

## ตัวอย่าง Activity 1: Project Charter Workshop

รายละเอียดกิจกรรม

ชื่อ: Project Charter Workshop

ระยะเวลา: 40 นาที

เป้าหมาย: สร้างเอกสาร Project Charter สำหรับโครงการของทีม

จำนวนคน: 4-6 คนต่อกลุ่ม

**Output:** เอกสาร Project Charter + Presentation

---

## ส่วนที่ 1: ตั้งค่าทีม

### ตัวอย่างทีม 1: E-Commerce Platform

ชื่อทีม: "ShopEase Team"

Slack Channel: #shopeasedev

สมาชิก + บทบาท

- Niwat (Product Owner / Founder)
  - Email: niwat@shopeasedev.com
  - Phone: 081-XXX-XXXX
  - หน้าที่: วิจัย Requirement
- Somchai (Scrum Master / Project Lead)
  - Email: somchai@shopeasedev.com
  - หน้าที่: ประสานงาน กำหนดเวลา ลบอุปสรรค
- Siam (Lead Developer)
  - Email: siam@shopeasedev.com
  - หน้าที่: Architecture Tech Leads Code Review
- Yuki (QA / Tester)
  - Email: yuki@shopeasedev.com
  - หน้าที่: Test Planning Quality Assurance
- Pim (UI/UX Designer)
  - Email: pim@shopeasedev.com
  - หน้าที่: Design User Experience Mockup

## ตัวอย่างทีม 2: Healthcare Booking System

ชื่อทีม: "MediBook Solutions"

Slack Channel: #medibook-dev

### สมาชิก + บทบาท

- Dr. Kawin (Product Owner / Medical Expert)
  - หน้าที่: Requirements ข้อเสนอแนะทางแพทย์
- Anucha (Scrum Master)
  - หน้าที่: Process Management Risk Management
- Somsak (Lead Developer)
  - หน้าที่: Backend API Database Design
- Nang (Frontend Developer)
  - หน้าที่: UI Implementation User Experience

### ความคาดหวัง Response Time:

- ปัญหาด่วน: 1 ชั่วโมง
- ปัญหาทั่วไป: 4 ชั่วโมง
- คำถามทั่วไป: 1 วัน

## ส่วนที่ 2: สร้าง Project Charter

### 1. ชื่อโครงการ & ภาพรวม

#### ตัวอย่างที่ 1: E-Commerce

##### ชื่อโครงการ

ShopEase - E-Commerce Platform for Fashion Retail

##### ภาพรวม

Platform อี-คอมเมิร์ซ ที่ให้ผู้ขายย่อย (SMEs) ขายเสื้อผ้าออนไลน์ พร้อม Feature AI สำหรับ Personalized Recommendations และ Seamless Payment Integration

##### ตลาดเป้าหมาย

- SME Fashion Retailers ในเมืองหลัก
- ผู้ซื้อออนไลน์ (Gen Z + Millennials)
- Budget เริ่มต้น 500,000 บาท

## รูปแบบธุรกิจ

- Commission 5% ต่อการขาย
- Premium Seller Subscription 500 บาท/เดือน

## ตัวอย่างที่ 2: Healthcare Booking

### ชื่อโครงการ

MediBook - AI-Powered Doctor Appointment System

### ภาพรวม

Aplikasi Booking นัดหมายแพทย์ ที่ใช้ AI ช่วย:

1. Suggest ประเภทแพทย์ที่เหมาะสม
2. เลือกห้องตรวจตามอาการ
3. ลดระยะเวลารอคอย

### ตลาดเป้าหมาย

- โรงพยาบาล ใหญ่ 5-10 แห่ง
- คลินิกเอกชน
- ผู้ป่วย 100,000+ คนต่อปี

### ความคาดหวังเศรษฐกิจ

- ROI 18 เดือน
- ลดระยะเวลารอ 60%
- ค่าใช้งาน 200,000 บาท ต่อปี

## 2. วัตถุประสงค์ & เกณฑ์สำเร็จ

### ตัวอย่างที่ 1: ShopEase

#### วัตถุประสงค์ (Objectives)

1. เปิดตลาดออนไลน์สำหรับผู้ขายย่อย

#### เกณฑ์สำเร็จ

- ลงทะเบียนพ่อค้า 500+ คน ภายในเดือนแรก
- Platform รองรับ 10,000 SKUs
- Uptime 99.5%

