

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	สมรรถนะที่สำคัญของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้าใน โครงการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบอไจล์ ที่มีอิทธิพลต่อ การปฏิบัติงานด้านความต้องการผู้ใช้
ชื่อผู้เขียน	นายธูปพงศ์ เศรษฐ์พิทักษ์
ชื่อปริญญา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ปัญจราศี ปุณณชัยยะ
ปีการศึกษา	2557

บทคัดย่อ

การจัดการความต้องการผู้ใช้ (User Requirements Management) เป็นสิ่งท้าทาย และเป็นส่วนสำคัญที่กำหนดความสำเร็จของโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กร ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีกระบวนการที่สอดคล้องและมีผู้ปฏิบัติงานที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมรองรับ ดังเช่น อไจล์ (Agile) ซึ่งเป็นแนวคิดการดำเนินโครงการพัฒนาระบบที่เน้นกระบวนการเพื่อจัดการความต้องการผู้ใช้ที่มีความไม่แน่นอน โดยมีผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้า (Customer Representative) เป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนความต้องการผู้ใช้ร่วมกับทีมพัฒนาและผู้ใช้ระบบตลอดทั้งโครงการให้พัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสม และเนื่องจากแนวโน้มในการนำอไจล์มาประยุกต์ใช้ที่มากขึ้นเป็นลำดับ งานวิจัยนี้จึงมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบคำถามว่า ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้าซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกหลักของอไจล์นั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะในด้านใดบ้างเพื่อสนับสนุนความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานด้านการจัดการความต้องการผู้ใช้

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้าจำนวน 187 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะในการเข้าใจตัวระบบที่กำลังพัฒนา สมรรถนะในการเจรจาต่อรอง สมรรถนะในการแก้ปัญหา สมรรถนะในการเข้าใจภาพเชิงธุรกิจ และสมรรถนะในการกำกับตนเอง นั้นส่งผลต่อความรับผิดชอบของการปฏิบัติงานด้านการจัดการความต้องการผู้ใช้ของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้า ในขณะที่สมรรถนะในการจัดการด้านการจัดการโครงการในภาพรวมนั้น แม้ว่า

จะมีส่วนช่วยในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้าแต่ไม่โดดเด่น เนื่องจากมีผู้จัดการโครงการที่รับผิดชอบส่วนงานนี้โดยตรง

ในทางทฤษฎี ผลการศึกษานี้ช่วยยืนยันถึงกรอบแนวคิดสมรรถนะที่สำคัญที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้าในโครงการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบอไจล์จำเป็นต้องมีเพื่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการจัดการความต้องการผู้ใช้ โดยผลการวิจัยที่ได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่ทำหน้าที่ตัวแทนลูกค้าให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน อีกทั้งใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรสำหรับสถาบันการศึกษาต่างๆ เพื่อผลิตบัณฑิตรองรับความท้าทายในการพัฒนาระบบสารสนเทศตามหลักการอไจล์ที่มีแนวโน้มขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศ, อไจล์, ผู้ปฏิบัติหน้าที่ตัวแทนลูกค้า, สมรรถนะ, ความต้องการผู้ใช้, การพัฒนาซอฟต์แวร์

Independent Study Title	THE CUSTOMER REPRESENTATIVE'S KEY COMPETENCIES FOR AGILE USER REQUIREMENTS MANAGEMENT RESPONSIBILITY
Author	Mr. Thapapong Sethpitak
Degree	Master of Science Program
Department/Faculty/University	In Management Information Systems Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof.Panjarasee Punnachaiya
Academic Year	2014

ABSTRACT

User requirements management is critical to information system development success, and should be handled by the well-designed process along with the high competent workers. Agile is the concept introduced with an aim to create the process that capable for dealing with user requirements uncertainty. Customer representative comes up as an Agile role responsible for collaborating with both development team and users to manage the overall user requirements into the proper development direction. The role is getting more important, as Agile use is growing. Hence, this has risen up the research question – what are the customer representative's competencies that influence user requirements management responsibilities?

The research is quantitative research. The data from 187 people who have experienced in Agile development project was collected and analyzed by factor analysis and multiple regression. The result has revealed that customer representative should be competent in system domain, negotiation, problem solving, business domain, and self-regulation. The analysis has also demonstrated that management focusing on overall project is an optional competency for customer

representative, as this is not the main focus for customer representative, but usually conducted by project manager.

The result of this study supports the theoretical competencies framework for customer representatives' user requirements management responsibility. Both business organizations and educational institutes can also apply this research result as the guideline to educate the employees and students for the dramatically challenging information system development in Agile environment.

Keywords: Information System, Agile, Customer Representative, Competency, User Requirements, Software Development