

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ได้มีการแข่งขันในการทำธุรกิจกันค่อนข้างสูง และ รุนแรง ทั้งในด้านเทคโนโลยีและการบริหารงาน เพื่อมุ่งเน้นที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นหน่วยงานต่างๆจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์และพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กรของตนเองอยู่เสมอให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมุ่งพัฒนาทั้งในด้านของคุณภาพผลิตภัณฑ์ และการให้บริการ ซึ่งกิจกรรมหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองความต้องการ ได้อย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพได้ นอกเหนือจากการอาศัยหลักการทางทฤษฎีแล้วนั้น คือการมีเครื่องมือที่ทันสมัย ซึ่งได้แก่ระบบสารสนเทศที่สามารถทำการจัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และการจัดทำรายงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และราบรื่นทั้งกระบวนการ และทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการตัดสินใจที่ถูกต้อง และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นองค์กรธุรกิจจึงควรหันมาให้ความสนใจในเรื่องของคุณภาพ และคุณสมบัติของซอฟต์แวร์ เนื่องจากซอฟต์แวร์ที่ดีนั้น จะช่วยให้กระบวนการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

ระบบระบบโปรแกรมแดส (Das: Dealer Administration System) เป็นอีกเครื่องมือทางระบบสารสนเทศ ที่ได้ถูกออกแบบ และพัฒนาขึ้น โดยบริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด ที่ช่วยในการบันทึกข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการจัดทำรายงาน ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรูปแบบธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองการทำงานขององค์กรธุรกิจตัวแทนจัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ในเครือฮอนด้า ซึ่งระบบโปรแกรมแดส สามารถสร้างสารสนเทศที่ตอบสนองต่อการทำงานส่วนใหญ่ได้ดี ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายให้แก่หน่วยงานได้เป็นอย่างมาก (บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด, 2550: ออนไลน์) โดยระบบโปรแกรมแดส ประกอบไปด้วย 3 ส่วนงานหลัก คือระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ระบบงานขาย (MCS) และระบบงานเช่าซื้อ (HPS) โดยที่ระบบโปรแกรมดังกล่าวสามารถเรียกใช้งานได้พร้อมกัน และยังสามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน

บริษัท นัติมอเตอร์ จำกัด มีวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งเพื่อเป็นตัวแทนในการจัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ ภายใต้ชื่อทางการค้า “ฮอนด้า”(HONDA) ซึ่งได้รับการจัดส่งมาจาก บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด และยังมีนับรวมถึงจัดจำหน่ายอะไหล่ และการให้บริการหลังการขายครบวงจร บริษัทฯ

ได้เปิดให้บริการมาแล้วกว่า 27 ปี (พ.ศ.2528) ลูกค้าส่วนใหญ่ของธุรกิจ จะเป็นกลุ่มที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ จังหวัดเชียงใหม่ และจังหวัดใกล้เคียง เดิมบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัดเคยใช้ระบบ โปรแกรมเช่าซื้อ (HPC) ระบบอะไหล่ และศูนย์บริการ (SP) และระบบบัญชี (SPH) ซึ่งเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปที่ ออกแบบโดยบริษัทซีเนียร์ คอม จำกัด มาตั้งแต่ปีพ.ศ.2532 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวยังไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการใช้ของผู้ใช้งานในองค์กรได้อย่างครบวงจร เนื่องจากในบางส่วนงานยังคง ต้องจัดเก็บด้วยระบบทำมือ หรือทำผ่านโปรแกรมออฟฟิศ (อาทิไมโครซอฟต์เวิร์ด และไมโครซอฟต์ เอ็กเซล) และในขณะเดียวกัน ทางบริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด ได้เริ่มทำการพัฒนา และออกแบบ ระบบซอฟต์แวร์ขึ้นมาเอง เพื่อใช้เองในบริษัท และจำหน่ายแก่ตัวแทนจัดจำหน่ายในเครือฮอนด้า ทำให้บริษัทตัดสินใจที่จะเปลี่ยนระบบซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่เดิมมาเป็นระบบเดียวกับของบริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด โดยในช่วงแรกบริษัทฯ ยังคงใช้โปรแกรมทั้งสองควบคู่กันไป และได้เปลี่ยนมาเป็น ระบบโปรแกรมแอสอย่างครบวงจรในปี พ.ศ.2549 จนถึงปัจจุบัน ซึ่งบริษัทฯ ยังไม่เคยมีการ ประมวลผลการใช้งานเลย (อานัติ พิมสาร, 2555:สัมภาษณ์)

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงต้องการที่จะศึกษา และประเมินผลการนำโปรแกรมแอสมาใช้ใน บริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความสำเร็จ ประโยชน์ที่ได้รับ รวมถึงนำเอาผลของ ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม เพื่อเป็นข้อมูลเสนอแนะแก่บริษัท นิติมอเตอร์ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษา และประเมินผลการนำโปรแกรมแอสมาใช้ในบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงผลการนำระบบโปรแกรมแอสมาใช้ในบริษัท นิติมอเตอร์ จำกัด
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคจากการนำโปรแกรมแอสมาใช้ในบริษัท

นิติมอเตอร์ จำกัด

1.4 นิยามศัพท์

การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง กระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเชิงคุณค่า เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ ตัดสินใจเลือกทางอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด หรือ กระบวนการ ตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือการกระทำใดๆ โดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน (สมหวัง พิริยานุวัฒน์, 2544: 21)

ระบบโปรแกรมแดส (Das:Dealer Administration System) หมายถึง ระบบสารสนเทศ ที่ได้รับการออกแบบและพัฒนาโดย บริษัท เอ.พี.ฮอนด้า จำกัด ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศหลัก ที่ถูกนำมาใช้ในการทำงานของธุรกิจจัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ยี่ห้อฮอนด้าทั่วประเทศ โดยที่ระบบโปรแกรม จะแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ระบบอะไหล่และบริการ (SPS) ระบบจัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ปลีกและส่ง (MCS) และระบบเช่าซื้อรถจักรยานยนต์ (HPS)

กิจการจำหน่ายรถจักรยานยนต์ หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่ในการจัดจำหน่าย กระจายสินค้า และให้บริการที่เกี่ยวข้องกับรถจักรยานยนต์

บริษัท นัตมอเตอร์ จำกัด หมายถึง บริษัทที่จดทะเบียนเป็นบริษัทจำกัดตามกฎหมายไทยเมื่อปี พ.ศ.2532 เป็นบริษัทตัวแทนจัดจำหน่ายรถจักรยานยนต์ฮอนด้า จำกัดอะไหล่ และบริการหลังการขายครบวงจร มีสำนักงานตั้งอยู่ ณ เลขที่ 193/9-12 ถ.ห้วยแก้ว (เขื่องวิทยาลัยสารพัดช่างเชียงใหม่) ต.สุเทพ อ.เมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved