

ภาคผนวก

ผนวก ก.

งาน (Task) ที่ต้องกระทำในแต่ละกิจกรรม (Activities) ของขั้นตอนการติดตั้งระบบ ERP

ขั้นตอนที่ 1: การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน (Operation Analysis)

- 1.1 Analyze current operation process and needs
 - 1.1.1 Overview
 - 1.1.2 Operation Analysis Preparation Work Description
 - 1.1.3 Operation Analysis Meeting
 - 1.1.4 Operation Analysis Documentation
 - 1.1.5 Operation Analysis Review Meeting
 - 1.1.6 Operation Analysis Confirmation

Deliverables: Operation Analysis Report

ขั้นตอนที่ 2: การออกแบบระบบงาน (Solution Design)

- 2.1 Define the new operation process and analyze the needs / requirements
 - 2.1.1 Function vs. Need
 - 2.1.2 Matching Enterprise Need Meeting
 - 2.1.3 Matching Enterprise Need Documents
 - 2.1.4 Matching Enterprise Need Presentation
 - 2.1.5 Matching Enterprise Need Confirmation

Deliverables: Matching Enterprise Need Report

- 2.2 Variance Analysis Meeting
 - 2.2.1 Variance Analysis Meeting
 - 2.2.2 Variance Analysis Documents
 - 2.2.3 Variance Analysis Explanation Meeting
 - 2.2.4 Variance Analysis Confirmation

Deliverables: Variance Analysis Report

ขั้นตอนที่ 3: การพัฒนาระบบงาน (Solution Development)

3.1 Testing Environment Configuration

3.1.1 Testing Data Preparation

3.1.2 System Configuration

3.1.3 Test on Real Machines

Deliverables: The Blank Table of System Parameter Configuration

3.2 Function and Operation Practice

3.3 Set up Standard Operation Process (SOP)

3.3.1 Set up Standard Operating Process

3.3.2 Standard Operating Process Confirmation Meeting

3.3.3 Standard Operation Analysis Confirmation

Deliverables: Memorandum of Standard Operating Process Confirmation Meeting

3.4 New System Function Deduction

3.4.1 SOP Simulation Data Planning

3.4.2 New System Function Integration and Deduction

ขั้นตอนที่ 4: การจัดทำคู่มือ (Customer Documentation)

4.1 User Documentation

ขั้นตอนที่ 5: การเตรียมความพร้อมขั้นสุดท้าย (Transition)

5.1 Operation Practice

5.1.1 Education and Training

5.2 Configure Transition Environment

5.2.1 Transition Environment Configuration

5.3 Convert Data

5.3.1 Data Conversion Planning

5.3.2 Data Conversion Coding

5.3.3 Data Conversion

ขั้นตอนที่ 6: การใช้งานจริง (Production Run)

6.1 Online Support

Deliverables: Acceptance Report

ผนวก ข.

