

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ของหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง  
จากมุมมองของฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับ  
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัย  
ที่มีผลต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP โดยสอบถามความคิดเห็น  
จากฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP และฝ่ายลูกค้า

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านช่วยกรอกแบบสอบถามทุกข้อตามความคิดเห็นของท่าน  
โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะนำไปวิเคราะห์เพื่อใช้เป็นแนวทาง  
ในการพัฒนาการให้บริการติดตั้งระบบ SAP ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP
  - ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

น.ส.อัญญารัตน์ ธนไพศาลกิจ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี

วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : ฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ข้อ 1-3 : ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม			
1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี
	<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท		
ข้อ 4-6 : ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบ SAP			
4. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านภายในโครงการติดตั้งระบบ SAP	<input type="checkbox"/> ผู้บริหารโครงการ (Project Manager)		
	<input type="checkbox"/> ผู้นำโครงการ (Project Leader)		
	<input type="checkbox"/> ผู้ประสานงานโครงการ (Project Coordinator)		
	<input type="checkbox"/> ที่ปรึกษาในการวางระบบ (Consultant)		
	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนด้านแอปพลิเคชัน (Application Support)		
	<input type="checkbox"/> โปรแกรมเมอร์ (Programmer)		
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....		

**ข้อ 4-6 : ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบ SAP (ต่อ)**

5. ขั้นตอนใดที่ท่านเข้าร่วมงานในโครงการติดตั้งระบบ SAP (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- การเตรียมการเริ่มต้นระบบงาน (Project Preparation)
  - การสำรวจและวิเคราะห์งานปัจจุบัน (Business Blueprint)
  - การพัฒนาระบบงาน (Realization)
  - การเตรียมการขั้นสุดท้าย (Final Preparation)
  - การเริ่มใช้งานจริงและการสนับสนุน (Go-Live & Support)
6. ระบบงานที่ท่านรับผิดชอบในโครงการติดตั้งระบบ SAP (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
- ระบบงานการวางแผนการผลิต : Module PP (Production Planning)
  - ระบบงานการขายและการกระจายสินค้า : Module SD (Sale and Distribution)
  - ระบบงานการจัดซื้อจัดหาและบริหารสินค้าคงคลัง : Module MM  
(Material Management)
  - ระบบงานการซ่อมบำรุง : Module PM (Plant Maintenance)
  - ระบบงานบัญชีการเงิน : Module FI (Financial Accounting)
  - ระบบงานบัญชีบริหาร : Module CO (Controlling)
  - ระบบงานบริหารบุคลากร : Module HR (Human Resource)
  - ไม่ได้รับผิดชอบระบบงานใดระบบงานหนึ่งโดยเฉพาะ

**ข้อ 7-9 : ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เคยเข้าร่วมงานโครงการติดตั้งระบบ SAP  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)**

7. ประสบการณ์ที่ท่านเคยเข้าร่วมงานโครงการติดตั้งระบบ SAP  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)
- |  |                                       |                                       |
|--|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ | <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี | <input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี     |
| <input type="checkbox"/> 3 - 4 ปี              | <input type="checkbox"/> 5 - 6 ปี     | <input type="checkbox"/> มากกว่า 6 ปี |

**ข้อ 7-9 : ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เคยเข้าร่วมงานโครงการติดตั้งระบบ SAP  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา) (ต่อ)**

8. จำนวนโครงการติดตั้งระบบ SAP ของหน่วยงานภาครัฐที่ท่านเคยเข้าร่วม  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)

- ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ       1 โครงการ       2 โครงการ  
 3 โครงการ       4 โครงการ       5 โครงการ  
 มากกว่า 5 โครงการ

9. จำนวนโครงการติดตั้งระบบ SAP ของหน่วยงานภาคเอกชนที่ท่านเคยเข้าร่วม  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)

- ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ       1 โครงการ       2 โครงการ  
 3 โครงการ       4 โครงการ       5 โครงการ  
 มากกว่า 5 โครงการ

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม : ฝ่ายลูกค้า

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความในช่องว่าง

ข้อ 1-4 : ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม			
1. เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง	
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 21 ปี	<input type="checkbox"/> 21 - 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี
	<input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี	<input type="checkbox"/> 51 - 60 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาโท
	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาโท		
4. ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 5 ปี	<input type="checkbox"/> 6 - 10 ปี
	<input type="checkbox"/> 11 - 15 ปี	<input type="checkbox"/> 16 - 20 ปี	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปี
ข้อ 5-7 : ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบ SAP			
5. ตำแหน่งหน้าที่ของท่านภายในโครงการติดตั้งระบบ SAP	<input type="checkbox"/> ผู้ประสานงานโครงการ (Project Coordinator)		
	<input type="checkbox"/> เจ้าหน้าที่ฝ่ายไอที (IT person)		
	<input type="checkbox"/> ผู้ใช้งานหลัก (Key User) คือ ผู้ถ่ายทอดความต้องการในกระบวนการทำงานขององค์กรให้กับฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP		
	<input type="checkbox"/> ผู้ใช้งานจริง (End User) คือ ผู้ใช้งานระบบ SAP		
	<input type="checkbox"/> เป็นทั้งผู้ใช้งานหลัก (Key User) และผู้ใช้งานจริง (End User)		
	<input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ .....		

**ข้อ 5-7 : ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการติดตั้งระบบ SAP (ต่อ)**

6. ขั้นตอนใดที่ท่านเข้าร่วมงานในโครงการติดตั้งระบบ SAP (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

**การเตรียมการเริ่มต้นระบบงาน (Project Preparation)**

- การฝึกอบรมการใช้งานพื้นฐานของระบบต่างๆบน SAP (SAP Overview Training)

**การสำรวจและวิเคราะห์งานปัจจุบัน (Business Blueprint)**

- การถ่ายทอดความต้องการในกระบวนการทำงานขององค์กรให้กับฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP

**การพัฒนาระบบงาน (Realization)**

- การฝึกอบรมผู้ใช้งานหลัก (Key-User Training)
- การทดสอบการเชื่อมโยงของระบบงานทั้งหมดของ SAP (Integration Test)
- การทดสอบการยอมรับระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test)
- การจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบ SAP (Data Conversion Preparation)

**การเตรียมการขั้นสุดท้าย (Final Preparation)**

- การฝึกอบรมผู้ใช้งานจริง (End-User Training)
- การตรวจสอบความถูกต้องของการถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบ SAP (Data Conversion)

**การเริ่มใช้งานจริง (Go-Live & Support)**

- การเริ่มใช้ระบบงานจริง

7. ระบบงานที่ท่านรับผิดชอบในโครงการติดตั้งระบบ SAP (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

ระบบงานการวางแผนการผลิต : Module PP (Production Planning)

ระบบงานการขายและการกระจายสินค้า : Module SD (Sale and Distribution)

ระบบงานการจัดซื้อจัดหาและบริหารสินค้าคงคลัง : Module MM

(Material Management)

ระบบงานการซ่อมบำรุง : Module PM (Plant Maintenance)

ระบบงานบัญชีการเงิน : Module FI (Financial Accounting)

ระบบงานบัญชีบริหาร : Module CO (Controlling)

ระบบงานบริหารบุคลากร : Module HR (Human Resource)

ไม่ได้รับผิดชอบระบบงานใดระบบงานหนึ่งโดยเฉพาะ

ข้อ 8 : ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ที่เคยเข้าร่วมงานโครงการติดตั้งระบบ SAP  
(ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)

8. จำนวนโครงการติดตั้งระบบ SAP ที่ท่านเคยเข้าร่วม (ก่อนเข้าร่วมโครงการที่ใช้เป็นกรณีศึกษา)

- |  |                                    |                                    |
|--|------------------------------------|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าร่วมโครงการ | <input type="checkbox"/> 1 โครงการ | <input type="checkbox"/> 2 โครงการ |
| <input type="checkbox"/> 3 โครงการ             | <input type="checkbox"/> 4 โครงการ | <input type="checkbox"/> 5 โครงการ |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 โครงการ     |                                    |                                    |

## ส่วนที่ 2 ปัจจัยสู่ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP

**คำชี้แจง** โครงการติดตั้งระบบ SAP จำเป็นต้องมีปัจจัยสนับสนุนเพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในโครงการ ขอให้ท่านพิจารณาว่าปัจจัยแต่ละข้อต่อไปนี้ ได้เกิดขึ้นจริงในโครงการมากน้อยเพียงใด และกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุด (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ลำดับ ที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่เกิดขึ้นจริงในโครงการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>A. การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร</b>						
1	ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการติดตั้งระบบ SAP					
2	ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้างความเข้าใจถึงเป้าหมายของการนำระบบ SAP มาใช้ในองค์กร					
3	ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรต่างๆ อย่างเต็มที่เพื่อการพัฒนา ระบบ SAP					
4	ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการติดตั้งระบบ SAP					
5	ผู้บริหารระดับสูงติดตามความก้าวหน้าของโครงการอย่างต่อเนื่อง					
6	ผู้บริหารระดับสูงสร้างแรงจูงใจและให้รางวัลกับบุคลากรขององค์กรที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในโครงการ					
<b>B. การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร</b>						
1	องค์กรปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับฟังก์ชันของระบบ SAP เพื่อลดการปรับเปลี่ยน (Customization) ซอฟต์แวร์ระบบ SAP					
2	บุคลากรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP					
<b>C. การคัดเลือกบุคลากรขององค์กรที่เหมาะสม</b>						
1	บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP เข้าใจกระบวนการทำงานและความต้องการขององค์กร					
2	บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP มีความรู้เกี่ยวกับหลักการของ ERP					

ลำดับ ที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่เกิดขึ้นจริงในโครงการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>C. การคัดเลือกบุคลากรขององค์กรที่เหมาะสม (ต่อ)</b>						
3	บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP สามารถประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน และฝ่ายผู้ให้บริการ ติดตั้งระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี					
4	บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP สามารถถ่ายทอดความต้องการขององค์กรให้กับที่ปรึกษา ในการวางระบบ SAP ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน					
<b>D. การบริหารโครงการ</b>						
1	มีการกำหนดขอบเขตของโครงการอย่างชัดเจน และเหมาะสม					
2	มีการกำหนดระยะเวลาของโครงการอย่างชัดเจน และเหมาะสม					
3	มีการกำหนดงบประมาณของโครงการอย่างชัดเจน และเหมาะสม					
4	ผู้บริหารโครงการมีประสบการณ์และชำนาญในการบริหารโครงการติดตั้งระบบ SAP สำหรับหน่วยงานภาครัฐ					
5	ผู้บริหารโครงการเข้าใจกระบวนการทำงานขององค์กร					
6	ผู้บริหารโครงการติดตามวัดผลของการบริหารโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้โครงการล่าช้าและเกิดค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณที่กำหนดไว้					
<b>E. การบริหารการเปลี่ยนแปลง</b>						
1	องค์กรจัดทำแผนเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำระบบ SAP มาใช้					
2	องค์กรสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการนำระบบ SAP มาใช้					
3	องค์กรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการนำระบบ SAP มาใช้					
4	องค์กรสร้างแรงจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการยอมรับระบบ SAP					
5	บุคลากรเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP					

ลำดับ ที่	ปัจจัยสู่ความสำเร็จ	ระดับความคิดเห็นต่อ ปัจจัยที่เกิดขึ้นจริงในโครงการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
<b>F. ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP</b>						
1	ที่ปรึกษาระบบ มีความเชี่ยวชาญในการติดตั้งระบบ SAP สำหรับหน่วยงานภาครัฐ					
2	ที่ปรึกษาระบบ สามารถวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรได้อย่างครบถ้วนชัดเจน					
3	ที่ปรึกษาระบบ สามารถติดตั้งระบบ SAP ได้ตรงกับความต้องการขององค์กร					
4	ที่ปรึกษาระบบ สามารถถ่ายทอดความรู้การใช้งานระบบ SAP ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างครบถ้วนชัดเจน					
<b>G. การฝึกอบรมผู้ใช้งาน</b>						
1	เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับระบบ SAP ที่ใช้ทำงานจริง					
2	เนื้อหาการฝึกอบรมครอบคลุมภาพรวมของระบบ SAP และความสัมพันธ์ระหว่างระบบงานย่อย					
3	การฝึกอบรมเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน					
<b>H. การเข้ามีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน</b>						
1	ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความต้องการในกระบวนการทำงานขององค์กรให้กับฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP					
2	ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบ SAP (Data Conversion Preparation)					
3	ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ SAP					

### ส่วนที่ 3 ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP ที่เกิดขึ้นจริงในโครงการ และกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านที่สุด (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ลำดับ ที่	ความสำเร็จของโครงการติดตั้งระบบ SAP	ระดับความคิดเห็นต่อ ความสำเร็จของโครงการ				
		มาก ที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
1	โครงการเสร็จตรงตามระยะเวลาที่กำหนด					
2	โครงการเสร็จภายในงบประมาณที่กำหนด					
3	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของระบบไม่ต่ำกว่าที่คาดไว้					
4	ระบบ SAP ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรให้ดีขึ้น					

----- ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม -----