

การจัดการจัดความสำคัญของความต้องการสำหรับการวางแผนพัฒนาซอฟต์แวร์โดยการใช้คุณค่าต่อลูกค้า
ด้วยการวิเคราะห์เชิงลำดับชั้น

REQUIREMENT PRIORITIZATION FOR SOFTWARE RELEASE PLANNING BASED ON
CUSTOMER VALUE WITH ANALYTIC HIERARCHY PROCESS

อลิสรา จินดาพร โสภิต 5637432 EGIT/M

วท.ม. (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ)

คณะกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ทวีศักดิ์ สมานชื่น, Ph.D., สุภาภรณ์ เกียรติสิน, Ph.D.

บทคัดย่อ

กระบวนการจัดความสำคัญความต้องการของลูกค้าเป็นสิ่งท้าทายของบริษัทซอฟต์แวร์
ที่พัฒนาซอฟต์แวร์โดยการแบ่งระบบงานออกเป็นระบบย่อยๆแบบก้าวหน้า เนื่องจากข้อจำกัดของ
เวลาและทรัพยากรทำให้ต้องเลือกความต้องการของลูกค้าที่เหมาะสมมาดำเนินการในเวลา
ที่เหมาะสม งานวิจัยนี้ได้นำเสนอกรอบการทำงานในการเลือกความต้องการของลูกค้าโดยใช้
คุณค่าต่อลูกค้า 4 คุณค่าเป็นเกณฑ์ ได้แก่ คุณค่าในด้าน การตอบสนองต่อหลักเกณฑ์ในการทำธุรกิจ
รายได้ การพัฒนากระบวนการทำงาน และเทคโนโลยี งานวิจัยใช้การวิเคราะห์เชิงลำดับชั้นในการ
หาน้ำหนักความสำคัญของแต่ละคุณค่า เนื่องจากปริมาณความต้องการมีมากมาย กระบวนการคัด
กรองความต้องการได้ถูกนำมาใช้เพื่อลดปริมาณและซับซ้อนของกรอบการทำงานลง ลูกค้าคน
สำคัญและประเภทของความต้องการได้ถูกนำมาใช้เป็นตัวแปรเพื่อคัดกรองความต้องการของลูกค้า
ผลของงานวิจัยนี้คือรายการความต้องการของลูกค้าเรียงตามลำดับความสำคัญสำหรับการ
วางแผนพัฒนาซอฟต์แวร์ในส่วนย่อยถัดไป ลำดับความสำคัญนั้นหาได้จากคะแนนของความต้องการ
คูณด้วยน้ำหนักของคุณค่า ความต้องการที่ได้คะแนนมากที่สุด คือความต้องการที่มีลำดับ
ความสำคัญสูงสุด ประสิทธิภาพของกรอบการทำงานนี้ถูกวัดจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการเตรียม
แผนพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยผู้รับผิดชอบเห็นด้วยและยอมรับกรอบการทำงานนี้ว่าสามารถพัฒนา
กระบวนการที่มีอยู่เดิมและความพึงพอใจของลูกค้าได้