ปัจจัยความสำเร็จหมวดต่างๆ

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)	
Management Skill	
1. การบริหารจัดการ (Management)	
1	เป้าหมายหลัก (Objective) ของการติดตั้งระบบ ERP สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร
2	แผนการติดตั้งระบบ (Implement Plan) สอดคล้องกับทรัพยากรและขอบเขตของโครงการ
3	ขอบเขตของโครงการมีความชัดเจน
4	โครงสร้างองค์กรของผู้ใช้ระบบกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจน
5	โครงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอในด้านต่างๆ ดังนี้
	5.1 ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามงาน (Progress Control)
	5.2 ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) มีการทบทวนงบประมาณและค่าใช้จ่าย
	5.3 ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา
	5.4 ผู้บริหารระดับสูงช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากเปลี่ยนระบบ
6	มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และแก้ไขข้อบกพร่องได้ก่อนดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป
7	การบริหารโครงการเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานในองค์กรของผู้ใช้ระบบ
8	โครงการถูกบริหารด้วยบุคคลที่ให้ความร่วมมือและมีความกระตือรือร้น
9	มีงบประมาณในการ Implement อย่างเพียงพอ
10	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของบริษัทที่รับผิดชอบติดตั้งระบบ ERP
11	โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP
12	กระบวนการดำเนินงานขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP
13	โครงการมีระยะเวลาเหมาะสมในการดำเนินงาน
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Job Responsibility)	
1	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานติดตั้งอย่างชัดเจน
2	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานของผู้ใช้ระบบอย่างชัดเจน
3	มีการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการติดตั้งระบบ ERP ในองค์กรอยู่ในระดับสูง
4	ทัศนคติของผู้ใช้ระบบที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร
5	ผู้ใช้ระบบเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบใหม่ที่เกิดขึ้น
6	ผู้ติดตั้งระบบมีความรับผิดชอบในงานต่างๆ ได้ตามแผนงาน
7	ผู้ใช้งานระบบมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างงานประจำวัน และงานติดตั้งระบบใหม่
3. ความร่วมมือ (Co-ordination)	
1	การให้ความร่วมมือที่ดีของผู้ใช้ระบบในการดำเนินโครงการ
2	มีการประสานงานกันระหว่างผู้ติดตั้งระบบ และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
3	พฤติกรรมของผู้ใช้ระบบงานที่ปฏิบัติตามโครงการ เช่นการยอมรับระบบงานใหม่
4	มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ใช้ระบบภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง
5	ได้รับการช่วยเหลือที่ดีจากองค์กรผู้ติดตั้งระบบ
6	ความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรผู้ใช้ระบบ กับผู้ติดตั้งระบบ
7	มีการประสานงานกับ Supplier ที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบ ERP ไม่เกิน 3 ราย
8	ความรวดเร็วของเจ้าของโปรแกรมจากต่างประเทศ
9	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีมงาน (Project Team) ของผู้ใช้ระบบ

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)	
4. การสื่อสาร (Communication)	
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มีทักษะที่ดีทางการสื่อสารทั้งภายในทีมงาน และต่อผู้ใช้ระบบ
2	มีความชัดเจนในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ระบบกับผู้ติดตั้ง (แม้จะเป็นภาษาต่างประเทศ)
3	ผู้ติดตั้งระบบเข้าใจตรงกันกับผู้ใช้ระบบ
4	ผู้ใช้ระบบมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ติดตั้งระบบ และผู้ใช้งานระบบ
5	ผู้ติดตั้งระบบมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ใช้งานระบบ
6	ผู้ใช้งานทราบถึงสิ่งที่ได้รับจากติดตั้งระบบ ERP
5. ทีมงาน (Team)	
1	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ติดตั้งระบบมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน
2	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ใช้งานมีจำนวนเพียงพอในการดำเนินโครงการ
3	มีจำนวนบุคคลากร (Key ของผู้ใช้งาน) ที่สำคัญเพียงพอในการดำเนินโครงการ
4	มีจำนวนผู้ใช้งานที่เข้าร่วมโครงการแบบเต็มเวลา (Full Time) ในจำนวนที่เหมาะสม
5	มีผู้บริหารระดับสูง (Director) ในหน่วยงาน IT เป็นผู้นำในทีมงาน (Project Manager)
Technical Skill	
1. ทักษะของบุคคลากร (Human Skill)	
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP
2	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP
3	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีความรอบรู้เรื่องการบริหารโครงการ
4	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานผู้ใช้งานมีความรอบรู้เรื่องการบริหารโครงการ
5	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีความรอบรู้ทางด้านธุรกิจ ของผู้ใช้งานเป็นอย่างดีเพียงพอ
6	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและขั้นตอนของโครงการ เป็นอย่างดี
7	สมาชิกในทีมงาน (Project Member) ของทีมติดตั้งมีประสบการณ์ในการทำงานโครงการติดตั้ง ระบบ ERP
8	สมาชิกในทีมงาน (Project Member) ของทีมผู้ใช้งานมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP
9	ทีมงานผู้ติดตั้งมีความรู้ใน Function งานของโปรแกรม (Software) เป็นอย่างดี
10	ช่างเทคนิค (Techician) มีความรู้เรื่องการติดตั้งโปรแกรม (Software)
11	ฝ่าย IT ของทีมผู้ใช้งานมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่อย่างเพียงพอ
12	ผู้ใช้งานมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และโปรแกรม (Software)
13	ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้ระบบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว
14	ผู้ติดตั้งระบบมีความสามารถในการบำรุงรักษาทั้ง Hardware และ Software
15	ผู้ใช้งานมีความสามารถในการบำรุงรักษาทั้ง Hardware และ Software
2. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Technology & Hardware)	
1	Infrastructure ขององค์กรรองรับกับระบบ ERP ที่จะติดตั้ง เช่น ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) และระบบเครือข่าย (Network) ของผู้ใช้งาน เป็นต้น
2	มีทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับดำเนินโครงการ เช่น ห้องอบรม (Training Room) เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
3	เลือกติดตั้งเทคโนโลยี และ Hardware ต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร
3. ระบบงานและ Software	
1	ลิขสิทธิ์ (License) ของโปรแกรม (Software) ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ
2	โปรแกรม (Software) มีความสมบูรณ์ (No Bugs)
3	โปรแกรม (Software) มาตรงตามกำหนดเวลา
4	มีการแก้ไขระบบงานให้เข้ากับองค์กรผู้ใช้งานให้น้อยที่สุด

