

## บทคัดย่อ

การทราบถึงปัจจัยเสี่ยง เป็นเรื่องสำคัญสำหรับการบริหารโครงการให้สำเร็จ พบว่าการบริหารความเสี่ยงในโครงการซอฟต์แวร์ จะช่วยเพิ่มโอกาสให้การทำโครงการประสบความสำเร็จมากขึ้น แต่ที่ผ่านมา การศึกษาวิจัยด้านความเสี่ยงในโครงการซอฟต์แวร์ ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยเสี่ยงในโครงการขนาดใหญ่ แต่ยังไม่มีผู้ให้ความสนใจในการศึกษาความเสี่ยงในโครงการขนาดเล็กมาก่อน การศึกษานี้ทำเพื่อศึกษาปัจจัยเสี่ยงในโครงการซอฟต์แวร์ขนาดเล็ก ซึ่งมีผู้ประกอบการจำนวนมากในประเทศไทย (โครงการขนาดเล็กในการศึกษานี้หมายถึงโครงการที่ใช้ระยะเวลาน้อยกว่า 12 เดือน) ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ที่มีแนวคิดจะทำการบริหารความเสี่ยงในโครงการ เนื่องจากที่ผ่านมา การทำโครงการซอฟต์แวร์ประสบความสำเร็จมีแนวโน้มว่าจะสูงมากขึ้น จากรายงานการสำรวจของกลุ่มบริษัท Standish ในปี 2004 ทำให้ทราบว่า โครงการซอฟต์แวร์ มีความล้มเหลวถึง 18% ไม่สมบูรณ์ 53% และที่สำเร็จมีเพียง 29% ดังนั้น จึงเป็นเหตุผลว่าทำไมจึงควรศึกษาปัจจัยเสี่ยง โดยทั่วไป หลักการบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยขั้นตอนพื้นฐาน 6 ขั้นตอน ขั้นตอนการระบุความเสี่ยงเป็นขั้นตอนแรกซึ่งสำคัญที่สุด หากการระบุปัจจัยเสี่ยงทำได้ถูกต้องตั้งแต่ต้นแล้ว ขั้นตอนถัดไปจึงจะทำได้ถูกต้อง การศึกษาโดยใช้วิธีการสำรวจความคิดเห็น เป็นวิธีหนึ่งซึ่งได้รับความนิยม อย่างไรก็ตาม การศึกษาปัจจัยเสี่ยงโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ อาจจะได้รับคำตอบเพียงกรอบที่ออกแบบในรูปแบบสอบถาม ดังนั้นการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในเชิงลึก (In-depth Interview) จะทำให้ทราบประเด็นต่างๆอย่างกว้างขวางมากขึ้น นอกจากนั้น ความเสี่ยงเป็นเรื่องที่ต้องสร้างความเข้าใจในนิยามทั้งสองฝ่าย ดังนั้นการสัมภาษณ์เชิงลึก จึงเป็นวิธีการที่ดีและเหมาะสม กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริหารโครงการที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี จำนวน 15 ท่านได้กรุณาให้สัมภาษณ์คำถามถูกออกแบบไว้สองกลุ่ม แบ่งเป็น คำถามทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารโครงการ และคำถามที่เกี่ยวกับปัญหาด้านเทคนิค ที่ส่งผลกระทบ กับความสำเร็จของโครงการทั้งด้านเวลา งบประมาณ และคุณภาพ โดยมีการระบุความถี่และรุนแรงหากเกิดปัญหาดังกล่าว คำถามมี 20 ข้อ แบ่งเป็น 6 หมวดได้แก่ ปัจจัยเสี่ยงด้านบุคลากร ด้านการเปลี่ยนความต้องการ ด้านเวลา ด้านบริหาร ด้านเทคโนโลยี และด้านการวางแผน จากการศึกษา ความล้มเหลวที่พบบ่อยที่สุดคือการส่งมอบโครงการไม่ทันเวลา 51% สมรรถนะและคุณภาพไม่เป็นที่พอใจของลูกค้า 18% ที่เหลือเกิดจากปัญหาเรื่องงบประมาณเกิน 11% และอีก 29% ประสบความสำเร็จสมบูรณ์ ปัจจัยเสี่ยงที่สำคัญ 5 ลำดับที่พบจากการศึกษาได้แก่ 1) บุคลากรไม่พร้อม 2) ลูกค้าเปลี่ยนความต้องการ 3) การบริหารและการทำงานบกพร่อง 4) การประเมินขนาดโครงการผิดพลาด 5) เทคโนโลยีไม่ตอบสนองต่อความต้องการ