2. ลดต้นทุน Customer Acquisition สำหรับพ่อค้า

#### เกณฑ์สำเร็จ

- CAC ลด 40% เทียบกับ Facebook Ads
- ROAS  $\geq$  3:1

**CAC = Customer Acquisition Cost (ต้นทุนการได้มาซึ่งลูกค้า)**

$$\text{CAC} = \text{ต้นทุนการสื่อสาร} \div \text{จำนวนลูกค้าใหม่ที่ได้}$$

ตัวอย่าง

ใช้เงิน 100,000 บาท ในการโฆษณา

ได้ลูกค้าใหม่ 200 คน

$$\text{CAC} = 100,000 \div 200 = 500 \text{ บาท/คน}$$

หมายความว่า

Facebook Ads: CAC = 500 บาท/คน

ShopEase Platform: CAC = 300 บาท/คน (ลด 40%)

ดีกว่า = ได้ลูกค้ามากกว่า ด้วยเงินน้อยลง

**ROAS = Return On Ad Spend (ผลตอบแทนจากการใช้จ่ายโฆษณา)**

$$\text{ROAS} = \text{รายได้จากลูกค้าที่ได้} \div \text{ต้นทุนโฆษณา}$$

ตัวอย่าง

ใช้เงิน 100,000 บาท ในการโฆษณา

ได้รายได้ 300,000 บาท จากลูกค้าเหล่านั้น

$$\text{ROAS} = 300,000 \div 100,000 = 3:1$$

ความหมาย

ROAS 3:1 = ลงเงิน 1 บาท ได้กลับมา 3 บาท

ได้กำไร 2 บาท (ก่อนหักค่าใช้จ่าย)

### 3. ปรับปรุงประสบการณ์ผู้ใช้

เกณฑ์สำเร็จ

- Checkout Time < 2 นาที
- Cart Abandonment < 30%
- User Rating  $\geq$  4.5/5

### 4. สร้าง Network Effect

เกณฑ์สำเร็จ

- Repeat Purchase Rate  $\geq$  35%
- NPS Score  $\geq$  50

### 5. ขยายตลาดไปยัง Regional

เกณฑ์สำเร็จ

- ปี 1: Thailand ทั่วประเทศ
- ปี 2: ASEAN 3 ประเทศ

## ตัวอย่างที่ 2: MediBook

### วัตถุประสงค์

#### 1. ลดระยะเวลารอคอยแพทย์

##### เกณฑ์สำเร็จ

- ระยะเวลาารอ ลด 60% (จาก 45 นาที → 18 นาที)
- Appointment Utilization  $\geq$  85% (ลด No-show)
- Cancellation Rate ลด 25%

#### 2. ปรับปรุงประสบการณ์ผู้ป่วย

##### เกณฑ์สำเร็จ

- User Satisfaction  $\geq$  4.7/5.0
- Booking Time  $\leq$  3 นาที
- Digital Literacy Support  $\geq$  95% (รองรับผู้สูงอายุ)

#### 3. เพิ่มประสิทธิภาพโรงพยาบาล

##### เกณฑ์สำเร็จ

- Throughput  $\geq$  95% (อัตราการใช้ห้องตรวจ)
- Doctor Idle Time ลด 40%
- Revenue  $\geq$  120% (จาก Optimization)

#### 4. สร้าง Data Insight

##### เกณฑ์สำเร็จ

- ทำนาย Demand ได้แม่นยำ 90%+
- Personalized Recommendations  $\geq$  35% acceptance rate

#### 5. ป้องกันอย่างฉลาด

##### เกณฑ์สำเร็จ

- Privacy Compliance 100% (PDPA)
- Security Audit Pass ทั้งหมด
- Fraud Detection  $\geq$  99%

## 3. บทบาททีม & ความรับผิดชอบ

### ตัวอย่างที่ 1: ShopEase

ทีม ShopEase (5 คน)

#### 1. Niwat (Product Owner)

บทบาท: Founder & Visionary

ความรับผิดชอบ

- ✓ วิชัน & ธุรกิจ Strategy
- ✓ Requirement Definition

- ✓ User Research & Interviews
- ✓ Prioritization Backlog
- ✓ Client/Investor Communication
- ✓ Product Roadmap

ทักษะ

- E-Commerce Business (5+ ปี)
- Product Management (3+ ปี)
- Digital Marketing Knowledge
- ผู้นำทีม

