

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการ ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

ผู้เขียน นาย อาณาจักร พิมสาร

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา เจริญประเสริฐ ประธานกรรมการ
อาจารย์ ดำรงค์ศักดิ์ นภารัตน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศด้านการจัดการอะไหล่และบริการของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด 2) เพื่อเปรียบเทียบกับระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าที่ใช้ในปัจจุบันว่ามีความสอดคล้องและสามารถรองรับการทำงานมากน้อยเพียงใด 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าที่ใช้ในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบต่อไป วิธีการศึกษาใช้แนวคิดวงจรการพัฒนาระบบ และแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานของกิจการ

ผลการศึกษสามารถรายงาน ได้ดังนี้ จากการวิเคราะห์กิจการพบว่า กิจการมีโครงสร้างองค์การเป็นแบบตามหน้าที่ มีการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน โดยมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงสุดในการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายในการทำงาน จากการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลให้กิจการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ 1) การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ 2) การเลือกสินค้าที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย 3) การควบคุมค่าใช้จ่ายของกิจการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม 4) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการ ผลจากการวิเคราะห์ระบบระบบ

อะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าหรือระบบ SPS พบว่าระบบงานที่ใช้ในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการซื้อสินค้าและงานการจัดการสินค้าคงคลัง ระบบงานการขายสินค้าและงานทะเบียนลูกค้า ระบบงานการซ่อมสินค้าและการให้บริการหลังการขาย และระบบงานบัญชี นอกจากนี้พบว่าระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ไม่สามารถดึงข้อมูลสารสนเทศจากระบบอื่นมาใช้ร่วมกันได้ ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน และในการทำงานบางขั้นตอน ไม่สามารถดึงความสามารถของระบบ SPS มาใช้ได้เต็มที่

จากการวิเคราะห์ระบบปัจจุบันนำไปสู่แนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน โดยการสร้างแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบที่ตรงกันกับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด โดยแบ่งระบบงานออกเป็น 7 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการซื้อสินค้า ระบบงานการขายสินค้า ระบบงานการซ่อมและการให้บริการหลังการขาย ระบบงานการจัดการสินค้าคงคลัง ระบบงานบัญชี ระบบงานทะเบียนผู้ขายสินค้า และระบบงานทะเบียนลูกค้า ผลที่ได้พบว่า ระบบสารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้สามารถตอบสนองสารสนเทศให้แก่ผู้ใช้ได้ทุกระดับ เช่น เจ้าของกิจการ, ผู้จัดการ, พนักงาน เป็นต้น โดยวัดได้จากการลดลงของงานที่ซ้ำซ้อน การตอบสนองในการควบคุมระดับสินค้าคงคลัง การทำการตลาดลูกค้าสัมพันธ์ การวางแผนเชิงนโยบายและวางแผนเชิงกลยุทธ์ เป็นต้น จากสิ่งเปลี่ยนแปลงนี้เอง ทำให้กิจการมีความเชื่อมั่นว่าจะสามารถยกระดับการทำงานให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพขึ้นได้

Independent Study Title A Comparison Between Information Requirement of Natmotor Company Limited and Spare Part & Service System of Honda Motorcycle Dealers

Author Mr. Arnajak Pimsal

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecturer Dumrongsuk Napaporn Member

ABSTRACT

The study was conducted on A Comparison Between Information Requirement of Natmotor Company Limited and Spare Part & Service System of Honda Motorcycle Dealers. Three objectives had been established; 1) To analyze system requirement of Natmotor Company Limited. 2) To Compare the information given by the Spare Part & Service System of Honda Motorcycle Dealers and the system requirement of Natmotor Company Limited. 3) To study problems and obstacles in the Spare Part & Service System of Honda Motorcycle Dealers. The study approach was based on “System Development Life Cycle” and “Process Modeling” concepts. Data were collected through interviews with system users, business owner and his employees.

Through the enterprise analysis, the study indicated that the company had a functional organizational structure and each business function’s authority and responsibility had been clearly defined. The business owner had the greatest role on decision making and business policy setting. Through the critical success factor analysis, the critical success factors for Honda motorcycle retail store were the efficiency of inventory management, the product assortments that comply with customer’s needs, the business’s expenditure control within the appropriate level, and customers satisfaction build up through the service provided. From the Spare Part & Service

System of Honda Motorcycle Dealers process analysis, the current work process had been divided into 4 sub-processes i.e., merchandise purchasing and inventory management process, sales and customer records process, after-sales service process, and accounting process. Moreover, the study found that the SPS system can't link the data from other system caused data duplication and complex retrieval. The SPS system can't be used full efficiencies.

Through the analyzing current system, the new information system which response user's need was presented by the process modeling. The new information system work process had been divided into 7 sub-processes i.e., merchandise purchasing process, sale process, after-sales service process, inventory management process, accounting process, supplier records process and customer records process.

The study found that the developed information system response the user's need in every user level such as the owner, manager, officer etc. by measuring from decreasing data duplication and complex retrieval, the inventory level controlling, the customer relationship marketing, Policy planning and Strategic planning. From this new system development the company confidentially believes that the business can gain in all processes and procedure effectively and efficiently.