

# การบริหารการสื่อสารโครงการ (Project Communications Management)

1

อาจารย์วัฒนา เอกปมิตรศิลป์

## การบริหารการติดต่อสื่อสารในโครงการ (Project Communications Management)

- ▶ การบริหารการติดต่อสื่อสารในโครงการถือว่าเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้โครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหลายๆ โครงการไม่ประสบความสำเร็จ คือ ความบกพร่องในการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงจะต้องมีปัจจัยหลักในการสื่อสารดังนี้
  - ▶ ปัจจัยหลัก 3 ประการที่มีส่วนทำให้โครงการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประสบผลสำเร็จ คือ
    - ▶ การมีส่วนร่วมระหว่างผู้ใช้ คือจะต้องมีการกำหนดหัวข้อและภาระหน้าที่ให้ชัดเจน
    - ▶ ความช่วยเหลือทางด้านการบริหารจัดการในการกระจายข่าวสารนั้นๆ
    - ▶ ข้อมูลการสื่อสารที่ชัดเจนเกี่ยวกับความต้องการของโครงการ
- ซึ่งปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ จำเป็นที่จะต้องได้รับการสนับสนุนจากการมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลที่ไม่มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากเพียงพอ

## การบริหารการติดต่อสื่อสารในโครงการ (Project Communications Management)

เป้าหมายหลักของการบริหารการติดต่อสื่อสารในโครงการ คือ การสร้าง การเก็บรวบรวม การเผยแพร่ การเก็บรักษา และการจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศ ด้วยวิธีที่เหมาะสมและในเวลาที่เหมาะสม

การบริหารโครงการทางด้านนี้ประกอบด้วยขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอน คือ

- การวางแผนการติดต่อสื่อสาร (Communications planning)
- การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Information distribution)
- การรายงานผลการดำเนินงาน (Performance reporting)
- การจัดการปิดโครงการ (Administrative closure)

# 1. การวางแผนการติดต่อสื่อสาร (Communications Planning)

- ▶ การวางแผนการติดต่อสื่อสาร เป็นการพิจารณาถึงข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารที่จำเป็นและเหมาะสมกับบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ละคน ยกตัวอย่าง เช่น ใครควรจะได้รับข้อมูลข่าวสารด้านใด เมื่อใด และอย่างไร เป็นต้น ในขั้นตอนของการวางแผนนี้ ผู้จัดการโครงการควรจะทำแผนการบริหารการติดต่อสื่อสาร เพื่อเป็นแนวทางในการติดต่อสื่อสารภายในโครงการ ซึ่งมีส่วนประกอบดังนี้
- ▶ การกำหนดตารางเวลาการส่งข้อมูลข่าวสาร ยกตัวอย่าง เช่น ผู้จัดการได้มีการมอบหมายให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งรับผิดชอบในการผลิต รวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญของโครงการหรือไม่ บุคคลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล การเข้าร่วมประชุมนัดสำคัญๆ เป็นต้น

## การวางแผนการติดต่อสื่อสาร (Communications Planning) (ต่อ)

- **วิธีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร** ยกตัวอย่าง เช่น ใครในโครงการที่สามารถอ่านเอกสารฉบับร่างได้บ้าง ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลหรืออ่านเอกสารทุกฉบับของโครงการหรือไม่ ข้อมูล **ข่าวสาร** **ใดบ้าง** ที่ควรเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลข่าวสารใดบ้างที่ควรจะถูกจัดเก็บไว้ในรูปแบบของหนังสือเอกสารต่างๆ ไป หรือในรูปแบบอื่น แล้วใครบ้างที่สามารถขอดูหนังสือเอกสารที่ถูกจัดเก็บไว้ได้ นอกจากนี้ ใครบ้างที่จะสามารถเข้าร่วมการประชุมในแต่ละครั้ง
- **วิธีการปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหาร** การติดต่อสื่อสาร ในระหว่างการดำเนินโครงการ ยกตัวอย่าง เช่น **ใครจะมีหน้าที่ปรับปรุงแก้ไขแผนการบริหารการติดต่อสื่อสารเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างเกิดขึ้น และแผนใหม่จะถูกเผยแพร่ไปด้วยวิธีการใด** รวมถึงจะต้องมีการ **แจ้งทีมงานด้วย**