## 2. Somchai (Scrum Master)

บทบาท: Project Lead & Coordinator

ความรับผิดชอบ

- ✓ Process Management (Scrum/Kanban)
- ✓ Daily Standup Facilitation
- ✓ Sprint Planning & Review
- ✓ Impediment Removal
- ✓ Risk Management
- ✓ Timeline & Milestone Tracking

ทักษะ

- Agile/Scrum Certified
- Project Management (7+ ปี)
- Conflict Resolution
- Problem Solving

## 3. Siam (Lead Developer)

บทบาท: Tech Lead & Backend Architect

ความรับผิดชอบ

- ✓ System Architecture
- ✓ Backend Development (API)
- ✓ Database Design & Optimization
- ✓ Code Quality & Review
- ✓ Infrastructure & DevOps
- ✓ Performance Optimization

ทักษะ

- Backend (Node.js/Python) 8+ ปี
- System Design & Scalability
- Database (PostgreSQL/MongoDB)
- AWS/Cloud Infrastructure

## 4. Yuki (QA Lead)

บทบาท: Quality Assurance & Tester

ความรับผิดชอบ

- ✓ Test Strategy & Planning
- ✓ Test Case Design & Execution
- ✓ Manual Testing
- ✓ Regression Testing
- ✓ Performance Testing
- ✓ UAT Coordination

ทักษะ

- QA & Testing 5+ ปี
- Manual & Automation Testing
- Test Tools (Selenium, JMeter)
- E-Commerce Domain Knowledge

## 5. Pim (UI/UX Designer)

บทบาท: Design Lead

ความรับผิดชอบ

- ✓ User Experience Design
- ✓ UI/UX Prototyping
- ✓ User Research & Personas
- ✓ Design System
- ✓ A/B Testing
- ✓ Responsive Design

ทักษะ

- UX/UI Design 6+ ปี
- Design Tools (Figma, Adobe XD)
- Usability Research
- Frontend Collaboration

สรุปทีม

- Total: 5 ทีมเมต
- Full-time: 5 คน (ทั้งหมด)
- Backend: 1 Lead + 1 Developer (จ้าง)
- Frontend: 1 Lead + 1 Developer (จ้าง)
- Testing: 1 QA Lead + 1 QA (จ้าง)
- Design: 1 Designer
- PM: 1 Scrum Master

Budget: ~150,000 บาท/เดือน (เงินเดือน + welfare)

---

## ตัวอย่างที่ 2: MediBook

ทีม MediBook (4 คน ทีมหลัก)

### 1. Dr. Kawin (Product Owner)

บทบาท: Clinical Lead & Domain Expert

ความรับผิดชอบ

- ✓ Clinical Requirements
- ✓ Medical Workflow Design
- ✓ User Research (Doctors + Patients)
- ✓ Compliance & Regulations (PDPA, ระเบียบแพทย์)
- ✓ Stakeholder Management (โรงพยาบาล)
- ✓ Beta Testing Coordination

ทักษะ

- Doctor สถาบันแพทย์ชั้นนำ
- 15+ ปี Clinical Experience
- Healthcare IT Knowledge
- Communication & Leadership

### 2. Anucha (Scrum Master)

บทบาท: Program Manager

ความรับผิดชอบ

- ✓ Project Timeline Management
- ✓ Agile Process Facilitation
- ✓ Vendor Management
- ✓ Budget Tracking
- ✓ Risk & Issue Management
- ✓ Stakeholder Communication

ทักษะ

- Project Management 10+ ปี
- Healthcare Domain Knowledge
- Agile/Scrum Experienced
- Excel/Data Analysis

### 3. Somsak (Lead Developer - Backend)

บทบาท: Senior Backend Engineer

ความรับผิดชอบ

- ✓ Backend Architecture
- ✓ API Development (RESTful + GraphQL)
- ✓ Database Design (Patient Data Security)
- ✓ Integration (HIS/Hospital Systems)
- ✓ Security & Encryption
- ✓ Performance & Scalability

## ทักษะ

- Backend 12+ ปี (Node.js/Java/Python)
- Healthcare IT Systems
- Database (PostgreSQL/Oracle)
- Security & Compliance

## 4. Nang (Full-Stack Developer)

บทบาท: Frontend + Mobile Developer

### ความรับผิดชอบ

- ✓ Web Frontend (React)
- ✓ Mobile App (iOS/Android)
- ✓ Responsive Design
- ✓ Performance Optimization
- ✓ Integration with Backend APIs
- ✓ User Interface Implementation

## ทักษะ

- Frontend 8+ ปี
- React/Vue/Angular
- Mobile (React Native/Flutter)
- UI/UX Implementation