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)	
4. เอกสาร (Document)	
1	เอกสารในโครงการ (Project Document) มีจำนวนเพียงพอ ไม่มากเกินไปหรือน้อยไป
2	ทีมงานติดตั้งมีความเข้าใจในการจัดทำ และใช้เอกสารในโครงการ (Project Document)
3	ผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจในการจัดทำ และใช้เอกสารในโครงการ (Project Document)
5. รายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Specification)	
1	ความต้องการของผู้ใช้งานระบบอยู่ในกรอบที่กำหนดในสัญญา
2	รายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบมีความชัดเจน
3	ความสม่ำเสมอของรายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ
4	การยอมรับในรายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ
5	ระบบงานสามารถทำงานเข้ากับโปรแกรม (Software) ได้
6	ระบบ IS (Information System) ไม่ซับซ้อนมากจนเกินไป
7	ความยืดหยุ่นของระบบ ที่สามารถเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ (Business Model) ขององค์กร ผู้ใช้ระบบ
6. ขนาดของโครงการ (Project Size)	
1	จำนวนสถานที่ (Site) ของผู้ใช้ระบบที่จะติดตั้งมีจำนวนเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ
2	จำนวนหน่วยงานขององค์กรผู้ใช้ระบบมีความเหมาะสมกับขนาดและขอบเขตของโครงการ
3	จำนวนผู้ใช้งานระบบในอนาคตมีจำนวนที่เหมาะสมกับลิขสิทธิ์ (License) ของโปรแกรม

ผนวก ค.

ตารางแสดงข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์

เพศ		
เพศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ชาย	1	33.33%
หญิง	2	66.67%
อายุเฉลี่ย		
อายุเฉลี่ย	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ต่ำกว่า 30 ปี	0	0%
30-35 ปี	2	66.67%
36-40 ปี	1	33.33%
ระดับการศึกษา		
ระดับการศึกษา	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
ปริญญาตรี	0	0%
ปริญญาโท	3	100%
ปริญญาเอก	0	0%
ประสบการณ์ในการทำงาน		
ประสบการณ์ในการทำงาน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1-10 ปี	2	66.67%
11-12 ปี	1	33.33%
13 ปีขึ้นไป	0	0%
ประสบการณ์ในการทำโครงการ		
ประสบการณ์ในการทำโครงการ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
1-10 ปี	2	66.67%
11-20 ปี	1	33.33%
13 ปีขึ้นไป	0	0%

ผนวก ง.