## การวางแผนการติดต่อสื่อสาร (Communications Planning) (ต่อ)

- การวิเคราะห์รูปแบบ หรือวิธีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการแต่ละคน ผู้จัดการโครงการจะต้องรู้และเข้าใจอย่างถูกต้อง คือ
  - ประเภทของข้อมูลข่าวสารที่เหมาะสม ที่จะถูกส่งให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ละคน ควรมีการวิเคราะห์วิธีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการ จะช่วยให้ผู้จัดการโครงการสามารถลดเวลา หรือค่าใช้จ่ายที่อาจจะเกิดขึ้นได้โดยไม่จำเป็นเนื่องจากการผลิตหรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ไม่จำเป็น
  - พิจารณาจากแผนผังองค์กร สามารถกำหนดความสำคัญของบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร
  - ผู้จัดการโครงการต้องคำนึงถึงบุคคลที่เกี่ยวข้อง ที่อยู่ภายนอกองค์กรด้วย เช่น ลูกค้า ผู้บริหารระดับสูงของลูกค้า และผู้รับเหมาย่อยๆ เป็นต้น

## การวางแผนการติดต่อสื่อสาร (Communications Planning) (ต่อ)

- ข้อมูลเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารภายในโครงการที่สำคัญมักจะมาจากโครงสร้างกิจกรรมย่อย (WBS) จำนวนมากมีส่วนของการติดต่อสื่อสารภายในโครงการแสดงไว้อย่างชัดเจน การรายงานข้อมูลสาระสำคัญเป็นสิ่งที่ต้องทำในโครงการ ควรถูกกำหนดไว้ใน WBS ดังนั้นผู้จัดการโครงการต้องเข้าใจว่า ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการด้านใดที่จะต้องรายงาน และจะต้องรายงานเมื่อใด และจะใช้รูปแบบอะไรในการแจ้งข่าวสาร

## 2. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Information Distribution)

- ▶ เป็นการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่ต้องการเผยแพร่ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องแต่ละคนในเวลาอันเหมาะสมและในรูปแบบที่เหมาะสม ปัจจัยที่ควรคำนึงถึงในขั้นตอนของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่
  - ▶ การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
  - ▶ รูปแบบวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ
  - ▶ เวลาความเหมาะสมในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลในที่มงาน
  - ▶ จำนวนช่องทางในการติดต่อสื่อสารจะใช้กี่ช่องทางในการติดต่อสื่อสาร



## การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

- ▶ เทคโนโลยีสามารถทำให้กระบวนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีความสะดวกคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรเพื่อบริหารโครงการจะช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร สามารถอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจะได้ถูกจัดเก็บในระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กร และเข้าถึงได้ผ่านระบบ Internet และ Extranet ถ้าข้อมูลข่าวสารนั้นไม่เป็นความลับจนเกินไป เช่น เอกสารเกี่ยวกับโครงการ รายงานการประชุม ความต้องการของลูกค้า คำขออนุมัติการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น
- ▶ การจัดเก็บแบบฟอร์ม และตัวอย่างของเอกสารเกี่ยวกับโครงการบางประเภทที่จำเป็นต้องใช้บ่อยๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังช่วยให้การนำมาตรฐานเหล่านั้นมาใช้เป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น ส่งผลให้ขั้นตอนการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

## วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการและอย่าง**ไม่เป็นทางการ**

- ▶ ผู้จัดการโครงการและทีมงานมักจะคุ้นเคยกับการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของรายงานให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องได้ตั้งนั้นช่องทางการสื่อสารแบบเป็นทางการ เช่น การประชุมหรือแบบไม่เป็นทางการ เช่น
  - ▶ ทางโทรศัพท์
  - ▶ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์
  - ▶ Web logs
  - ▶ Chat room
  - ▶ แอปพลิเคชัน เป็นต้น

## วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการและอย่างไม่เป็นทางการ (ต่อ)

- ▶ การติดต่อสื่อสารนั้นมักประกอบด้วยมิติหลายๆ ด้านเข้าด้วยกัน เช่น การเขียน การพูด และการฟัง ซึ่งทีมงานโครงการจำเป็นที่จะต้องนำมิติทุกๆ ด้านเข้ามาใช้ และต้องคำนึง คือ คนแต่ละคนชอบและตอบสนองต่อระดับหรือชนิดของการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน
- ▶ การพูดคุยหรือประชุมกันซึ่งๆ หน้า (Face-to-face) มักจะมีประสิทธิภาพมากกว่า การติดต่อสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและต้องการรายละเอียด

## การเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

- ▶ จัดให้มีวิธีการติดต่อสื่อสารหลายๆ วิธีให้เลือก ควรจัดให้มีบรรยากาศที่ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเปิดเผย โดยให้แต่ละคนที่มีส่วนร่วมในการทำงานควรมีการเลือกวิธีการติดต่อสื่อสารกันก่อนเริ่มโครงการ ด้วยการประเมินก่อนว่างานใดควรมีวิธีการติดต่อสื่อสารแบบใด

# ตัวอย่าง แบบประเมินความเหมาะสมการติดต่อสื่อสาร

13

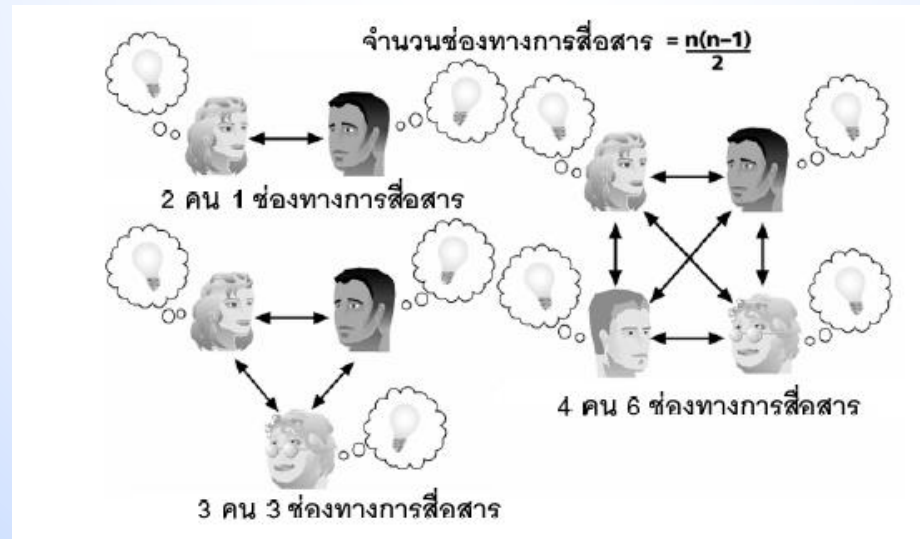
กิจกรรม	ระดับความเหมาะสมในการใช้สื่อสาร					
	เอกสาร	โทรศัพท์	Voice Mail	E-mail	การประชุม	Web Site
การประเมินความรับผิดชอบ	3	2	3	3	1	3
การกำหนดข้อตกลง	3	2	3	3	1	3
การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท	3	2	3	3	1	3
การแก้ปัญหาความเข้าใจผิด	3	1	3	3	2	3
การพูดถึงพฤติกรรมที่ไม่ดี	3	2	3	2	1	3
การให้การสนับสนุน/การชมเชย	1	2	2	1	2	3
การผลักดันให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	2	3	3	1	3	3
การกล่าวคำประชดประชัน	3	2	2	3	1	3
การนำเสนอเอกสารอ้างอิง	1	3	3	3	3	2
การสนับสนุนให้ใช้อำนาจ	1	2	3	3	1	1
การจัดทำบันทึกถาวร	1	3	3	1	3	3

1 = เหมาะสมมากที่สุด      2 = ปานกลาง      3 = ไม่เหมาะสม



## การกำหนดจำนวนช่องทางการสื่อสาร

- การกระจายสารสนเทศต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่ต้องสื่อสาร ถ้าจำนวนคนที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการมีจำนวนเพิ่มขึ้น การสื่อสารจะเพิ่มความซับซ้อนมากขึ้น เพราะจำนวนเส้นทางการสื่อสารไปยังบุคคลต่างๆ จะเพิ่มขึ้นด้วย สูตรในการคำนวณช่องทางการสื่อสารอย่างง่ายๆ คือ
- จำนวนช่องทางการสื่อสาร =  $n(n-1)/2$
- โดยที่  $n$  คือ จำนวนคนที่เกี่ยวข้องกับโครงการ



### 3. การรายงานผลการดำเนินงาน (Performance Reporting)

- เป็นการเก็บรวบรวมและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านผลการดำเนินงานในรูปของรายงานสถานะภาพ การวัดความคืบหน้า และการพยากรณ์ การรายงานผลการดำเนินงานเป็นการชี้แจงให้บุคคลที่เกี่ยวข้องในโครงการได้ทราบว่า ทรัพยากรด้านต่างๆ ได้ถูกใช้ไปเพื่อให้โครงการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ได้อย่างไร การรายงานผลการดำเนินงานดังกล่าวมักจะออกมาในรูปของเอกสาร ดังนี้
  - **รายงานสถานะภาพ (Status report)** จะรายงานว่ โครงการได้ถูกดำเนินการไปถึงไหนแล้ว ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง โครงการอยู่ในสถานะภาพใดเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายของขอบเขตงาน เวลา และต้นทุนที่ได้กำหนดไว้ ยกตัวอย่าง เช่น โครงการได้ใช้เงินไปจำนวนเท่าใดแล้วนับถึงปัจจุบัน จะต้องใช้เวลานานเท่าใดในการดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง งานที่ทำกำลังเป็นไปตามแผนที่ได้วางไว้หรือไม่ เป็นต้น

## การรายงานผลการดำเนินงาน (Performance Reporting) (ต่อ)

- ▶ **รายงานความก้าวหน้า (Progress report)** จะรายงานว่ ทีมงานโครงการได้ดำเนินโครงการไปได้มากน้อยเพียงใดในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ บางโครงการกำหนดให้สมาชิกทีมงานแต่ละคน **จัดทำรายงานความก้าวหน้าประจำเดือนหรือประจำสัปดาห์** ในบางครั้ง ขณะที่ผู้จัดการโครงการหรือหัวหน้าทีมงานมักจะจัดทำรายงานความก้าวหน้าฉบับสมบูรณ์ โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากสมาชิกทีมงานมาอีกต่อหนึ่ง
- ▶ **รายงานการพยากรณ์โครงการ (Project forecasting)** **ซึ่งจะพยากรณ์สถานภาพและความคืบหน้าของโครงการต่อไปในอนาคต** โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศและแนวโน้มที่มีมาในอดีต ยกตัวอย่าง เช่น จะต้องใช้เวลาอีกนานเท่าใดโครงการจึงจะแล้วเสร็จถ้ายึดตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ จำเป็นจะต้องใช้เงินอีกจำนวนเท่าใดจึงจะทำให้โครงการแล้วเสร็จลงได้ เป็นต้น