## เพิ่มเติม

- QA: 1 Tester (จ้างภายนอก)
- DevOps: 1 Engineer (จ้างภายนอก)
- Security: Consultant (ตามความจำเป็น)
- UX Designer: 1 (ร่วมมือ)

Budget: ~200,000 บาท/เดือน (Core + Contracted)

Capacity: 4 full-time + 3-4 part-time/contractor

## 4. ตารางเวลา & Milestones

### ตัวอย่างที่ 1: ShopEase

Timeline: 16 สัปดาห์ (4 เดือน)

วันเริ่มต้น: 1 มกราคม 2568

วันสิ้นสุด: 31 มีนาคม 2568

### PHASE 1: Planning & Design (Week 1-4)

- Week 1: Project Kickoff + Architecture Design
  - Milestone: Architecture Document Ready
- Week 2: Wireframe + Database Schema
  - Milestone: Design Review Pass
- Week 3: Requirement Finalization + API Spec

- └ Milestone: API Specification v1.0
- └ Week 4: Development Environment Setup
  - └ Milestone: Dev & Staging Ready

#### **D1 DELIVERABLE (Week 5): Project Charter + Requirements**

- Project Charter
- Requirements Document
- Database Schema
- API Specification

#### **PHASE 2: Backend Development (Week 5-8)**

- └ Week 5-6: Core API Development
  - └ Milestone: Product API Ready
- └ Week 7: Payment Integration
  - └ Milestone: Payment Gateway Testing
- └ Week 8: Authentication & Security
  - └ Milestone: Security Audit Pass

#### **D2 DELIVERABLE (Week 8): Backend Complete**

- APIs Working
- Payment Integration
- Security Testing

#### **PHASE 3: Frontend Development (Week 6-10)**

- └ Week 6-7: UI Components
  - └ Milestone: Component Library Ready
- └ Week 8-9: Feature Implementation
  - └ Milestone: All Pages Done
- └ Week 10: Performance Optimization
  - └ Milestone: Lighthouse Score 80+

#### **PHASE 4: Testing & QA (Week 9-12)**

- └ Week 9-10: Functional Testing
  - └ Milestone: Bug List < 50
- └ Week 11: Performance & Load Testing
  - └ Milestone: Handles 5,000 concurrent
- └ Week 12: User Acceptance Testing (UAT)
  - └ Milestone: UAT Pass

#### **D3 DELIVERABLE (Week 12): QA Complete**

- All Tests Pass
- Bug List < 10 Critical
- UAT Sign-off

## PHASE 5: Launch Preparation (Week 13-14)

- └ Week 13: Production Deployment
  - └ Milestone: Production Environment Ready
- └ Week 14: Launch Marketing & Support
  - └ Milestone: Support Team Training

## D4 DELIVERABLE (Week 14): Launch Ready

- Production Deploy
- Monitoring Setup
- Support Training

## PHASE 6: Launch & Monitor (Week 15-16)

- └ Week 15: Soft Launch (50,000 users)
  - └ Monitoring: 24/7 Support
- └ Week 16: Full Launch (100,000+ users)
  - └ Post-Launch Analysis

## D5 DELIVERABLE (Week 16): Launch Complete

- Full Production
- Performance Metrics
- Lessons Learned

## Key Dates:

- Week 1 (Jan 1): Project Kickoff
- Week 5 (Feb 5): D1 Due
- Week 8 (Feb 26): D2 Due
- Week 12 (Mar 26): D3 Due
- Week 14 (Apr 9): D4 Due
- Week 16 (Apr 23): D5 Due + Soft Launch

---

## ตัวอย่างที่ 2: MediBook

Timeline: 16 สัปดาห์ (4 เดือน)

วันเริ่มต้น: 1 ธันวาคม 2568 วันสิ้นสุด: 31 มีนาคม 2569

## PHASE 1: Discovery & Design (Week 1-4)

- └ Week 1: Stakeholder Interview + Workflow Mapping
  - └ Milestone: Clinical Workflow Document
- └ Week 2: System Design + Database Schema
  - └ Milestone: Architecture Review Pass
- └ Week 3: API Specification + Security Design
  - └ Milestone: Security Design Pass
- └ Week 4: Prototype Development
  - └ Milestone: Hi-Fi Prototype for Stakeholders

