

กฎแจ่มใสความสำเร็จในการเก็บรวบรวมและการบริหารความต้องการที่ได้จากผู้ใช้งาน

บันทึกสรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมมนาที่ Software Park เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2553

ข้อสังเกต:

- 1) ข้อมูลสรุปดังกล่าวเหมาะสำหรับคนที่ได้เข้าร่วมสัมมนาเท่านั้น เนื่องจากไม่มีการอธิบายเพิ่มเติมในแต่ละส่วนแต่อย่างใด
- 2) ข้อมูลทั้งหมดที่ได้มาจากบริษัทและผู้เชี่ยวชาญที่ทำงานแบบเป็นระบบที่ชัดเจน โดยใช้ความคิดจาก CMMI เป็นรูปแบบการทำงาน
- 3) ข้อมูลสรุปดังกล่าวเป็นการรวมความเห็นต่างๆ เข้าด้วยกันเท่านั้น ไม่ได้หมายถึงว่าทุกบริษัททำทุกอย่างตามนั้น

1. บุคลิกที่เหมาะสมของคนทำงานด้านนี้

ควรจะมีความรู้ความสามารถดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) ทักษะการสื่อสาร (Communication skill) ที่ดี
- 2) ความสามารถในการวิเคราะห์ และสรุปประเด็นที่ดี
- 3) ความเป็นกลางและอดทน
- 4) คิดสร้างสรรค์ แต่ไม่คิดแทน

2. ระหว่างการพัฒนาระบบต่างๆ ไป

a. เตรียมตัวเพื่อไปสัมภาษณ์

i. ต้องศึกษาจากอะไรบ้าง?

- 1) เอกสาร pre-sale
- 2) web-site หรือเอกสารขององค์กร
- 3) แบบฟอร์มต่างๆ ที่หน่วยงานใช้
- 4) ความคาดหวังของเจ้าของโครงการ (อาจได้จากการคุยกับคนในหน่วยงาน เจ้าของโครงการ หรือคนที่รู้จักโครงการนั้นเป็นอย่างดี)

ii. การตั้ง/เตรียมคำถาม (ปลายเปิด/ปลายปิด)

เริ่มจากปลายเปิด แล้วคิดคำถามปลายปิดเพื่อสรุปประเด็นทันทีในตอนท้ายของการประชุม

iii. แบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้

มีแบบฟอร์มในการสัมภาษณ์ที่เป็นมาตรฐานของบริษัท

iv. อุปกรณ์ที่ใช้ในการสัมภาษณ์

- 1) Whiteboard
 - 2) LCD projector
- แต่ ไม่มีการใช้ recorder

b. ระหว่างการสัมภาษณ์

i. เทคนิคพิเศษ (Trick) ต่างๆ ที่ใช้ (สำหรับทั้งปลายเปิด/ปลายปิด)

- 1) สังเกตสีหน้าของผู้ให้สัมภาษณ์ว่ามีปฏิกิริยาอย่างไรต่อการให้สัมภาษณ์ เช่น เบื่อหรือยากให้ความร่วมมือมากน้อยขนาดไหน เป็นต้น
- 2) ห้ามทำให้บรรยากาศตึงเครียด
- 3) ถ้ามีความขัดแย้งเกิดขึ้นระหว่างผู้ให้สัมภาษณ์ หรือกับใครก็ตาม ทั้งก่อนและระหว่างการสัมภาษณ์ จะต้องดำเนินการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวก่อน แล้วจึงเริ่มดำเนินการสัมภาษณ์
- 4) ใช้ whiteboard และ/หรือ LCD projector ระหว่างการบันทึกข้อความเสมอเพื่อให้เข้าใจตรงกันมากที่สุด

c. หลังจากการสัมภาษณ์

i. การเก็บรวบรวมทำอย่างไร? รวมถึงกิจกรรมอื่นๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี)

- 1) ทำ Function list ของความต้องการที่ได้มา
- 2) เก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการในรูปแบบฟอร์มที่เป็นมาตรฐานขององค์กร
- 3) ยืนยันความต้องการที่ได้มา
- 4) เตรียม Prototype

3. เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น (ไม่ว่าจะเป็นระหว่างการพัฒนา หรือหลังจากพัฒนาเสร็จแล้ว)
- a. รับความต้องการของผู้ใช้ (Request) ทางช่องทางไหนบ้าง?
 - 1) รับทุกทางทั้ง formal และ informal
 - 2) เมื่อรับแล้วจะมีการกรอก Change Request Form (CRF) ซึ่งเราอาจจะกรอกให้ลูกค้าก็ได้ หรือลูกค้ากรอกมาเองก็ได้
 - 3) อาจมีการยืนยันการเปลี่ยนแปลงโดยใช้ e-Mail (ไม่ใช่ CRF)
 - b. การบันทึกทำอย่างไร?
 - 1) เริ่มจากการใช้ CRF หรือ Template ของบริษัท
 - 2) Template ต่างๆ ที่ใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบ Excel
 - 3) บางบริษัทใช้ Tool ในการเก็บความต้องการเหล่านี้
 - c. การศึกษาผลกระทบต่อโครงการทำอย่างไร?

ทำการศึกษาทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง
 - d. การตอบสนอง (Response) ทำอย่างไรในกรณีต่างๆ เช่น ไม่ทำเลยเพราะกระทบมาก หรือตัดออกบางส่วนเพราะเหตุผลบางอย่าง
 - 1) ส่วนใหญ่ไม่ปฏิเสธ(Refuse) ลูกค้า ขอมาก็ให้ เพียงแต่จะบอกผลที่เกิดขึ้น
 - 2) ในกรณีที่ลูกค้ามีความต้องการมากเกินไปที่กำหนด จะทำการขอ งบประมาณ (Budget) เพิ่มในการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ทั้งนี้ต้องสะสมข้อมูลเพื่อเป็นเอกสารสำหรับการชี้แจง