รายวิชา

การวิเคราะห์ความต้องการทางธุรกิจ

บทที่ 1

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความต้องการ

ความหมายของการวิเคราะห์ความต้องการ

1

- การวิเคราะห์ความต้องการ หมายถึง กระบวนการศึกษาข้อมูลเพื่อระบุสิ่งที่ผู้ใช้หรือองค์กรต้องการจริง ๆ
- เป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการพัฒนาธุรกิจหรือระบบสารสนเทศ
- ช่วยให้เข้าใจปัญหาและความต้องการของลูกค้าอย่างลึกซึ้ง
- ข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้วางแผนกลยุทธ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์
- กระบวนการนี้ช่วยลดความคลาดเคลื่อนระหว่างสิ่งที่ลูกค้าต้องการกับสิ่งที่ธุรกิจจัดให้
- ผลลัพธ์คือความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ใช้และนักวิเคราะห์

ถือเป็นรากฐานสำคัญของความสำเร็จทางธุรกิจ

ความสำคัญของการวิเคราะห์ความต้องการทางธุรกิจ

- ทำให้ธุรกิจสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้ตรงจุด
- ช่วยลดต้นทุนจากการพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่ไม่ตรงความต้องการ
- เป็นข้อมูลพื้นฐานของการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ในองค์กร
- ช่วยสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
- ลดความเสี่ยงในการดำเนินงานผิดพลาด
- สร้างความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า
- ส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิเคราะห์ความต้องการ

2

- เพื่อระบุความต้องการเชิงลึกของลูกค้าและผู้ใช้งาน
- เพื่อวางแผนปรับปรุงกระบวนการทำงานและบริการให้ดียิ่งขึ้น
- เพื่อกำหนดขอบเขตของโครงการหรือระบบให้ชัดเจน
- เพื่อสร้างเอกสารอ้างอิงในการพัฒนาระบบหรือนโยบาย
- เพื่อให้ทุกฝ่ายมีความเข้าใจตรงกันในสิ่งที่ต้องดำเนินการ
- เพื่อช่วยในการตัดสินใจเลือกทรัพยากรและเทคโนโลยีที่เหมาะสม
- เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในเชิงธุรกิจ

กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการ

- 1. การรวบรวมข้อมูล – สัมภาษณ์ สำรวจ หรือสังเกตจากผู้ใช้งานจริง
- 2. การวิเคราะห์ข้อมูล – แยกประเภทความต้องการและปัญหา
- 3. การจัดลำดับความสำคัญ – พิจารณาความสำคัญและความเป็นไปได้
- 4. การตรวจสอบความถูกต้อง – นำเสนอผลและขอความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง
- 5. การจัดทำเอกสารความต้องการ (Requirement Document)
- 6. การยืนยันความต้องการร่วมกันระหว่างลูกค้าและผู้วิเคราะห์
- กระบวนการนี้ต้องทำอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (STAKEHOLDERS)

3

หมายถึงบุคคลหรือกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากผลลัพธ์ของโครงการ
ตัวอย่างเช่น ลูกค้า ผู้จัดการ พนักงาน นักลงทุน และซัพพลายเออร์
แต่ละกลุ่มมีความคาดหวังและเป้าหมายที่แตกต่างกัน
การวิเคราะห์ต้องรับฟังทุกฝ่ายเพื่อสร้างสมดุลของผลประโยชน์
หากละเลยกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ไม่ครบถ้วน
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล
เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้โครงการประสบความสำเร็จ

ประเภทของความต้องการ

- 1. ความต้องการทางธุรกิจ (BUSINESS REQUIREMENTS) – มุ่งเน้นเป้าหมายองค์กร
- 2. ความต้องการของผู้ใช้ (USER REQUIREMENTS) – สิ่งที่ผู้ใช้ต้องการจากระบบ
- 3. ความต้องการเชิงระบบ (SYSTEM REQUIREMENTS) – รายละเอียดทางเทคนิค
- 4. ความต้องการเชิงหน้าที่ (FUNCTIONAL REQUIREMENTS) – สิ่งที่ระบบต้องทำได้
- 5. ความต้องการเชิงคุณภาพ (NON–FUNCTIONAL REQUIREMENTS) – เช่น ความปลอดภัย ความเร็ว
- การจำแนกประเภทนี้ช่วยให้เข้าใจและออกแบบระบบได้ครบทุกมิติ
- แต่ละประเภทสัมพันธ์กันและต้องวิเคราะห์ควบคู่กัน

คุณสมบัติของความต้องการที่ดี

- ต้องชัดเจนและไม่กำกวม
- สามารถตรวจสอบและวัดผลได้
- เป็นไปได้ในเชิงเทคนิคและทรัพยากร
- สอดคล้องกับเป้าหมายของธุรกิจ
- มีความสำคัญและมีลำดับความจำเป็นที่เหมาะสม
- สามารถติดตามย้อนกลับได้ถึงแหล่งที่มาของความต้องการ
- ต้องได้รับการยืนยันจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย

ปัญหาที่พบบ่อยในการวิเคราะห์ความต้องการ

- การสื่อสารระหว่างผู้ใช้และนักวิเคราะห์ไม่ตรงกัน
- ผู้ใช้ไม่สามารถอธิบายสิ่งที่ต้องการได้อย่างชัดเจน
- ข้อมูลที่รวบรวมมามีความคลาดเคลื่อนหรือไม่ครบถ้วน
- ขาดการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนดำเนินการ
- ละเลยความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม
- เปลี่ยนความต้องการระหว่างโครงการโดยไม่มีการจัดการที่ดี
- ไม่มีการบันทึกและจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ

ผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ความต้องการที่มีประสิทธิภาพ

- ช่วยให้องค์กรเข้าใจปัญหาและโอกาสได้อย่างแม่นยำ
- ลดความเสี่ยงและต้นทุนในการพัฒนาโครงการ
- เพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์และบริการ
- สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้และลูกค้า
- เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ขององค์กร
- ช่วยเสริมความร่วมมือระหว่างฝ่ายเทคนิคและฝ่ายธุรกิจ
- ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง

สรุปภาพรวมของบทเรียน

- การวิเคราะห์ความต้องการเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนาธุรกิจและระบบ
- ช่วยให้เข้าใจความต้องการของลูกค้าและผู้ใช้อย่างชัดเจน
- มีขั้นตอนตั้งแต่การเก็บข้อมูล วิเคราะห์ ไปจนถึงจัดทำเอกสาร
- ต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประเภทของความต้องการ
- ความต้องการที่ดีต้องชัดเจน ตรวจสอบได้ และเป็นไปได้จริง
- หากดำเนินการอย่างมีระบบจะช่วยลดความผิดพลาดในโครงการ
- ถือเป็นรากฐานของความสำเร็จในทุกองค์กรธุรกิจ

จบบทที่ 1