## D1 DELIVERABLE (Week 5): Project Charter

- Clinical Requirements
- System Architecture
- Compliance Plan

## PHASE 2: Backend Development (Week 5-9)

- Week 5-6: Hospital Integration APIs
  - └ Milestone: HIS Integration Testing
- Week 7: Appointment Engine + Scheduling
  - └ Milestone: Scheduling Algorithm Pass
- Week 8: AI Recommendation Engine
  - └ Milestone: ML Model Training Complete
- Week 9: Security & Encryption
  - └ Milestone: Penetration Testing Pass

## D2 DELIVERABLE (Week 9): Core Systems

- APIs Functional
- HIS Integration
- AI Engine Ready

## PHASE 3: Frontend (Web + Mobile) (Week 7-11)

- Week 7-8: Web Portal Development
  - └ Milestone: Patient Portal v1
- Week 9-10: Mobile App Development
  - └ Milestone: iOS + Android Build
- Week 11: Accessibility & Localization
  - └ Milestone: Accessibility Audit Pass

## PHASE 4: Testing & Hospital Pilot (Week 10-13)

- Week 10: Unit + Integration Testing
  - └ Milestone: Code Coverage 85%+
- Week 11: Pilot with 1 Hospital (50 doctors)
  - └ Milestone: Pilot Feedback Collected
- Week 12: Bug Fixes + Improvements
  - └ Milestone: Pilot Issues Resolved
- Week 13: PDPA Compliance Audit
  - └ Milestone: PDPA Compliance Pass

## D3 DELIVERABLE (Week 13): Ready for Production

- Pilot Success
- Compliance Pass
- Load Test 5,000 concurrent

## PHASE 5: Expansion (Week 14-15)

- Week 14: Deploy to 3 Additional Hospitals
  - Milestone: Multi-Hospital Deployment
- Week 15: Analytics & Optimization
  - Milestone: Performance Metrics Baseline

### D4 DELIVERABLE (Week 15): Multi-Site Live

- 4 Hospitals Live
- Monitoring Setup
- Support Team Ready

## PHASE 6: Scale & Optimize (Week 16)

- Week 16: Full Regional Rollout
  - Analysis: Impact Assessment
- Ongoing: Continuous Improvement

### D5 DELIVERABLE (Week 16): Full Scale

- Regional Deployment
- Metrics & KPIs
- Roadmap v2

## 5. ความเสี่ยง 5 อันดับแรก

### ตัวอย่างที่ 1: ShopEase

#### TOP 5 RISKS

##### 1. RISK: Payment Gateway Integration Failure

- ความรุนแรง: ● สูงมาก
- ความเป็นไปได้: ● ปานกลาง (40%)
- Score:  $40\% \times 90 = 36$  (CRITICAL)

#### ผลกระทบ

- Platform ใช้ไม่ได้ (ไม่เก็บเงิน)
- Revenue = 0
- Customer Loss 100%

#### การบรรเทา

- ทดสอบ Integration ตั้งแต่ Week 4
- Mock Payment Gateway ก่อน
- Backup Payment Provider (Plan B)
- Fallback to Bank Transfer

ผู้รับผิดชอบ: Siam (Lead Dev)

## 2. RISK: Scope Creep (ขยายขอบเขต)

- ความรุนแรง: ● สูง
- ความเป็นไปได้: ● สูงมาก (80%)
- Score:  $80\% \times 70 = 56$  (CRITICAL)

### ผลกระทบ

- Timeline Delay (+2-4 สัปดาห์)
- Quality Reduction (ทำ slipshod)
- Team Burnout

### การบรรเทา

- Fixed Scope Contract กับ Investor
- Change Control Process Strict
- Prioritization Matrix (MoSCoW)
- Weekly Scope Review

ผู้รับผิดชอบ: Somchai (PM)

## 3. RISK: Key Team Member Turnover

- ความรุนแรง: ● สูงมาก
- ความเป็นไปได้: ● ต่ำ-ปานกลาง (25%)
- Score:  $25\% \times 80 = 20$  (MEDIUM)

### ผลกระทบ

- Siam ลากออก → ไม่มี Lead Backend
- Timeline Delay (+4-6 สัปดาห์)
- Architecture Rewrite

### การบรรเทา

- Competitive Salary + Equity
- Knowledge Transfer (Pair Programming)
- Training สำรอง Frontend Dev
- Documentation Complete

ผู้รับผิดชอบ: Niwat (PO)

## 4. RISK: Third-party API Outage (Payment/SMS/Email)

- ความรุนแรง: ● สูง
- ความเป็นไปได้: ● ต่ำ-ปานกลาง (30%)
- Score:  $30\% \times 70 = 21$  (MEDIUM)

### ผลกระทบ

- Payment Processing ชัดข้อง
- Customer Can't Notify
- Customer Experience Bad

#### การบรรเทา

- Multi-provider Architecture
- Fallback Logic (ไปที่ Provider B)
- Queue System (Retry Later)
- Manual Escalation Process

ผู้รับผิดชอบ: Siam (Lead Dev)

#### 5. RISK: Data Security Breach

- ความรุนแรง: ● สูงมาก
- ความเป็นไปได้: ● ต่ำ (20%)
- Score:  $20\% \times 90 = 18$  (MEDIUM)

#### ผลกระทบ

- Customer Data Leaked
- Legal Action + Fine (ตามกฎหมาย)
- Trust Loss / Reputation Damage

#### การบรรเทา

- OWASP Security Testing
- Encryption (At Rest + In Transit)
- Regular Security Audit (Monthly)
- Penetration Testing (Quarter)
- GDPR/PDPA Compliance

ผู้รับผิดชอบ: Siam + Third-party Security Firm

#### Risk Register Summary

- RED (Critical): 2 risks
- ORANGE (Medium): 2 risks
- YELLOW (Low): 1 risk

Action: Monitor RED risks weekly, review mitigation progress

---

#### ตัวอย่างที่ 2: MediBook

##### TOP 5 RISKS:

#### 1. RISK: Hospital System Integration Failure

- ความรุนแรง: ● สูงมาก (90)
- ความเป็นไปได้: ● ปานกลาง (50%)
- Score:  $50\% \times 90 = 45$  (CRITICAL)

#### ผลกระทบ

- Cannot Read Doctor Schedule
- Cannot Check Patient Records
- ไม่สามารถใช้งานได้เลย

- Pilot Failed

การบรรเทา

- Early Integration Testing (Week 5)
- Mock HIS API Development
- Multiple Integration Approaches (HL7, REST, Direct)
- Hospital IT Support Contact
- Fallback Manual Process

ผู้รับผิดชอบ: Somsak (Lead Dev)

## 2. RISK: PDPA/Healthcare Compliance Issues

- ความรุนแรง: ● สูงมาก (95)
- ความเป็นไปได้: ● ปานกลาง (35%)
- Score:  $35\% \times 95 = 33$  (CRITICAL)

ผลกระทบ

- Deployment Blocked by Regulators
- ค่าปรับ 5,000,000 บาท+
- Reputation Damage
- Project Cancelled

การบรรเทา

- Legal Review (Healthcare Lawyer) Week 2
- PDPA Audit (Professional Firm) Week 4
- Patient Privacy Design (Privacy by Design)
- Encryption All Patient Data
- Data Retention Policy
- Regular Compliance Audit

ผู้รับผิดชอบ: Dr. Kawin (PO) + Legal Team

## 3. RISK: AI Model Accuracy Poor / Recommendations Fail

- ความรุนแรง: ● สูง (60)
- ความเป็นไปได้: ● ปานกลาง (40%)
- Score:  $40\% \times 60 = 24$  (MEDIUM)

ผลกระทบ

- Recommendations Useless
- Doctor Doesn't Trust System
- Feature Rejected
- User Adoption Low

การบรรเทา

- ML Expert Hire (Contractor)
- Training Data Quality Check
- Model Validation (Week 8)
- Feedback Loop for Improvement
- A/B Testing Before Launch

- Manual Review Process

ผู้รับผิดชอบ: Somsak (Lead Dev)

#### 4. RISK: Load Test Failure / System Can't Scale

- ความรุนแรง: ● สูง (70)
- ความเป็นไปได้: ● ต่ำ-ปานกลาง (25%)
- Score:  $25\% \times 70 = 18$  (LOW-MEDIUM)

ผลกระทบ

- System Crash with 500+ concurrent users
- Pilot Failed
- Rewrite Needed

การบรรเทา

- Load Testing Early (Week 11)
- Database Optimization
- Caching Strategy (Redis)
- Auto-scaling Infrastructure
- CDN for Static Content

ผู้รับผิดชอบ: Somsak + DevOps Contractor

#### 5. RISK: Doctor/Hospital Adoption Resistance

- ความรุนแรง: ● สูง (65)
- ความเป็นไปได้: ● สูงมาก (60%)
- Score:  $60\% \times 65 = 39$  (CRITICAL)