## การรายงานผลการดำเนินงาน (Performance Reporting) (ต่อ)

- เทคนิคการรายงานผลการดำเนินงาน คือ การประชุมเพื่อทบทวนสถานภาพ (Status review meeting)
  - **เป็นการประชุมที่ถูกกำหนดให้จัดขึ้นเป็นระยะๆ** และถือเป็นวิธีที่ดีวิธีหนึ่งที่เน้นการให้ความสำคัญกับข้อมูลที่ปรากฏอยู่ในเอกสารสำคัญๆ ของโครงการ
  - เปิดโอกาสให้สมาชิกทีมงานที่เกี่ยวข้องได้แสดงความรับผิดชอบด้วยการรายงานหรืออธิบายงานของตนให้ที่ประชุมทราบ และสามารถถกเถียงปัญหาที่สำคัญๆ ของโครงการกัน ซึ่งๆ หน้าได้อย่างเต็มที่จัดขึ้นเป็นประจำทุกเดือน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสำคัญๆ กระตุ้นให้พนักงานได้มีความคืบหน้าในการทำงานผู้บริหารระดับสูงก็มักจะมีการจัดการประชุมเพื่อทบทวนสถานภาพทุกๆ เดือน หรือทุกๆ ไตรมาส เพื่อให้ผู้จัดการโครงการได้รายงานสถานภาพโดยรวมของโครงการ



## 4. การจัดการปิดโครงการ (Administrative Closure)

- การจัดการปิดโครงการ คือการเก็บรวบรวม และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อที่จะบันทึกความสำเร็จของโครงการที่แล้วเสร็จไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
- ผลงานจากโครงการที่เป็นที่ยอมรับจากลูกค้าหรือผู้สนับสนุนโครงการแล้ว จะถูกตรวจสอบความถูกต้องและจัดทำเป็นเอกสารไว้ โดยผ่านกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่ต้น โดยมีกระบวนการดังนี้
  - การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโครงการครบถ้วนสมบูรณ์
  - การตรวจสอบว่าข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมานั้นบ่งบอกถึงคุณสมบัติของโครงการที่แล้วเสร็จ
  - การวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการ
  - การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเพื่อประโยชน์ใช้สอยในอนาคต



## การจัดการปิดโครงการ (Administrative Closure) (ต่อ)

- เอกสารเกี่ยวกับโครงการที่ใช้สำหรับการอ้างอิง (Project archives) ซึ่งรวบรวมข้อมูลที่เกิดขึ้นทั้งหมดของโครงการ ที่ได้ถูกบันทึกไว้อย่างสมบูรณ์และถูกต้องเที่ยงตรงโดยปกติแล้ว เอกสารเหล่านี้มักจะมีประโยชน์ภายหลังจากที่โครงการนั้นๆ ได้เสร็จสิ้นลงแล้วระยะหนึ่งซึ่งเอกสารมีดังนี้
- หนังสือรับรองอย่างเป็นทางการ (Formal acceptance) ซึ่งเป็นเอกสารที่ผู้สนับสนุนหรือลูกค้าของโครงการ ได้ลงลายมือชื่อยอมรับผลผลิตของโครงการแล้ว กระบวนการนี้จะช่วยให้โครงการถูกปิดลงอย่างเป็นทางการ ในกรณีที่มีสัญญาซื้อขายเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยนั้น ผู้ซื้อมักต้องยอมรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ได้ผลิตขึ้นอย่างถูกต้องตามกฎหมายเสียก่อน ผู้ขายจึงจะสามารถรับเงินค่าสินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นได้ และผู้ขายจะต้องเสียค่าปรับถ้าสัญญาซื้อขายไม่สามารถจบลงได้ตามแผนที่ได้วางไว้

## การจัดการปิดโครงการ (Administrative Closure) (ต่อ)

- ▶ **บทเรียนที่ได้รับ (Lessons learned)** ซึ่งเป็นรายงานที่ถูกเขียนขึ้นโดยผู้จัดการโครงการและทีมงาน เกี่ยวกับประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างการดำเนินโครงการ
  - ▶ สาเหตุของความคลาดเคลื่อนต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโครงการ
  - ▶ เหตุผลของการเลือกแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในโครงการ การใช้เทคนิคด้านต่างๆ ในการบริหารโครงการ
  - ▶ คำแนะนำส่วนตัวจากประสบการณ์ของสมาชิกทีมงานแต่ละคน

# การติดตั้งระบบ การปิดและการประเมินโครงการ

21

อาจารย์วัฒนา เอกปมิตศิลป์



## การติดตั้งระบบสารสนเทศ

- ▶ การติดตั้งระบบคือการวางแผนที่จะนำระบบไปดำเนินการติดตั้ง โดยโครงการจะต้องมีการวางแผนงานไว้ตั้งแต่เริ่มดำเนินโครงการ และมีการกำหนดแนวทางในการติดตั้งระบบไว้เมื่อใดอะไบบ้าง โดยการติดตั้งระบบสารสนเทศแบ่งออกเป็น 3 วิธีดังนี้

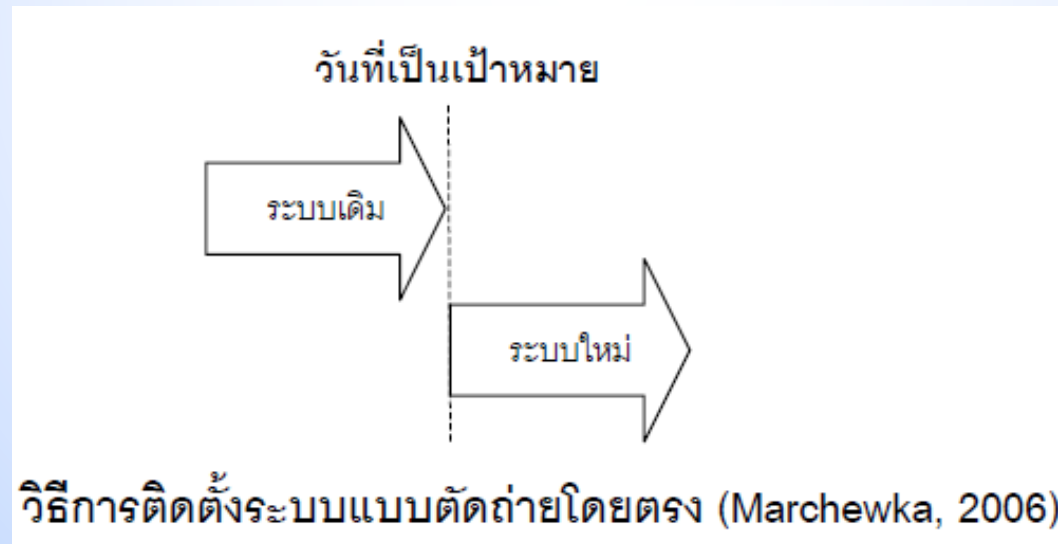
### 1. การติดตั้งแบบตัดถ่ายโดยตรง

- ▶ เป็นวิธีการที่ยุติการใช้ระบบเดิม และเริ่มใช้ระบบใหม่ที่ติดตั้งทันที วิธีการนี้มีประสิทธิภาพในกรณีที่ระบบใหม่เป็นระบบที่สำคัญ หรือระบบที่มีอยู่เดิมทำงานได้ไม่ดีมากๆ จึงจำเป็นต้องได้รับการเปลี่ยนให้เร็วที่สุดเท่าที่เป็นไปได้



## การติดตั้งแบบตัดถ่ายโดยตรง

**ความเสี่ยง** ของวิธีการนี้ก็มีเช่นกัน วิธีการนี้ดำเนินการติดตั้งระบบได้เร็วแต่เป็นวิธีที่สร้างความเจ็บปวด การย้อนกลับมาใช้ระบบเดิมทำไม่ได้เพราะได้ปิดระบบแล้ว ผลที่เกิดขึ้นคือ ความล่าช้า ลูกค้ำและผู้ใช้หมดหวัง รวมทั้งอาจสูญเสียรายได้





## การติดตั้งระบบสารสนเทศ

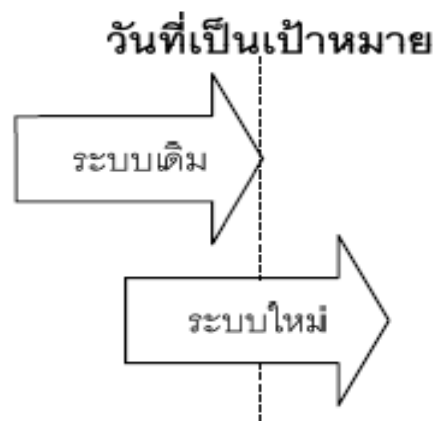
### ➤ 2. การติดตั้งแบบคู่ขนาน

- เป็นวิธีการที่ยอมให้ระบบเก่าและระบบใหม่ทำงานควบคู่กันไป ระยะเวลาหนึ่ง แล้วองค์กรย้ายการทำงานจากระบบเก่ามาเป็นการทำงานด้วยระบบใหม่ทั้งหมด
- เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน แต่ถ้าเกิดปัญหาหรือความล้มเหลวของระบบก็จะส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น ระบบบัญชี ก่อนที่องค์กรจะเปลี่ยนมาใช้ระบบบัญชีใหม่ องค์กรอาจให้ทั้งสองระบบทำงานควบคู่กันไป เพื่อเปรียบเทียบผลลัพธ์จากทั้งสองระบบ วิธีการนี้ทำให้องค์กรมีความเชื่อมั่นว่าระบบใหม่ทำงานได้ถูกต้อง



## การติดตั้งแบบคู่ขนาน

ถึงแม้ว่าวิธีการนี้อาจทำให้ทีมงานไม่เครียด แต่มันสามารถสร้างความเครียดให้กับผู้ใช้ระบบมากกว่า เนื่องจากผู้ใช้ต้องใส่ข้อมูลทั้งสองระบบ และอาจต้องรับผิดชอบผลการเปรียบเทียบผลลัพธ์ ถ้าระบบใหม่ทำงานได้ตามที่คาดหวัง ผู้ใช้อาจเต็มใจที่จะต้องทำงานเพิ่มจนกระทั่งเวลาที่ระบบใหม่จะยืนได้ด้วยตัวเอง แต่ถ้าเกิดปัญหาที่ไม่คาดคิด วันที่องค์การตั้งใจจะเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่อาจต้องเลื่อนออกไป



การติดตั้งระบบแบบคู่ขนาน (Marchewka, 2006)