ตารางแสดงรูปแบบและลักษณะของข้อมูลในการสัมภาษณ์

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1		ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3		ขั้นตอนที่ 4		ขั้นตอนที่ 5		ขั้นตอนที่ 6	
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
Management Skill													
1. การบริหารจัดการ (Management)													
1	เป้าหมายหลัก (Objective) ของการติดตั้งระบบ ERP สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร												
2	แผนการติดตั้งระบบ (Implement Plan) สอดคล้องกับทรัพยากรและขอบเขตของโครงการ												
3	ขอบเขตของโครงการมีความชัดเจน												
4	โครงสร้างองค์กรของผู้ใช้ระบบกับการปฏิบัติงานมีความชัดเจน												
5	โครงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงอย่างสม่ำเสมอในด้านต่างๆ ดังนี้												
	5.1 ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามงาน (Progress Control)												
	5.2 ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) มีการทบทวนงบประมาณและค่าใช้จ่าย												
	5.3 ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา												
	5.4 ผู้บริหารระดับสูงช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากเปลี่ยนระบบ												
6	มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และแก้ไขข้อบกพร่องได้ก่อนดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป												
7	การบริหารโครงการเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานในองค์กรของผู้ใช้ระบบ												
8	โครงการถูกบริหารด้วยบุคคลที่ให้ความร่วมมือและมีความกระตือรือร้น												
9	มีงบประมาณในการ Implement อย่างเพียงพอ												
10	ความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของบริษัทที่รับติดตั้งระบบ ERP												
11	โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP												
12	กระบวนการดำเนินธุรกิจขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP												
13	โครงการมีระยะเวลาเหมาะสมในการดำเนินงาน												

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Job Responsibility)													
1	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานติดตั้งอย่างชัดเจน												
2	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานของผู้ใช้ระบบอย่างชัดเจน												
3	มีการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการติดตั้งระบบ ERP ในองค์กรอยู่ในระดับสูง												
4	ทัศนคติของผู้ใช้ระบบที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร												
5	ผู้ใช้ระบบเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบใหม่ที่เกิดขึ้น												
6	ผู้ติดตั้งระบบมีความรับผิดชอบในงานต่างๆ ได้ตามแผนงาน												
7	ผู้ใช้งานระบบมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างงานประจำวัน และงานติดตั้งระบบใหม่												
3. ความร่วมมือ (Co-ordination)													
1	การให้ความร่วมมือที่ดีของผู้ใช้ระบบในการดำเนินโครงการ												
2	มีการประสานงานกันระหว่างผู้ติดตั้งระบบ และผู้บริหารระดับสูงขององค์กร												
3	พฤติกรรมของผู้ใช้ระบบงานที่มีต่อโครงการ เช่นการยอมรับระบบงานใหม่												
4	มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ใช้ระบบภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง												
5	ได้รับการช่วยเหลือที่ดีจากองค์กรผู้ติดตั้งระบบ												
6	ความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรผู้ใช้ระบบ กับผู้ติดตั้งระบบ												
7	มีการประสานงานกับ Supplier ที่เกี่ยวข้องกับการติดตั้งระบบ ERP ไม่เกิน 3 ราย												
8	ความรวดเร็วของเจ้าของโปรแกรมจากต่างประเทศ												
9	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีมงาน (Project Team) ของผู้ใช้ระบบ												
4. การสื่อสาร (Communication)													
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มีทักษะที่ดีทางการสื่อสารทั้งภายในทีมงาน และต่อผู้ใช้ระบบ												
2	มีความชัดเจนในการสื่อสารระหว่างผู้ใช้ระบบกับผู้ติดตั้ง (แม้จะเป็นภาษาต่างประเทศ)												
3	ผู้ติดตั้งระบบเข้าใจตรงกันกับผู้ใช้ระบบ												
4	ผู้ใช้ระบบมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ติดตั้งระบบ และผู้ใช้งานระบบ												
5	ผู้ติดตั้งระบบมีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ไปยังผู้ใช้งานระบบ												