ผลกระทบ

- Doctors Don't Use System
- Patients Can't Book Appointment
- ROI Unachieved

การบรรเทา

- Co-design with Doctors (Week 1-3)
- Change Management Plan
- Training Program (3 hours)
- On-site Support First Week
- Early Adopter Incentives
- Feedback Loop + Rapid Fixes
- Success Metrics Tracking

ผู้รับผิดชอบ: Dr. Kawin + Anucha (PM)

#### Risk Register Summary

- RED (Critical): 2 risks (HIS Integration, PDPA)
- ORANGE (High): 2 risks (AI Model, Adoption)
- YELLOW (Medium): 1 risk (Load Testing)

## Action Plan

- - Weekly Risk Review (Fridays 16:00)
- - Mitigation Owner Reports Progress
- - Escalate if Status Changes
- - Update Risk Register Monthly

## 6. ผู้เกี่ยวข้อง & การสื่อสาร

### ตัวอย่างที่ 1: ShopEase

#### STAKEHOLDERS & COMMUNICATION PLAN

##### 1. INVESTOR (อำนาจสูง ความสนใจสูง)

Investor: Thai Venture Capital Fund

การสื่อสาร

- ความถี่: รายสัปดาห์ (Sunday PM)
- Channel: Video Call (Zoom)
- ประเภท: Executive Summary + Demo
- ตัวชี้วัด: KPIs + Progress vs Timeline
- Escalation: หากด้อย Milestone หรือ Risk เปลี่ยนแปลง
- เวลาตอบกลับ: 12 ชั่วโมง

ช่องทางติดต่อ

- Contact: Mr. Somkid (Partner Manager)
- Email: somkid@vcfund.co.th
- Phone: 086-XXX-XXXX

##### 2. CUSTOMER/SELLER (อำนาจต่ำ ความสนใจสูง)

Segment: SME Fashion Retailers (Target 500)

การสื่อสาร

- ความถี่: รายเดือน (Newsletter)
- Channel: Email + In-App Notifications
- ประเภท: Feature Updates + Success Stories
- Escalation: Support Ticket System
- เวลาตอบกลับ: 24 ชั่วโมง

ช่องทางติดต่อ

- Email: support@shopeasedev.com
- Hotline: 02-XXX-XXXX
- Chat: Line Official Account

##### 3. END USER/BUYER (อำนาจต่ำ ความสนใจปานกลาง)

Segment: Gen Z + Millennials (Target 100,000)

## การสื่อสาร

- ความถี่: ตามความจำเป็น
- Channel: In-App + Social Media
- ประเภท: Promotion + Help + New Features
- Escalation: Support Ticket
- เวลาตอบกลับ: 48 ชั่วโมง

## ช่องทางติดต่อ

- In-App Help: FAQ + Chat Bot
- Social: Instagram + TikTok + Facebook
- Email: help@shopeasedev.com

## 4. PAYMENT PROVIDER (อำนาจปานกลาง-ความสนใจปานกลาง)

Partner: Omise Payment Gateway

### การสื่อสาร

- ความถี่: ตามความจำเป็น (SLA Based)
- Channel: Email + Technical Dashboard
- ประเภท: Integration Status + Incidents
- Escalation: Account Manager (Critical)
- เวลาตอบกลับ: ตาม SLA (4-24 ชั่วโมง)

### ช่องทางติดต่อ

- Technical: dev-support@omise.co
- Account: account@omise.co

## 5. TEAM (อำนาจปานกลาง-ความสนใจสูง)

ทีม 5 คน (ทั้งหมด)

### การสื่อสาร

- ความถี่: ทุกวัน (Standup) + รายสัปดาห์ (Sync)
- Channel: Slack + GitHub + Video Call
- ประเภท: Technical + Project Updates
- Escalation: Scrum Master → Product Owner
- เวลาตอบกลับ: 1 ชั่วโมง

### Communication Schedule

- Monday 09:00-09:15: Daily Standup (Zoom) - All
- Wednesday 10:00-10:30: Weekly Sync (Zoom) - All
- Thursday 14:00-15:00: Code Review Meeting - Dev Team
- Friday 16:00-17:00: Week Review + Planning - All
- Sunday 18:00-19:00: Investor Update (Zoom) - PO + PM

