืนเวอร์ชันของผลิตภัณฑ์ที่จะถูกได้รับในโครงการด้วย

4) การประเมินประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์ และความสามารถในการส่งมอบ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (*Integrated Supplier Management Process Area*) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์แหล่งข้อมูลของผลิตภัณฑ์และการดูแลกระบวนการในการคัดเลือกซัพพลายเออร์และผลิตภัณฑ์

5) กำหนดความเสี่ยงที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการเลือกผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส และข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการวางแผนโครงการ (*Project Planning Process Area*) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดความเสี่ยงของโครงการ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการความเสี่ยง (*Risk Management Process Area*) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดความเสี่ยงของโครงการ

6) การคัดเลือกผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอสที่ต้องการได้มา

ในบางกรณีการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอสอาจจะต้องใช้ข้อตกลงกับซัพพลายเออร์เพิ่มเติมกว่าในใบอนุญาต ตัวอย่างของข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

6.1 ส่วนลดสำหรับการสั่งซื้อในปริมาณมาก

6.2 ขอบเขตคุ้มครองในการประกันภัยสำหรับผู้ถือผลประโยชน์ร่วมที่สำคัญภายใต้ข้อตกลงในใบอนุญาต ที่รวมถึงโครงการของซัพพลายเออร์ สมาชิกในทีม และโครงการของลูกค้า

6.3 แผนการสำหรับอนาคตที่ดีขึ้น

6.4 หน่วยงานการสนับสนุน เช่น ความรับผิดชอบต่อปัญหา และการรายงานข้อผิดพลาด

6.5 ความสามารถเพิ่มเติมที่ไม่รวมในผลิตภัณฑ์

6.6 สนับสนุนการดูแล รวมถึงสนับสนุนหลังผลิตภัณฑ์ถูกถอนการใช้งานจากการใช้งานโดยปกติทั่วไป

7) วางแผนสำหรับการดูแลรักษาผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.2-1 (SP2.2-1)

การดำเนินการตามข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ (Execute the Supplier Agreement)

การดำเนินการกับซัพพลายเออร์ตามข้อตกลงที่ระบุไว้

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Control Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลโครงการและและการดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสม

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) ซัพพลายเออร์รายงานความก้าวหน้า และวัดประสิทธิภาพ
- 2) รายงาน และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทบทวน หรือตรวจสอบซัพพลายเออร์
- 3) กิจกรรมที่ถูกต้องตามเพื่อนำไปสู่เป้าหมายในข้อตกลง
- 4) เอกสารของผลิตภัณฑ์ และเอกสารที่ต้องจัดส่ง

แนวทางปฏิบัติย่อย

- 1) ดูแลความก้าวหน้าของซัพพลายเออร์ และประสิทธิภาพ เช่น ตารางเวลา ความพยายาม ค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพทางเทคนิค ที่ถูกกำหนดในข้อตกลง
- 2) ดูแลกระบวนการในการคัดเลือกซัพพลายเออร์ และและการดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสม
ตัวอย่างกระบวนการการดูแลคือ การประกันคุณภาพ และการจัดการเชิงโครงสร้าง (Configuration Management)

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการจัดการซัพพลายเออร์เชิงบูรณาการ (Integrated Supplier Management Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลกระบวนการในการคัดเลือกซัพพลายเออร์

- 3) การจัดการตรวจสอบกับซัพพลายเออร์ตามข้อตกลงที่ระบุไว้

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Control Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการตรวจสอบ

การตรวจสอบครอบคลุมถึงแบบทางการ และการตรวจสอบแบบไม่เป็นทางการ ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 การเตรียมพร้อมเพื่อการตรวจสอบ
- 3.2 ทำให้แน่ใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องมาพร้อมกันครบ
- 3.3 จัดการตรวจสอบ

