

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ธุรกิจรถจักรยานยนต์ ในปัจจุบันมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ซึ่งความได้เปรียบทางเทคโนโลยีและความสามารถในการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับระบบงาน ให้เหมาะสมได้นั้น นับเป็นปัจจัยความสำเร็จ (Key Success Factor) ปัจจัยหนึ่งขององค์กร ระบบที่สามารถตอบสนองข้อมูล การตรวจสอบ การจัดการ การวางแผน ได้นั้น ถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต (วันชัย ไชยมหาพฤกษ์, 2541) โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาเทคโนโลยีมากขึ้น ทำให้การสื่อสารมีความสะดวกสบาย สามารถเชื่อมต่อเศรษฐกิจโลก (Global Economy) ส่งผลให้สามารถทำธุรกิจได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในรูปแบบไร้พรมแดน (Borderless) (O'Brien and James, 1993)

ระบบสารสนเทศจึงได้กลายเป็นรากฐานของกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการจัดการธุรกิจของตนในทางที่จะอยู่รอดและเติบโตภายใต้การแข่งขันที่รุนแรง อีกทั้งยังเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ ในทางที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า การใช้ระบบสารสนเทศสามารถช่วยธุรกิจในการตัดสินใจของธุรกิจและการเชื่อมโยงหน่วยงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการขยายเครือข่ายเชื่อมโยงไปสู่ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ลูกค้า และกลุ่มต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ทันทั่วทั้งที่ (วันชัย ไชยมหาพฤกษ์, 2541)

ระบบ DAS (Dealer Administration System) เป็นระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดย บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองการทำงานของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า สามารถสร้างสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการทำงานเป็นส่วนใหญ่ได้ดี และเพื่อสร้างความได้เปรียบด้านการแข่งขันทั้งในปัจจุบัน และอนาคต (บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด, 2550: ออนไลน์)

บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด ได้นำระบบ DAS มาใช้ในการทำงานเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี โดยระบบ DAS ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ระบบขาย (MCS) และระบบเช่าซื้อ (HPS) ซึ่งในปัจจุบันระบบขายและระบบเช่าซื้อสามารถตอบสนองต่อการทำงานได้เป็นอย่างดี จะมีปัญหาที่เฉพาะในส่วนของระบบอะไหล่และบริการ ที่พบว่ายังต้องปรับปรุงและ

แก้ไขต่อไป เนื่องจากยังมีขัดแย้งกันระหว่างระบบการทำงานของบริษัทกับระบบ SPS เช่น ความแตกต่างกันของแบบฟอร์มรายงาน ความแตกต่างกันของขั้นตอนการออกเอกสาร เป็นต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาเปรียบเทียบระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ กับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด เพื่อปรับปรุงระบบการทำงานของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด ให้ใช้ประโยชน์กับระบบ SPS ได้มากยิ่งขึ้น และเพื่อเสนอต่อ บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด ในการปรับปรุงระบบต่อไป อันจะเป็นประโยชน์โดยรวมต่อตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า อื่น ๆ ทั่วประเทศ (อานัติ พิมสาร, 2550: สัมภาษณ์)

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศด้านการจัดการอะไหล่และบริการของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบกับระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ที่ใช้ในปัจจุบันว่ามีความสอดคล้องและสามารถรองรับการทำงานมากน้อยเพียงใด
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ที่ใช้ในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระบบการทำงานในปัจจุบันของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าในด้านระบบอะไหล่และบริการ
2. ทำให้ทราบถึงความสอดคล้องของระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า กับความต้องการสารสนเทศของ บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศในปัจจุบัน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีความสอดคล้องกับระบบการทำงานมากขึ้น
4. เสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงระบบอะไหล่ และ บริการ (SPS) ของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า เพื่อให้เกิดประโยชน์ที่มากขึ้นต่อตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าทั่วประเทศ

นิยามศัพท์

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการปรับแต่งให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งในที่นี้หมายถึง สารสนเทศของระบบอะไหล่และบริการ และสารสนเทศของ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำการเก็บรวบรวม การประมวลผล การเก็บรักษาและการกระจายสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการตรวจสอบในองค์กร

ตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่จำหน่าย กระจายสินค้าและบริการ ที่เกี่ยวข้องกับรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด เท่านั้น

ระบบ DAS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดย บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด โดยที่ระบบ DAS (Dealer Administration System) ซึ่งใช้ในการทำงานเป็นระบบหลักในปัจจุบันของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้าทั่วประเทศ นั้นจะประกอบไปด้วย 3 ส่วนนั้นก็คือ ระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ระบบจำหน่ายรถจักรยานยนต์ส่งและปลีก (MCS) และระบบเช่าซื้อสินค้า (HPS)

ระบบ SPS หมายถึง ระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาเพื่อใช้งานในด้านการจัดการระบบอะไหล่และบริการของตัวแทนจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า ซึ่งมีชื่อเรียกอีกอย่างว่า ระบบอะไหล่และบริการ