## ตัวอย่างที่ 2: MediBook

### STAKEHOLDERS & COMMUNICATION PLAN:

#### 1. HOSPITAL EXECUTIVE (อำนาจปานกลาง-ความสนใจสูง)

CEO + CTO: โรงพยาบาล 4 แห่ง

การสื่อสาร

- ความถี่: ทุก 2 สัปดาห์ (Bi-weekly)
- Channel: In-person Meeting + Video Call
- ประเภท: Executive Summary + Business Metrics
- Escalation: Director ของ MediBook
- เวลาตอบกลับ: 24 ชั่วโมง

ที่อยู่ติดต่อ

- Hospital 1: Samitivej Hospital (Bangkok)
- Hospital 2: Bumrungrad Hospital
- Hospital 3: Bangkok Nursing Home
- Hospital 4: Chiang Mai Hospital

#### 2. DOCTOR/CLINICAL STAFF (อำนาจปานกลาง-ความสนใจสูง)

Segment: 50-100 Doctors + Nurses (Pilot Phase)

การสื่อสาร

- ความถี่: ทุกวันทำการ (During Pilot)
- Channel: In-person + Support Line
- ประเภท: Training + Support + Feedback
- Escalation: On-site MediBook Staff
- เวลาตอบกลับ: Real-time

ช่องทางติดต่อ

- On-site: 2 Support Staff (Pilot Hospital)
- Hotline: 1800-XXX-XXX (Priority)
- Email: clinical-support@medibook.com
- Chat: Line + WhatsApp

#### 3. PATIENT (อำนาจปานกลาง-ความสนใจปานกลาง)

Segment: 100,000+ Patients (Year 1)

การสื่อสาร

- ความถี่: ตามความจำเป็น
- Channel: In-app + SMS + Email
- ประเภท: Appointment Reminder + Help + Feedback
- Escalation: Support Ticket → Hospital Front Desk
- เวลาตอบกลับ: 24-48 ชั่วโมง

#### ช่องทางติดต่อ

- In-app Help: FAQ + Video Tutorial
- SMS: Appointment Reminder 24hr + 1hr before
- Email: Confirmation + Receipt
- Support: 1800-XXX-XXX

#### 4. REGULATOR/HEALTH MINISTRY (อำนาจปานกลาง-ความสนใจต่ำ)

Partner: สำนัก ป.ป.ส. + Thai Medical Council

##### การสื่อสาร

- ความถี่: ตามความจำเป็น (Compliance Reports)
- Channel: Formal Letter + Portal
- ประเภท: Data Security + Privacy Compliance
- Escalation: Legal Team
- เวลาตอบกลับ: ตามกฎหมาย (7-30 วัน)

##### Compliance

- Quarterly Report: PDPA Compliance
- Annual Audit: Security Assessment
- Incident Report: Data Breach (if any)

#### 5. TEAM (อำนาจปานกลาง-ความสนใจสูง)

ทีม 4 Full-time + 3-4 Contractor

##### การสื่อสาร

- ความถี่: ทุกวัน (Standup) + รายสัปดาห์ (Sync)
- Channel: Slack + GitHub + Zoom
- ประเภท: Technical + Clinical + Project
- Escalation: Scrum Master → PO
- เวลาตอบกลับ: 30 นาที

##### Communication Schedule

- Daily 08:30-08:45: Standup (Zoom) - All
  - Monday 14:00-14:30: Clinical Sync (Call) - Dr.Kawin + Dev
  - Wednesday 10:00-10:30: Technical Review - Dev Team
  - Friday 15:00-16:00: Week Review + Planning - All
  - Bi-weekly: Hospital Executive Sync (In-person)
  - Monthly: Regulator Compliance Report
-

## Learning Outcomes

นิสิตสามารถ

- ☑ Define Project Charter Components
  - ✓ Objectives, Success Metrics, Timeline
  - ✓ Team Roles & Stakeholders
  - ✓ Risk Register
  
- ☑ Create Realistic Project Timeline
  - ✓ Break down into Milestones
  - ✓ Allocate Resources
  - ✓ Identify Critical Path
  
- ☑ Identify & Score Risks
  - ✓ Probability × Impact Matrix
  - ✓ Risk Register with Mitigation
  - ✓ Escalation Path
  
- ☑ Plan Communication Strategy
  - ✓ Stakeholder Analysis
  - ✓ Communication Channels
  - ✓ Response Time SLA
  
- ☑ Understand Project Governance
  - ✓ Decision-making Process
  - ✓ Change Management
  - ✓ Escalation Procedure
  
- ☑ Present Project Plans Professionally
  - ✓ Clear Communication
  - ✓ Data-driven Decisions
  - ✓ Audience Engagement