- 3.4 ระบุ ทำเอกสาร และติดตามทุกกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายในข้อตกลง
- 3.5 การจัดเตรียมและแจกจ่ายเอกสารรายงานสรุปการตรวจสอบไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 4) การจัดการตรวจสอบทางเทคนิคกับซัพพลายเออร์ที่ได้กำหนดไว้ในข้อตกลง
 - โดยทั่วไปการตรวจสอบทางด้านเทคนิคประกอบด้วย
 - 4.1 ซัพพลายเออร์แสดงให้เห็นถึงการจัดหาตรงกับความต้องการของลูกค้า และผู้ใช้ให้ชัดเจน และเหมาะสม
 - 4.2 การตรวจสอบกิจกรรมทางเทคนิคต่างๆ และการตรวจสอบของการแปลความหมาย และการพัฒนาตามความต้องการมีความสอดคล้องกันกับการแปลความหมายไว้ในโครงการ
 - 4.3 ทำให้เชื่อได้ว่าผลิตภัณฑ์ตอบสนองตามข้อตกลงทางเทคนิค และประเด็นทางเทคนิคสามารถแก้ปัญหาได้ในช่วงระยะเวลาที่เหมาะสม
 - 4.4 การจัดหาข้อมูลทางเทคนิคที่เหมาะสมเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของซัพพลายเออร์
- 5) การจัดการตรวจสอบความสามารถในการจัดการที่ได้กำหนดไว้ในข้อตกลง
 - โดยปกติทั่วไปการตรวจสอบความสามารถในการจัดการประกอบด้วย
 - 5.1 การตรวจสอบภาวะวิกฤติที่ขึ้นตรงต่อกัน (Critical Dependencies)
 - 5.2 การตรวจสอบความเสี่ยงของโครงการที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์
 - 5.3 การตรวจสอบตารางเวลา และงบประมาณ
- 6) การใช้ผลลัพธ์ของการตรวจสอบในการปรับปรุงประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์ และนำไปสู่การสร้าง และให้ความยอมรับเพื่อความสัมพันธ์อันยาวนานกับซัพพลายเออร์
- 7) การดูแลความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์ และและการดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมจากการทำงานที่จำเป็น

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Control Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลความเสี่ยงโครงการ
- 8) การทบทวนข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ และแผนการโครงการ และตารางเวลาที่จำเป็น

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.3-1 (SP2.3-1)

การยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา (Accept the Acquired Product)

เพื่อให้แน่ใจว่าผลิตภัณฑ์สอดคล้องกับข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ก่อนยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา

การยอมรับการตรวจสอบ การทดสอบ และการวัดประสิทธิภาพควรจะสมบูรณ์ก่อนทำการยอมรับผลิตภัณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ในข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) การยอมรับการทดสอบกระบวนการทำงาน
- 2) การยอมรับการทดสอบผลลัพธ์
- 3) รายงานผลทดสอบ หรือแผนการทำงานในการแก้ไข

แนวทางปฏิบัติย่อย

- 1) การกำหนดการยอมรับกระบวนการทำงาน
- 2) ตรวจสอบ และข้อตกลงที่ได้รับกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับกระบวนการทำงาน ก่อนยอมรับการตรวจสอบ หรือการทดสอบ
- 3) ยืนยันความถูกต้องที่ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาสอดคล้องกับความต้องการ

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการทวนสอบ (Verification Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการยืนยันความถูกต้องของผลิตภัณฑ์

- 4) การยืนยันข้อตกลงที่ไม่ใช่ทางเทคนิคมีความเกี่ยวข้องและสอดคล้องกับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา

ในที่นี้อาจจะรวมถึงการยืนยันที่มีความเกี่ยวข้องกับใบอนุญาต ใบรับประกัน สิทธิ การครอบครอง วิธีการใช้ และข้อตกลงด้านสนับสนุน หรือบำรุงรักษาในสถานที่ และรวมถึงสนับสนุนสิ่งต่างๆที่จะได้รับ

- 5) เอกสารประกอบของการยอมรับตรวจสอบ หรือการทดสอบ
- 6) สร้างข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ ในการทำแผนการทำงานสำหรับผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมาไม่ผ่านการยอมรับการตรวจสอบ หรือการทดสอบ
- 7) ระบุ จัดทำเอกสาร และติดตามการกระทำที่จะนำไปสู่เป้าหมายในข้อตกลง

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการดูแลและควบคุมโครงการ (Project Monitoring and Control Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับติดตามการกระทำ

แนวทางปฏิบัติที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.4-1 (SP2.4-1)

การนำผลิตภัณฑ์ที่ได้มาไปใช้ในโครงการ (Transition Products)

การนำเอาผลิตภัณฑ์ที่ได้จากซัพพลายเออร์เข้ามาใช้ในโครงการ

ก่อนผลิตภัณฑ์ที่ได้มาจากซัพพลายเออร์จะถูกนำไปใช้ในโครงการสำหรับบูรณาการ ควรจะมีการวางแผนที่เหมาะสม และการประเมิน เพื่อการนำผลิตภัณฑ์ไปใช้งานได้อย่างราบรื่น

อ้างอิงกลุ่มกระบวนการการผสมผสานผลิตภัณฑ์ (Product Integration Process Area) สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับการบูรณาการผลิตภัณฑ์ที่ได้มา

ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน

- 1) แผนการนำมาใช้
- 2) รายงานการฝึกอบรม
- 3) รายงานสนับสนุน และการดูแลรักษา

แนวทางปฏิบัติย่อย

- 1) เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับประโยชน์อย่างเหมาะสม การเก็บ การใช้ และการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา
- 2) เพื่อให้แน่ใจว่าได้รับการอบรมอย่างเหมาะสมที่จัดไว้สำหรับผู้ที่มีส่วนร่วมในการรับผลิตภัณฑ์ การเก็บ การใช้ประโยชน์ และการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา
- 3) เพื่อให้แน่ใจว่า การเก็บ การส่ง และการใช้ผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามเวลา และเงื่อนไขที่กำหนดในข้อตกลง

เป้าหมายของแนวทางปฏิบัติโดยทั่วไป (Generic Practices by Goal)

เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 1 (GG 1)

บรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง (Achieve Specific Goals)

กระบวนการสนับสนุนและการบรรลุสามารถทำให้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพของเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงของกลุ่มกระบวนการโดยการเปลี่ยนข้อมูลส่วนเข้าที่ระบุไว้ไปเป็นข้อมูลส่วนออกที่ระบุไว้

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 1.1 (GP 1.1)

แนวทางปฏิบัติพื้นฐานถูกทำให้สำเร็จ (Perform Base Practices)

แนวทางปฏิบัติพื้นฐานของกลุ่มกระบวนการการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ จะต้องถูกให้รายละเอียด และจัดหาบริการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงของกลุ่มกระบวนการนี้

เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 2 (GG 2)

จัดการกระบวนการสำหรับองค์กร (Institutionalize a Managed Process)

กระบวนการสำหรับองค์กรในด้านการบริหารจัดการ

พันธะกิจในการดำเนินงาน (Commitment to Perform)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.1 (GP 2.1)

สร้างนโยบายขององค์กร (Establish an Organizational Policy)

สร้างและดูแลนโยบายขององค์กรสำหรับการวางแผน และการปฏิบัติหน้าที่ในกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

อธิบายเพิ่มเติม (Elaboration)

นโยบายเหล่านี้ถูกสร้างจากสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตขององค์กร สำหรับการกำหนด การดูแล และความสอดคล้องกับข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

ความสามารถในการดำเนินงาน (Ability to Perform)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.2 (GP 2.2)

วางแผนกระบวนการ (Plan the Process)

สร้างและดูแลแผนสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

อธิบายเพิ่มเติม

โดยปกติทั่วไป ส่วนของการวางแผนสำหรับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกระบวนการการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ เป็นส่วนของการวางแผนโครงการที่จะถูกอธิบายในกลุ่มกระบวนการวางแผนโครงการ บ่อยครั้งบางส่วนของวางแผนจะอยู่นอกเหนือโครงการกับกลุ่มอิสระต่างๆ เช่น การจัดการข้อตกลง (Contract Management)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.3 (GP 2.3)

จัดเตรียมทรัพยากร (Provide Resources)

จัดเตรียมทรัพยากรที่พอเหมาะสำหรับการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ การให้รายละเอียดผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และจัดเตรียมการให้ความช่วยเหลือด้านกระบวนการ

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างทรัพยากรที่ต้องจัดเตรียม เช่น รายการของซัพพลายเออร์ (Preferred Supplier Lists) แผนงานที่ใช้ติดตามความต้องการ (Requirements Tracking Programs) และการจัดการโครงการและแผนงานตารางเวลา (Project-Management and Scheduling Programs)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.4 (GP 2.4)

มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ (Assign Responsibility)

มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ และผู้มีอำนาจสำหรับกระบวนการปฏิบัติงาน การให้รายละเอียดผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และการให้ความช่วยเหลือของกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.5 (GP 2.5)

อบรมบุคลากร (Train People)

อบรมบุคลากรที่ปฏิบัติงาน หรือสนับสนุนกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ที่จำเป็น

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างของหัวข้อที่ควรจะมีดังต่อไปนี้

- 1) การปฏิบัติแบบทั่วไปและเชิงธุรกิจในการเจรจา ต่อรอง และทำงานกับซัพพลายเออร์
- 2) การวางแผนการได้มาและการเตรียมความพร้อม
- 3) การได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ซีไอทีเอส
- 4) การประเมินซัพพลายเออร์และการคัดเลือก
- 5) การเจรจาและการแก้ไขความขัดแย้ง
- 6) การจัดการซัพพลายเออร์

- 7) การทดสอบและนำผลิตภัณฑ์ที่ได้มาไปใช้
- 8) การได้รับ การเก็บ การส่ง และการดูแลผลิตภัณฑ์ที่ได้รับมา

การควบคุมให้บรรลุผล (Directing Implementation)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.6 (GP 2.6)

จัดการโครงแบบ (Manage Configurations)

กำหนดผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานของกระบวนการการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ ภายใต้ระดับการจัดการโครงแบบที่เหมาะสม

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างของผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานภายใต้การจัดการโครงแบบรวมถึงสิ่งต่างๆดังนี้

- 1) ด้อยแกลงของงาน
- 2) ข้อตกลงกับซัพพลายเออร์
- 3) บันทึกข้อความของข้อตกลง
- 4) สัญญางานรับจ้างช่วง (Subcontracts)
- 5) รายการของซัพพลายเออร์

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.7 (GP 2.7)

ระบุผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ (Identify and Involve Relevant Stakeholders)

ระบุผู้ที่เกี่ยวข้องที่สำคัญของกระบวนการการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างกิจกรรมสำหรับผู้เกี่ยวข้องมีดังต่อไปนี้

- 1) สร้างเกณฑ์สำหรับประเมินศักยภาพของซัพพลายเออร์
- 2) ทบทวนศักยภาพของซัพพลายเออร์
- 3) สร้างข้อตกลงกับซัพพลายเออร์
- 4) การแก้ปัญหาเกี่ยวกับซัพพลายเออร์
- 5) ทบทวนประสิทธิภาพของซัพพลายเออร์

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.8 (GP 2.8)

ติดตามและควบคุมกระบวนการ (Monitor and Control the Process)

ติดตามและควบคุมกระบวนการของกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ที่ขัดแย้งกับแผนสำหรับปฏิบัติงาน และการดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสม

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างการวัดที่ถูกต้องใช้ในการติดตามและควบคุมมีดังต่อไปนี้

- 1) จำนวนการเปลี่ยนแปลงความต้องการที่เพิ่มขึ้นกับซัพพลายเออร์
- 2) การเปลี่ยนแปลงของค่าใช้จ่าย และตารางเวลาต่อข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

การตรวจสอบความถูกต้องของการปฏิบัติงาน (Verifying Implementation)

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.9 (GP 2.9)

ยึดมั่นการประเมินอย่างมีวัตถุประสงค์ (Objectively Evaluate Adherence)

ยึดมั่นการประเมินอย่างมีวัตถุประสงค์ของกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ที่ต่อต้านกับคำอธิบายกระบวนการ มาตรฐาน ขั้นตอน และการไม่ยินยอมทำตามที่เสนอไว้

อธิบายเพิ่มเติม

ตัวอย่างของกิจกรรมการทบทวนมีดังต่อไปนี้

- 1) สร้าง และบำรุงรักษาข้อตกลงกับซัพพลายเออร์
- 2) ความสอดคล้องของข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

ตัวอย่างของผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานมีดังต่อไปนี้

- 1) แผนการจัดการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์
- 2) ข้อตกลงกับซัพพลายเออร์

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 2.10 (GP 2.10)

ทบทวนสถานะกับการจัดการในระดับที่สูงกว่า (Review Status with Higher Level Management)

ทบทวนกิจกรรม สถานะ และผลลัพธ์ของการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์กับการจัดการในระดับที่สูงกว่า และแก้ปัญหาเหล่านั้น

บันทึกของผู้แต่ง : เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 3 (GG3) และแนวทางปฏิบัติไม่ต้องประยุกต์ใช้สำหรับระดับวุฒิภาวะ (Maturity Level) ที่ 2 แต่ประยุกต์ใช้สำหรับระดับวุฒิภาวะที่ 3 และสูงกว่า

เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 3 (GG 3)

นियามกระบวนการสำหรับองค์กร (Institutionalize a Defined Process)

กระบวนการสำหรับองค์กรที่เกี่ยวกับการนियามกระบวนการ

ความสามารถในการดำเนินงาน

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 3.1 (GP 3.1)

สร้างกระบวนการนियาม (Establish a Defined Process)

สร้างและบำรุงรักษาคำอธิบายของการนियามกระบวนการจัดการข้อตกลงกับ
ซัพพลายเออร์

การควบคุมให้บรรลุผล

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 3.2 (GP 3.2)

เก็บรวบรวมข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการ (Collect Improvement Information)

เก็บรวบรวมผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน มาตรฐาน ผลของการวัด และข้อมูลในการปรับปรุง
ที่ได้มาจากการวางแผน และการปฏิบัติงานในกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ เพื่อ
สนับสนุนการทำกระบวนการขององค์กรให้ดีขึ้น

เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 4 (GG 4)

จัดการกระบวนการเชิงปริมาณสำหรับองค์กร (Institutionalize a Quantitatively Managed Process)

กระบวนการสำหรับองค์กรที่แสดงถึงการจัดการกระบวนการเชิงปริมาณ

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 4.1 (GP 4.1)

สร้างวัตถุประสงค์ของกระบวนการเชิงปริมาณ (Establish Quantitative Objective for the Process)

สร้างและบำรุงรักษาวัตถุประสงค์เชิงปริมาณสำหรับกระบวนการจัดการข้อตกลงกับ
ซัพพลายเออร์ ที่เสนอคุณภาพ และประสิทธิภาพของกระบวนการที่ขึ้นอยู่กับความต้องการของ
ผู้บริโภคนและเป้าหมายทางธุรกิจ

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 4.2 (GP 4.2)

สร้างเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในแนวทางปฏิบัติย่อย (Stabilize Subprocess Performance)

ความเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในแนวทางปฏิบัติย่อยเป็นตัวกำหนดความสามารถของกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์ นำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างปริมาณความมีคุณภาพและกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมาย

เป้าหมายโดยทั่วไปที่ 5 (GG 5)

ทำให้กระบวนการมีความเหมาะสมสำหรับองค์กร (Institutionalize an Optimizing Process)

กระบวนการสำหรับองค์กรต้องมีความเหมาะสม

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 5.1 (GP 5.1)

ดำเนินการให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง (Ensure Continuous Process Improvement)

ดำเนินการให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์อย่างต่อเนื่อง เพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายทางธุรกิจขององค์กร

เป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงที่ 5.2 (GP 5.2)

แก้รวบรวมสาเหตุของปัญหา (Correct Root Causes of Problems)

ระบุและแก้รวบรวมสาเหตุของปัญหาที่แท้จริงที่ทำให้เกิดข้อบกพร่อง และปัญหาอื่นๆ ในกระบวนการจัดการข้อตกลงกับซัพพลายเออร์