

ภาคผนวก ข

ข้อมูลระดับความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านการสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของผู้บริหารระดับสูง

150

การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริง ของผู้บริหารระดับสูง	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้บริหารระดับสูงมุ่งมั่นตั้งใจจริงในการติดตั้ง ระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	15 (41.67)	11 (30.56)	3 (8.33)	2 (5.56)	3.50	1.03	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	10 (16.13)	26 (41.94)	14 (22.58)	11 (17.74)	1 (1.61)	3.53	1.02	มาก
2. ผู้บริหารระดับสูงสื่อสารกับบุคลากรเพื่อสร้าง ความเข้าใจถึงเป้าหมายของการนำระบบ SAP มาใช้ในองค์กร	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	11 (30.56)	13 (36.11)	5 (13.89)	2 (5.56)	3.33	1.07	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	5 (8.06)	23 (37.10)	20 (32.26)	9 (14.52)	5 (8.06)	3.23	1.06	ปานกลาง

การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของ ผู้บริหารระดับสูง	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		จำนวนคน (%)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรต่างๆ อย่างเต็มที่เพื่อ การพัฒนาระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	18 (50.00)	8 (22.22)	3 (8.33)	2 (5.56)	3.58	1.02	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	19 (30.65)	23 (37.10)	14 (22.58)	2 (3.23)	3.15	0.96	ปานกลาง
4. ผู้บริหารระดับสูงเข้ามามีส่วนร่วมในทุก ขั้นตอนของการติดตั้งระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	8 (22.22)	15 (41.67)	11 (30.56)	1 (2.78)	2.92	0.87	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	26 (41.94)	13 (20.97)	15 (24.19)	5 (8.06)	3.11	1.09	ปานกลาง
5. ผู้บริหารระดับสูงติดตามความก้าวหน้าของ โครงการอย่างต่อเนื่อง	ฝ่ายผู้ให้บริการ	4 (11.11)	10 (27.78)	12 (33.33)	10 (27.78)	0 (0.00)	3.22	0.99	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	27 (43.55)	16 (25.81)	12 (19.35)	4 (6.45)	3.21	1.03	ปานกลาง

การสนับสนุนและความมุ่งมั่นตั้งใจจริงของ ผู้บริหารระดับสูง	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		จำนวนคน (%)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
6. ผู้บริหารระดับสูงสร้างแรงจูงใจและให้รางวัล กับบุคลากรขององค์กรที่เข้าร่วมปฏิบัติงานใน โครงการ	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	4 (11.11)	10 (27.78)	13 (36.11)	8 (22.22)	2.36	1.05	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	5 (8.06)	12 (19.35)	16 (25.81)	21 (33.87)	8 (12.90)	2.76	1.15	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						3.15	0.84	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า						3.16	0.91	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร

การปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับฟังก์ชันของระบบ SAP เพื่อลดการปรับเปลี่ยน (Customization) ซอฟต์แวร์ระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	6 (16.67)	10 (27.78)	16 (44.44)	3 (8.33)	2.61	0.96	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	5 (8.06)	23 (37.10)	24 (38.71)	8 (12.90)	2 (3.23)	3.34	0.92	ปานกลาง
2. บุคลากรปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	9 (25.00)	11 (30.56)	14 (38.89)	1 (2.78)	2.86	0.93	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	28 (45.16)	20 (32.26)	10 (16.13)	1 (1.61)	3.35	0.87	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						2.74	0.91	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า						3.35	0.86	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านการคัดเลือกบุคลากรขององค์กรที่เหมาะสม

การคัดเลือกบุคลากรขององค์กรที่เหมาะสม	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP เข้าใจกระบวนการทำงานและความต้องการขององค์กร	ฝ่ายผู้ให้บริการ	2 (5.56)	11 (30.56)	14 (38.89)	7 (19.44)	2 (5.56)	3.11	0.98	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	16 (25.81)	26 (41.94)	15 (24.19)	1 (1.61)	3.11	0.91	ปานกลาง
2. บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP มีความรู้เกี่ยวกับหลักการของ ERP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	0 (0.00)	3 (8.33)	7 (19.44)	15 (41.67)	11 (30.56)	2.06	0.92	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	14 (22.58)	23 (37.10)	19 (30.65)	2 (3.23)	2.98	0.97	ปานกลาง
3. บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วมโครงการติดตั้งระบบ SAP สามารถประสานงานระหว่างผู้ใช้งาน และฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP ได้เป็นอย่างดี	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	12 (33.33)	11 (30.56)	12 (33.33)	0 (0.00)	3.06	0.89	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	22 (35.48)	27 (43.55)	7 (11.29)	2 (3.23)	3.31	0.88	ปานกลาง

การคัดเลือกบุคลากรขององค์กรที่เหมาะสม	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		จำนวนคน (%)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. บุคลากรขององค์กรที่ถูกคัดเลือกมาร่วม โครงการติดตั้งระบบ SAP สามารถถ่ายทอด ความต้องการขององค์กรให้กับที่ปรึกษาใน วางระบบ SAP ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน	ฝ่ายผู้ให้บริการ	2 (5.56)	14 (38.89)	14 (38.89)	6 (16.67)	0 (0.00)	3.33	0.83	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	23 (37.10)	29 (46.77)	5 (8.06)	2 (3.23)	3.32	0.83	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						2.89	0.69	ปานกลาง
	ฝ่ายลูกค้า						3.18	0.72	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจุบันด้านการบริหารโครงการ

การบริหารโครงการ	ผู้ตอบ แบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการกำหนดขอบเขตของโครงการ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	ฝ่ายผู้ให้บริการ	6 (16.67)	22 (61.11)	5 (13.89)	3 (8.33)	0 (0.00)	3.86	0.80	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	1 (1.61)	22 (35.48)	28 (45.16)	10 (16.13)	1 (1.61)	3.19	0.79	ปานกลาง
2. มีการกำหนดระยะเวลาของโครงการ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	ฝ่ายผู้ให้บริการ	6 (16.67)	22 (61.11)	1 (2.78)	7 (19.44)	0 (0.00)	3.75	0.97	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	1 (1.61)	22 (35.48)	32 (51.61)	6 (9.68)	1 (1.61)	3.26	0.72	ปานกลาง
3. มีการกำหนดงบประมาณของโครงการ อย่างชัดเจน และเหมาะสม	ฝ่ายผู้ให้บริการ	9 (25.00)	16 (44.44)	9 (25.00)	2 (5.56)	0 (0.00)	3.89	0.85	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	1 (1.61)	21 (33.87)	36 (58.06)	3 (4.84)	1 (1.61)	3.29	0.66	ปานกลาง

การบริหารโครงการ	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		จำนวนคน (%)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ผู้บริหารโครงการมีประสบการณ์และชำนาญในการบริหารโครงการติดตั้งระบบ SAP สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	ฝ่ายผู้ให้บริการ	3 (8.33)	25 (69.44)	6 (16.67)	2 (5.56)	0 (0.00)	3.81	0.67	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	8 (12.90)	39 (62.90)	7 (11.29)	5 (8.06)	2.95	0.88	ปานกลาง
5. ผู้บริหารโครงการเข้าใจกระบวนการทำงานขององค์กร	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	27 (75.00)	3 (8.33)	1 (2.78)	0 (0.00)	4.00	0.59	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	5 (8.06)	18 (29.03)	33 (53.23)	4 (6.45)	2 (3.23)	3.32	0.84	ปานกลาง
6. ผู้บริหารโครงการติดตามวัดผลของการบริหารโครงการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้โครงการล่าช้าและเกิดค่าใช้จ่ายเกินงบประมาณที่กำหนดไว้	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	22 (61.11)	7 (19.44)	2 (5.56)	0 (0.00)	3.83	0.74	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	3 (4.84)	19 (30.65)	26 (41.94)	7 (11.29)	7 (11.29)	3.06	1.04	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						3.86	0.65	มาก
	ฝ่ายลูกค้า						3.18	0.59	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง

การบริหารการเปลี่ยนแปลง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. องค์กรจัดทำแผนเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นจากการนำระบบ SAP มาใช้	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	9 (25.00)	7 (19.44)	9 (25.00)	10 (27.78)	2.50	1.23	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	2 (3.23)	9 (14.52)	30 (48.39)	14 (22.58)	7 (11.29)	2.76	0.95	ปานกลาง
2. องค์กรสื่อสารให้บุคลากรเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นจากการนำระบบ SAP มาใช้	ฝ่ายผู้ให้บริการ	0 (0.00)	9 (25.00)	12 (33.33)	6 (16.67)	9 (25.00)	2.58	1.13	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	20 (32.26)	16 (25.81)	10 (16.13)	12 (19.35)	2.90	1.24	ปานกลาง
3. องค์กรปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานให้สอดคล้องกับการนำระบบ SAP มาใช้	ฝ่ายผู้ให้บริการ	0 (0.00)	4 (11.11)	15 (41.67)	9 (25.00)	8 (22.22)	2.42	0.97	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	2 (3.23)	25 (40.32)	21 (33.87)	7 (11.29)	7 (11.29)	3.13	1.05	ปานกลาง

การบริหารการเปลี่ยนแปลง	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. องค์กรสร้างแรงจูงใจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดการยอมรับระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	4 (11.11)	17 (47.22)	6 (16.67)	8 (22.22)	2.56	1.05	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	1 (1.61)	14 (22.58)	19 (30.65)	20 (32.26)	8 (12.90)	2.68	1.02	ปานกลาง
5. บุคลากรเห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	1 (2.78)	6 (16.67)	12 (33.33)	9 (25.00)	8 (22.22)	2.53	1.11	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า	1 (1.61)	13 (20.97)	29 (46.77)	14 (22.58)	5 (8.06)	2.85	0.90	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						2.52	1.00	น้อย
	ฝ่ายลูกค้า						2.86	0.88	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP

ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		จำนวนคน (%)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ที่ปรึกษาระบบ มีความเชี่ยวชาญในการติดตั้งระบบ SAP สำหรับหน่วยงานภาครัฐ	ฝ่ายผู้ให้บริการ	2 (5.56)	27 (75.00)	6 (16.67)	1 (2.78)	0 (0.00)	3.83	0.56	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	22 (35.48)	28 (45.16)	6 (9.68)	2 (3.23)	3.32	0.86	ปานกลาง
2. ที่ปรึกษาระบบ สามารถวิเคราะห์ความต้องการขององค์กรได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	26 (72.22)	5 (13.89)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	0.53	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	2 (3.23)	15 (24.19)	28 (45.16)	13 (20.97)	4 (6.45)	2.97	0.92	ปานกลาง
3. ที่ปรึกษาระบบ สามารถติดตั้งระบบ SAP ได้ตรงกับความต้องการขององค์กร	ฝ่ายผู้ให้บริการ	4 (11.11)	24 (66.67)	8 (22.22)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.89	0.57	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	2 (3.23)	13 (20.97)	31 (50.00)	13 (20.97)	3 (4.84)	2.97	0.87	ปานกลาง

ที่ปรึกษาในการวางระบบ SAP	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ที่ปรึกษาระบบ สามารถถ่ายทอดความรู้การใช้งานระบบ SAP ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้อย่างครบถ้วนชัดเจน	ฝ่ายผู้ให้บริการ	5 (13.89)	28 (77.78)	3 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.47	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	19 (30.65)	26 (41.94)	10 (16.13)	3 (4.84)	3.18	0.95	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						3.94	0.34	มาก
	ฝ่ายลูกค้า						3.11	0.76	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจัยด้านการฝึกอบรมผู้ใช้งาน

การฝึกอบรมผู้ใช้งาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับระบบ SAP ที่ใช้ทำงานจริง	ฝ่ายผู้ให้บริการ	19 (52.78)	15 (41.67)	2 (5.56)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.47	0.61	มากที่สุด
	ฝ่ายลูกค้า	10 (16.13)	29 (46.77)	17 (27.42)	6 (9.68)	0 (0.00)	3.69	0.86	มาก
2. เนื้อหาการฝึกอบรมครอบคลุมภาพรวมของระบบ SAP และความสัมพันธ์ระหว่างระบบงานย่อย	ฝ่ายผู้ให้บริการ	9 (25.00)	24 (66.67)	3 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	0.56	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	6 (9.68)	19 (30.65)	29 (46.77)	6 (9.68)	2 (3.23)	3.34	0.90	ปานกลาง
3. การฝึกอบรมเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้งาน	ฝ่ายผู้ให้บริการ	13 (36.11)	18 (50.00)	3 (8.33)	2 (5.56)	0 (0.00)	4.17	0.81	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	4 (6.45)	17 (27.42)	18 (29.03)	21 (33.87)	2 (3.23)	3.00	1.01	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						4.27	0.55	มากที่สุด
	ฝ่ายลูกค้า						3.34	0.80	ปานกลาง

ระดับความคิดเห็นจำแนกตามรายชื่อในปัจจุบันด้านการเข้ามีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน

การเข้ามีส่วนร่วมของผู้ใช้งาน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	ระดับความคิดเห็น จำนวนคน (%)					Mean	S.D.	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการถ่ายทอดความต้องการในกระบวนการทำงานขององค์กรให้กับฝ่ายผู้ให้บริการติดตั้งระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	8 (22.22)	23 (63.89)	3 (8.33)	2 (5.56)	0 (0.00)	4.03	0.74	มาก
	ฝ่ายลูกค้า	10 (16.13)	31 (50.00)	15 (24.19)	4 (6.45)	2 (3.23)	3.69	0.93	มาก
2. ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการถ่ายโอนข้อมูลเข้าระบบ SAP (Data Conversion Preparation)	ฝ่ายผู้ให้บริการ	11 (30.56)	25 (69.44)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31	0.47	มากที่สุด
	ฝ่ายลูกค้า	9 (14.52)	35 (56.45)	11 (17.74)	5 (8.06)	2 (3.23)	3.71	0.93	มาก
3. ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการทดสอบระบบ SAP	ฝ่ายผู้ให้บริการ	16 (44.44)	17 (47.22)	3 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	0.64	มากที่สุด
	ฝ่ายลูกค้า	7 (11.29)	39 (62.90)	10 (16.13)	6 (9.68)	0 (0.00)	3.76	0.78	มาก
คะแนนเฉลี่ยโดยรวม	ฝ่ายผู้ให้บริการ						4.23	0.46	มากที่สุด
	ฝ่ายลูกค้า						3.72	0.81	มาก