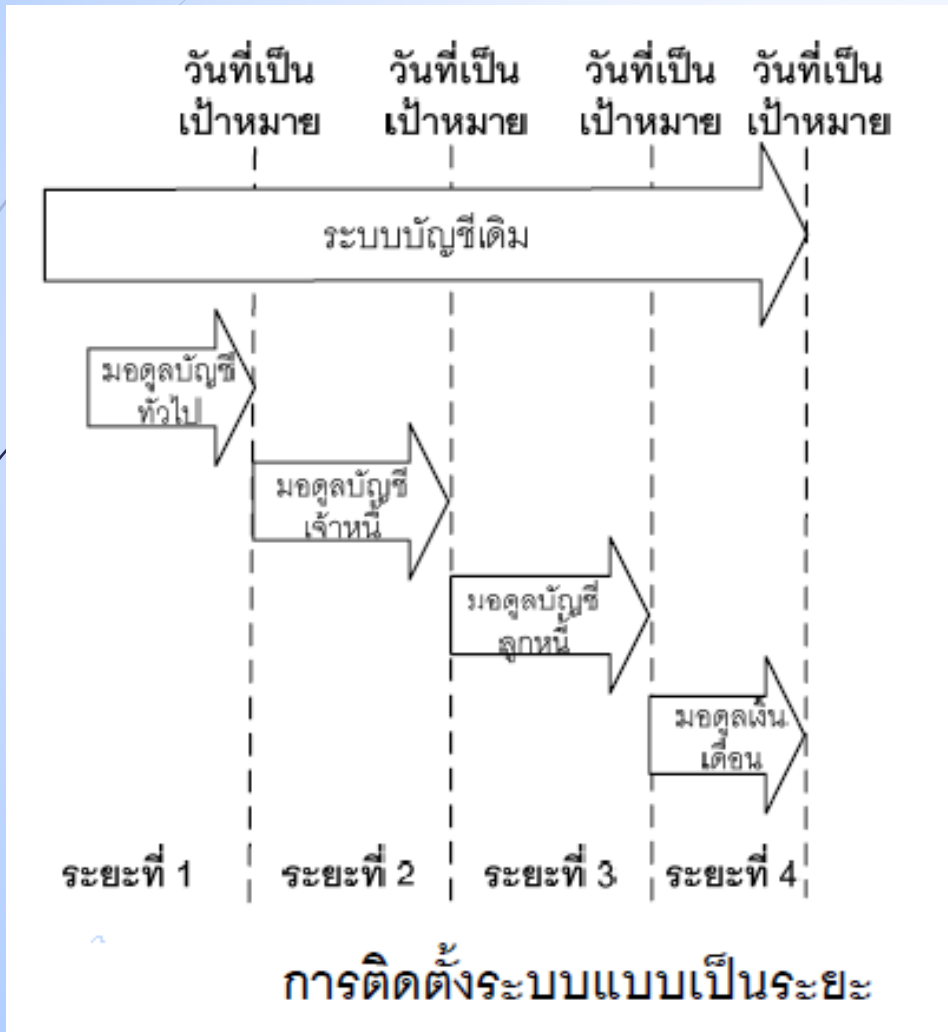


### 3. การติดตั้งระบบแบบเป็นระยะ

- วิธีการนี้เป็นการติดตั้งระบบสารสนเทศเป็นมอดูล หรือติดตั้งระบบในส่วนต่างๆ ขององค์การแบบค่อยๆ เป็นค่อยๆ ไป
- วิธีติดตั้งระบบแบบเป็นระยะเหมาะกับการแนะนำซอฟต์แวร์ให้กับส่วนต่างๆ ขององค์การ ตัวอย่างเช่น เมื่อองค์การต้องการยกระดับระบบปฏิบัติการให้มีความสามารถสูงขึ้น แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศอาจทำการยกระดับที่ละแผนกตามตารางเวลาที่ประกาศ วิธีการนี้อาจทำให้ทีมงานได้เรียนรู้จากประสบการณ์การติดตั้งระบบระยะแรก



## การติดตั้งระบบแบบเป็นระยะ



วิธีการติดตั้งระบบแบบเป็นระยะอาจใช้เวลา  
มากกว่าการติดตั้งแบบตัดถ่ายโดยตรง แต่มัน  
เป็นวิธีที่มีความเสี่ยงน้อย และสามารถจัดการ  
ได้ง่าย



## การเปรียบเทียบวิธีการติดตั้งระบบ (Marchewka, 2006)

วิธีแบบตัดถ่ายโดยตรง	วิธีแบบคู่ขนาน	วิธีแบบเป็นระยะ
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ติดตั้งเร็ว</li> <li>• มีความเสี่ยงถ้าระบบไม่ได้ทดสอบเต็มที่</li> <li>• ทีมงานได้รับแรงกดดัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• มีความปลอดภัย หรือมีการสำรองในกรณีที่พบปัญหาจากการติดตั้งระบบใหม่</li> <li>• สามารถเพิ่มความเชื่อมั่นในระบบใหม่ เพราะมีการเปรียบเทียบผลลัพธ์ของระบบใหม่กับระบบเดิม</li> <li>• ใช้เวลาในการติดตั้งนาน และมีค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีแบบตัดถ่ายโดยตรง</li> <li>• วางแผนกดดันไว้ที่ผู้ใช้ระบบ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• สามารถจัดการการติดตั้งระบบเป็นมอดูล หรือติดตั้งระบบ/ยกกระดานระบบในหน่วยงาน หรือสถานที่ต่างๆ</li> <li>• ประสบการณ์จากการติดตั้งระบบในครั้งแรกสามารถชี้แนะและทำให้การติดตั้งครั้งต่อมาราบรื่น</li> <li>• ใช้เวลาในการติดตั้งนาน และมีค่าใช้จ่ายมากกว่าวิธีแบบตัดถ่ายโดยตรง</li> <li>• ปัญหาที่พบระหว่างระยะแรกสามารถกระทบต่อตารางเวลาโดยรวม</li> </ul>





... THE end ...