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
6	ผู้ใช้ระบบทราบถึงสิ่งที่จะได้รับจากติดตั้งระบบ ERP												
5. ทีมงาน (Team)													
1	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ติดตั้งระบบมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้งาน												
2	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ใช้ระบบมีจำนวนเพียงพอในการดำเนินโครงการ												
3	มีจำนวนบุคลากร (Key ของผู้ใช้ระบบ) ที่สำคัญเพียงพอในการดำเนินโครงการ												
4	มีจำนวนผู้ใช้ระบบที่เข้าร่วมโครงการแบบเต็มเวลา (Full Time) ในจำนวนที่เหมาะสม												
5	มีผู้บริหารระดับสูง (Director) ในหน่วยงาน IT เป็นผู้นำในทีมงาน (Project Manager)												
Technical Skill													
1. ทักษะของบุคลากร (Human Skill)													
1	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP												
2	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานผู้ใช้ระบบมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP												
3	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีความรอบรู้เรื่องการบริหารโครงการ												
4	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานผู้ใช้ระบบมีความรอบรู้เรื่องการบริหารโครงการ												
5	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ของทีมงานติดตั้งมีความรอบรู้ทางด้านธุรกิจ ของผู้ใช้ระบบอย่างดีเพียงพอ												
6	ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) มีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาและขั้นตอนของโครงการ เป็นอย่างดี												
7	สมาชิกในทีมงาน (Project Member) ของทีมติดตั้งมีประสบการณ์ในการทำงานโครงการติดตั้งระบบ ERP												
8	สมาชิกในทีมงาน (Project Member) ของทีมผู้ใช้ระบบมีประสบการณ์ในการทำงาน โครงการติดตั้งระบบ ERP												
9	ทีมงานผู้ติดตั้งมีความรู้ใน Function งานของโปรแกรม (Software) เป็นอย่างดี												
10	ช่างเทคนิค (Technician) มีความรู้เรื่องการติดตั้งโปรแกรม (Software)												
11	ฝ่าย IT ของทีมผู้ใช้ระบบมีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่อย่างเพียงพอ												
12	ผู้ใช้ระบบมีความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และโปรแกรม (Software)												
13	ผู้ใช้ระบบสามารถเรียนรู้ระบบใหม่ได้อย่างรวดเร็ว												

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
14	ผู้ติดตั้งระบบมีความสามารถในการบำรุงรักษาทั้ง Hardware และ Software												
15	ผู้ใช้ระบบมีความสามารถในการบำรุงรักษาทั้ง Hardware และ Software												
2. เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Technology & Hardware)													
1	Infrastructure ขององค์กรรองรับกับระบบ ERP ที่จะติดตั้ง เช่น ความพร้อมของเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) และระบบเครือข่าย (Network) ของผู้ใช้ระบบ เป็นต้น												
2	มีทรัพยากรที่เพียงพอสำหรับดำเนินโครงการ เช่น ห้องอบรม (Training Room) เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น												
3	เลือกติดตั้งเทคโนโลยี และ Hardware ต่างๆ ที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมขององค์กร												
3. ระบบงานและ Software													
1	ลิขสิทธิ์ (License) ของโปรแกรม (Software) ถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ												
2	โปรแกรม (Software) มีความสมบูรณ์ (No Bugs)												
3	โปรแกรม (Software) มาตรงตามกำหนดเวลา												
4	มีการแก้ไขระบบงานให้เข้ากับองค์กรผู้ใช้ระบบให้น้อยที่สุด												
4. เอกสาร (Document)													
1	เอกสารในโครงการ (Project Document) มีจำนวนเพียงพอ ไม่มากไปหรือน้อยไป												
2	ทีมงานติดตั้งมีความเข้าใจในการจัดทำ และใช้เอกสารในโครงการ (Project Document)												
3	ผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจในการจัดทำ และใช้เอกสารในโครงการ (Project Document)												
5. รายละเอียดของเนื้อหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Specification)													
1	ความต้องการของผู้ใช้งานระบบอยู่ในกรอบที่กำหนดในสัญญา												
2	รายละเอียดของเนื้อหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบมีความชัดเจน												
3	ความสม่ำเสมอของรายละเอียดของเนื้อหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบ												
4	การยอมรับในรายละเอียดของเนื้อหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบ												
5	ระบบงานสามารถทำงานเข้ากับโปรแกรม (Software) ได้												
6	ระบบ IS (Information System) ไม่ซับซ้อนมากเกินไป												

ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
7	ความยืดหยุ่นของระบบ ที่สามารถเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับลักษณะธุรกิจ (Business Model) ขององค์กรผู้ใช้ระบบ												
6. ขนาดของโครงการ (Project Size)													
1	จำนวนสถานที่ (Site) ของผู้ใช้ระบบที่จะติดตั้งมีจำนวนเหมาะสมกับระยะเวลาของโครงการ												
2	จำนวนหน่วยงานขององค์กรผู้ที่ใช้ระบบมีความเหมาะสมกับขนาดและขอบเขตของโครงการ												
3	จำนวนผู้ใช้งานระบบในอนาคตมีจำนวนที่เหมาะสมกับลิขสิทธิ์ (License) ของโปรแกรม												

หมายเหตุ: รายละเอียดของงาน (Task) ที่ต้องกระทำในแต่ละกิจกรรม (Activities) ของขั้นตอนการติดตั้งระบบ ERP ตามภาคผนวก ก

ผนวก จ.

ตารางแสดงการเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยความสำเร็จกับขั้นตอนบริหารการเปลี่ยนแปลง

Change Management Process		Preparing for Change										Implementing Change				Sustaining the Change					
ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่										ขั้นตอนที่				ขั้นตอนที่					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6
Management Skill																					
1. การบริหารจัดการ (Management)																					
G1	ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามงาน (Progress Control)																X				
G2	โครงการถูกบริหารด้วยบุคคลที่ให้ความร่วมมือและมีความกระตือรือร้น					X							X			X					
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Job Responsibility)																					
G4	ทัศนคติของผู้ใช้ระบบที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร									X				X		X					
G5	ผู้ใช้ระบบเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบใหม่ที่เกิดขึ้น													X		X					
3. ความร่วมมือ (Co-ordination)																					
G6	การให้ความร่วมมือที่ดีของผู้ใช้ระบบในการดำเนินโครงการ					X								X		X					
G7	พฤติกรรมของผู้ใช้ระบบงานที่มีต่อโครงการ เช่นการยอมรับระบบงานใหม่														X	X					
Technical Skill																					
5. รายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Specification)																					
G11	ความต้องการของผู้ใช้งานระบบอยู่ในกรอบที่กำหนดในสัญญา		X																		
G12	รายละเอียดของเนื้องานและความต้องการของผู้ใช้ระบบมีความชัดเจน		X																		

Change Management Process		Preparing for Change										Implementing Change				Sustaining the Change					
ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่										ขั้นตอนที่				ขั้นตอนที่					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	1	2	3	4	5	6
Management Skill																					
1. การบริหารจัดการ (Management)																					
L1	เป้าหมายหลัก (Objective) ของการติดตั้งระบบ ERP สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร	X																			
L2	แผนการติดตั้งระบบ (Implement Plan) สอดคล้องกับทรัพยากรและขอบเขตของโครงการ							X													
L3	ขอบเขตของโครงการมีความชัดเจน		X																		
L5	ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา														X						
L6	ผู้บริหารระดับสูงช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากเปลี่ยนระบบ											X			X						
L7	มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และแก้ไขข้อบกพร่องได้ก่อนดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป																	X			
L8	โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP												X								
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ (Job Responsibility)																					
L9	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานของผู้ใช้ระบบอย่างชัดเจน					X															
L10	มีการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการติดตั้งระบบ ERP ในองค์กรอยู่ในระดับสูง	X																			
L12	ผู้ใช้งานระบบมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างงานประจำวัน และงานติดตั้งระบบใหม่												X								
3. ความร่วมมือ (Co-ordination)																					
L14	มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ในระบบภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง												X							X	
L16	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีมงาน (Project Team) ของผู้ในระบบ												X							X	
4. การสื่อสาร (Communication)																					
L22	ผู้ในระบบทราบถึงสิ่งที่จะได้รับจากติดตั้งระบบ ERP											X									
5. ทีมงาน (Team)																					
L24	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ในระบบมีจำนวนเพียงพอในการดำเนินโครงการ												X								
L25	มีจำนวนบุคคลากร (Key ของผู้ในระบบ) ที่สำคัญเพียงพอในการดำเนินโครงการ												X								
L26	มีจำนวนผู้ในระบบที่เข้าร่วมโครงการแบบเต็มเวลา (Full Time) ในจำนวนที่เหมาะสม												X								

ผนวก จ.

ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยความสำเร็จของการบริหารการเปลี่ยนแปลงกับการบริหารโครงการ

Project Life Cycle		Concept		Development		Implementation				Termination			
ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
Global Factors													
G1	ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามงาน (Progress Control)	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
G2	โครงการถูกบริหารด้วยบุคคลที่มีความร่วมมือและมีความกระตือรือร้น	X		X	X	X	X		X	X	X	X	X
G4	ทัศนคติของผู้ใช้ระบบที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์กร	X		X			X						X
G5	ผู้ใช้ระบบเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของระบบใหม่ที่เกิดขึ้น	X		X		X		X		X	X		X
G6	การให้ความร่วมมือที่ดีของผู้ใช้ระบบในการดำเนินโครงการ	X	X		X	X		X	X	X	X		X
G7	พฤติกรรมของผู้ใช้ระบบงานที่มีต่อโครงการ เช่นการยอมรับระบบงานใหม่	X		X	X	X	X			X			
G11	ความต้องการของผู้ใช้งานระบบอยู่ในกรอบที่กำหนดในสัญญา	X	X	X			X						
G12	รายละเอียดของเนื้อหาและความต้องการของผู้ใช้ระบบมีความชัดเจน	X	X	X			X	X	X	X			
Local Factors													
L1	เป้าหมายหลัก (Objective) ของการติดตั้งระบบ ERP สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร		X	X									X
L2	แผนการติดตั้งระบบ (Implement Plan) สอดคล้องกับทรัพยากรและขอบเขตของโครงการ	X	X	X								X	
L3	ขอบเขตของโครงการมีความชัดเจน	X	X										
L5	ผู้บริหารระดับสูง (Steering Committee) ให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา			X	X	X	X					X	X
L6	ผู้บริหารระดับสูงช่วยสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรอยากเปลี่ยนระบบ	X											
L7	มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ และแก้ไขข้อบกพร่องได้ก่อนดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป							X					
L8	โครงสร้างขององค์กรมีความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการติดตั้งระบบ ERP			X				X					
L9	มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของทีมงานของผู้ใช้ระบบอย่างชัดเจน	X			X	X	X		X	X	X		
L10	มีการกำหนดลำดับความสำคัญของโครงการติดตั้งระบบ ERP ในองค์กรอยู่ในระดับสูง	X						X		X			
L12	ผู้ใช้งานระบบมีความรับผิดชอบที่เหมาะสมระหว่างงานประจำวัน และงานติดตั้งระบบใหม่				X	X			X	X	X		X

Project Life Cycle		Concept		Development		Implementation				Termination			
ปัจจัยความสำเร็จ (Success Factors)		ขั้นตอนที่ 1	ขั้นตอนที่ 2		ขั้นตอนที่ 3				ขั้นตอนที่ 4	ขั้นตอนที่ 5			ขั้นตอนที่ 6
		1.1	2.1	2.2	3.1	3.2	3.3	3.4	4.1	5.1	5.2	5.3	6.1
L14	มีการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้ในระบบภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง						X			X	X		X
L16	มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายในทีมงาน (Project Team) ของผู้ในระบบ		X			X					X		
L22	ผู้ในระบบทราบถึงสิ่งที่จะได้รับจากติดตั้งระบบ ERP	X					X						X
L24	ทีมงาน (Project Team) ของผู้ในระบบมีจำนวนเพียงพอในการดำเนินโครงการ						X				X		
L25	มีจำนวนบุคคลากร (Key ของผู้ในระบบ) ที่สำคัญเพียงพอในการดำเนินโครงการ	X			X	X	X	X	X	X	X		
L26	มีจำนวนผู้ในระบบที่เข้าร่วมโครงการแบบเต็มเวลา (Full Time) ในจำนวนที่เหมาะสม	X				X	X			X			X