

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัดกับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า โดยมีขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษาดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

วิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศด้านการจัดการอะไหล่และบริการของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด แล้วนำไปเปรียบเทียบกับระบบ SPS เพื่อเสนอแนะการปรับปรุงระบบ SPS ให้ตรงกับความต้องการสารสนเทศต่อไป

##### ขอบเขตประชากร

ประชากรที่จะศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ พนักงานผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านอะไหล่และบริการจำนวน 6 ราย ผู้จัดการแผนกอะไหล่และบริการ จำนวน 1 ราย และ กรรมการบริหารบริษัทจำนวน 1 ราย รวมเป็นประชากรที่ศึกษาทั้งหมด 8 ราย

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า มีวิธีการศึกษาดังนี้

##### ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษา เป็นไปตามกรอบแนวคิดของวงจรการพัฒนาระบบ (SDLC) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

##### 1. การวิเคราะห์ระบบ

ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ระบบนี้จะเริ่มจาก

##### 1.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปขององค์กร

เป็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานของธุรกิจ ได้แก่ ประวัติขององค์กร โครงสร้างองค์กร การจัดการและการตัดสินใจในองค์กร และการจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร ซึ่งข้อมูลทั้งหมดนี้จะถูกนำมาใช้ในการวางกรอบการเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่ถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงที่สุด

## 1.2 การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศขององค์กร

จะใช้การวิเคราะห์ปัจจัยของความสำเร็จ (Critical Success Factor หรือ (CSF) เพื่อให้มีข้อมูลในการกำหนดความต้องการสารสนเทศขององค์กรได้เหมาะสม เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ โดยในขั้นตอนนี้ข้อมูลที่ได้จะเป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร

## 1.3 การวิเคราะห์ระบบระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าหรือระบบ SPS

เริ่มจากการวิเคราะห์กระบวนการและขั้นตอนการทำงานของระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า จากนั้นจึงสร้างแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ โดยใช้เครื่องมือที่เรียกว่า “แผนภาพกระแสข้อมูล” (Data Flow Diagram: DFD) ตามแนวคิดการใช้แบบจำลองขั้นตอนการทำงาน (Process Modeling)

## 1.4 การวิเคราะห์ปัญหาที่รวบรวมมาจากผู้ใช้งานระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการวิเคราะห์ถึงปัญหาที่ได้จากผู้ใช้งานระบบ SPS โดยตรง เช่น ผู้จัดการ และ พนักงานอะไหล่ เป็นต้น

## 1.5 การเปรียบเทียบระบบสารสนเทศที่ต้องการกับระบบ SPS

ในขั้นตอนนี้จะทำการเปรียบเทียบ ความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นั้ติมอเตอร์ จำกัด กับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร นำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง

## 1.6 การเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงระบบ SPS ให้สอดคล้องกับความต้องการ

เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบ SPS ให้สอดคล้องกับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นั้ติมอเตอร์ จำกัด โดยแยกตามประเด็นของความแตกต่างที่ได้จากการเปรียบเทียบในขั้นตอนที่สี่

## 2. การออกแบบระบบ

ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างแบบจำลองระบบโดยใช้ผลการเปรียบเทียบสารสนเทศที่ได้จากระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อฮอนด้ากับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด ซึ่งผลที่ได้ก็คือแบบจำลองระบบที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

### แผนภาพสรุปขั้นตอนการศึกษา



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การค้นคว้าข้อมูลที่นำมาทำการศึกษา เก็บข้อมูลรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ได้จากพนักงานผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ด้านอะไหล่และบริการ ผู้จัดการแผนกอะไหล่และบริการ และ กรรมการบริษัท รวมทั้งการวิเคราะห์ระบบการทำงานจาก คู่มือในการทำงาน รายงานการประชุม เอกสารและรายงานต่าง ๆ ที่ได้จากระบบ SPS และจากบริษัท นัตมोटอร์ จำกัด
2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระ เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งบทความที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนฐานข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ต

## วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การตรวจสอบข้อมูลควบคู่ไปกับวิธีการสังเกตการณ์การทำงาน และจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีหน้าที่ทำงานอย่างเดียวกัน ลักษณะงานเดียวกัน เพื่อที่จะได้เปรียบเทียบกันอย่างชัดเจน

## ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาเปรียบเทียบความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัตมोटอร์ จำกัดกับระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ใช้เวลา 12 เดือน เริ่มต้นที่เดือนกุมภาพันธ์ 2551 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2552 โดยเป็นการเก็บข้อมูล 4 เดือนและดำเนินการศึกษาและจัดทำรายงานอีก 8 เดือน