

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล.

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย

The Study of Critical Success Factor of Information Technology
Development for Dealer Network in Automotive Industry in Thailand



วัน เดือน ปี	04 พ.ค. 2550
เลขทะเบียน	02943
เลขเรียกหนังสือ	คพ ๙234ก 2545
"ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สจล."	

ผศ. ดร. อาริต ชรรมน



H002943

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการศึกษากรณีพิเศษ

หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2545

คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อหัวข้อ	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย
นักศึกษา	นาย สมคิด แสงอารยะกุล
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร. อาริต ธรรมโน
ระดับการศึกษา	วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ
แขนงวิชา	การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
ปีการศึกษา	2545

บทคัดย่อ

หลังวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยได้ฟื้นตัว และกลายเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ แต่ด้วยสภาพการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการพยายามแสวงหาแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเอง การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการทำงานในองค์กร พร้อม ๆ กับการพัฒนาเครือข่ายการจำหน่าย เป็นสิ่งที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง

อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณา และคำนึงถึงก่อนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใด ๆ ก็คือปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ เพื่อให้การพัฒนานั้นสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ทั้งนี้จะได้นำเสนอผลการศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Title The Study of Critical Success Factor of Information Technology Development for Dealer Network in Automotive Industry in Thailand

Student Mr. Somkid Saeng-Arayakul

Advisor Asst. Prof. Dr. Arit Thammano

Level of Study Master of Science in Information Technology

Major Information Technology Management

Academic Year 2002

ABSTRACT

After the economy crisis in 1997, automotive industry has been recovering, and becoming a main industry that has large impact on Thai economy. With more competition, manufacturers are searching for guidelines to increase their competitive advantage. Therefore, implementation of the information technology for organizational development is widely accommodated.

However, Critical success factors for the achievement of information technology development must be considered prior to the progress of such development.

The study of critical success factor of information technology development for dealer network in automotive industry in Thailand is done with an aim to research on elements that impact on such achievement by prioritizing the importance of each factor. Hopefully, this study will benefit others as a guideline for information technology development in the future.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับทุกองค์กรธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็ก กลาง หรือใหญ่ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและประสิทธิภาพในองค์กร ใครงานศึกษานี้เป็นเพียงงานวิจัย ซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้ที่มีความสนใจในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่าย หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้พิจารณาศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปด้วยความราบรื่นและประสบความสำเร็จได้โดยง่าย

อย่างไรก็ตาม ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ ผศ.ดร. อาริต ธรรมโน ที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง ในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และขอขอบพระคุณ คุณลัดดา ทิมรัตนสรายุที่ให้การสนับสนุนมาโดยตลอด และประการสำคัญขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านในคณะที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้จัดทำ รวมทั้งความช่วยเหลือของทุกท่านที่ผู้จัดทำได้รับกวน

สมคิด แสงอารยะกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	II
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
บทที่ 1 บทนำ.....	
1.1 ความสำคัญของการศึกษา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา.....	4
1.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา.....	5
บทที่ 2 แนวคิดและทฤษฎี.....	
2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
บทที่ 3 อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย.....	
3.1 รัฐบาลกับการพัฒนาอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย.....	14
3.2 การผลิตรถยนต์ในประเทศ.....	19
3.3 การจำหน่ายรถยนต์ในประเทศ.....	23
บทที่ 4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่าย อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย.....	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	27
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และการพัฒนาระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่าย.....	28
4.3 ผลการศึกษา ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ ในประเทศไทย.....	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.1 ผลการศึกษาโดยภาพรวม	30
4.3.2 ผลการศึกษาโดยแบ่งตามขนาดของตัวแทนจำหน่าย.....	36
4.3.3 เปรียบเทียบ ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวมกับ ขนาดของตัวแทนจำหน่าย	52
4.3.4 เปรียบเทียบ ผลการศึกษากับผลการศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มี ผลต่อความสำเร็จต่อระบบสารสนเทศในประเทศไทยติดตามการ ศึกษาของKyung-Keun Lee	58
บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุป	59
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก.....	66
ประวัติผู้เขียน	73



สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่		
3.1	ปริมาณการประกอบรถยนต์ในประเทศ	22
3.2	อัตราการใช้กำลังการผลิตในอุตสาหกรรมรถยนต์	23
3.3	ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศ	26
4.1	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม.....	30
4.2	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก	36
4.3	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง.....	42
4.4	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่	47
4.5	ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของ ตัวแทนจำหน่าย	52

บทที่ 1

บทนำ

1.1. ความสำคัญของการศึกษา

อุตสาหกรรมรถยนต์ของไทย เป็นอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับอุตสาหกรรมอื่น ๆ มากมาย และเป็นอุตสาหกรรมเก่าแก่เริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ.2504 โดยรัฐบาลได้พยายามส่งเสริมต่อเนื่องมาอย่างเป็นลำดับ ด้วยกระบวนการคุ้มครองทางด้านภาษีอากร และการบังคับใช้ชิ้นส่วนในประเทศ รวมทั้งมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้อุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมหลักอุตสาหกรรมหนึ่งในการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม ปัจจุบันอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะอุตสาหกรรมสนับสนุน (Supporting Industry) ซึ่งเกือบทั้งหมดเป็นอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) และอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่ผลิตวัตถุดิบป้อนให้กับอุตสาหกรรมสนับสนุน อาทิ การผลิตเหล็กแผ่น ผลิตภัณฑ์ยาง และผลิตภัณฑ์พลาสติก อุตสาหกรรมนี้จึงมีความสำคัญยิ่งในด้านการจ้างงาน การก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มในประเทศ และช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศจากการทดแทนการนำเข้า

โครงสร้างทางด้านการผลิต อุตสาหกรรมรถยนต์ในเมืองไทยแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ รถยนต์นั่งและรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งรวมถึงรถยนต์บรรทุกเล็ก (ปิกอัพ) และรถยนต์บรรทุกโดยมีสัดส่วนการผลิตอยู่ที่ร้อยละ 30 : 70 และมีกำลังการผลิตรวมประมาณ กว่า 400,000 คันต่อปี

ตลาดรถยนต์ในประเทศไทย มีขนาดใหญ่ที่สุดถึงเกือบ 600,000 คันในปี พ.ศ.2539 และขนาดของตลาดได้หดตัวลงเนื่องจากวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 และค่อย ๆ ขยายตัวขึ้น โดยในปี พ.ศ. 2544 ตลาดรถยนต์ในประเทศไทยมีขนาดกว่า 400,000 คัน โดยการจำหน่ายรถยนต์นั้น ส่วนใหญ่เป็นการจำหน่ายผ่านเครือข่ายผู้จำหน่ายของแต่ละยี่ห้อซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในช่วงก่อนเกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2534-2539 นับเป็นยุคทองของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในช่วงดังกล่าวเพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัว จาก 266,666 คัน ในปี พ.ศ. 2536 เป็น 589,051 คัน ในปี พ.ศ. 2539 ซึ่งทำให้มีการคาดหมายกันว่า ในปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทย จะสามารถเป็นศูนย์กลางผลิตรยนต์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ได้ อย่างไรก็ตามวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้น ในช่วงปี พ.ศ. 2540 ได้ส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรมรถยนต์อย่างรุนแรง ทั้งนี้เนื่องจากตลาดรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นตลาดภายในประเทศ เมื่อภาวะเศรษฐกิจอยู่ในช่วงถดถอย รายได้ของประชาชนลดลงมาก ทำให้กำลังซื้อของประชาชนมีน้อย จึงส่งผลกระทบต่อปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ทุกประเภท โดยในปี พ.ศ. 2540 ตลาดรถยนต์รวมทุกประเภท มียอดจำหน่ายลดลงถึงร้อยละ 60 โดยมียอดจำหน่ายเหลือเพียง 144,079 คัน จนกระทั่งปีพ.ศ. 2542 รัฐบาลได้ใช้มาตรการต่าง ๆ กระตุ้นการใช้จ่ายของประชาชน ได้มีการปรับลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่ม ลดอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ตลอดจนการอัดฉีดเงินเข้าสู่ระบบเพื่อให้เกิดการลงทุนมากขึ้น ส่งผลให้ความต้องการรถยนต์เริ่มกระเตื้องขึ้น ประกอบกับผู้ผลิตรยนต์ต่างนำเสนอรถยนต์รุ่นใหม่ ๆ ออกสู่ตลาด ทำให้เกิดการแข่งขันที่ทวีความรุนแรงมากขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการหลายรายต้องถอนตัวออกไปจากอุตสาหกรรมรถยนต์ของประเทศไทย หรือถูกควบกิจการจากบริษัทรถยนต์ต่างประเทศ หรือบริษัทแม่

หลังจากการควบรวมและการปิดกิจการลงของหลายบริษัท ทำให้ผู้ประกอบการที่เหลืออยู่ ล้วนแต่มีสภาพเข้มแข็ง ผู้ประกอบการส่วนใหญ่พยายามหาวิถีทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขันของตนเองเพื่อรองรับการขยายตัวของตลาดและการแข่งขันที่คาดว่าจะรุนแรงขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งหมายความว่ากลยุทธ์ที่ใช้ในการเข้าถึงความต้องการของผู้บริโภคภายใต้สภาพตลาดที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ช่วงอายุผลิตภัณฑ์ที่สั้นลง ผู้บริโภคที่มีความรู้ความเข้าใจ และความยืดหยุ่น สูงขึ้น เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับอุตสาหกรรมรถยนต์ที่ต้องปรับหรือรับเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์ ดังนั้น การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในอุตสาหกรรมรถยนต์อย่างจริงจังจึงได้เริ่มต้นอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการพัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อสร้างความได้เปรียบในการค้นหาฐานข้อมูลการใช้ประโยชน์จากข้อมูลในการทำตลาด ตัวอย่างเช่น บริษัท โตโยต้ามอเตอร์ประเทศไทย จำกัด บริษัท ตรีเพชรอีซูซุเซลส์ จำกัด บริษัทมิซูบิชิมอเตอร์ จำกัด บริษัท สยามนิสสัน จำกัด บริษัท ฮอนด้าคาร์ส ประเทศไทย จำกัด บริษัท ฟอर्डมอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ด้วยลักษณะของธุรกิจการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยนั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการจำหน่ายผ่านเครือข่ายการจำหน่าย โดยมีผู้แทนจำหน่ายทั่วประเทศทำหน้าที่ขายสินค้าให้กับลูกค้าอีกต่อหนึ่ง ทำให้แนวคิดในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในตัวแทนจำหน่ายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ แต่จำเป็นต้องครอบคลุมถึงเครือข่ายธุรกิจโดยเฉพาะเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ซึ่งถือเป็นหัวใจของการจำหน่ายรถยนต์

เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่าย มีความเกี่ยวข้องกับตัวแทนจำหน่าย บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งอาจแตกต่างกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรของผู้ประกอบการเอง จึงไม่ใช่เรื่องง่ายที่จะสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพได้ในระยะเวลาอันสั้น โดยปราศจากการศึกษาถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นอย่างรอบคอบ การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ จึงมีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จเป็นตัวกำหนดความต้องการของผู้ใช้งาน หากการพัฒนาระบบเป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน ย่อมนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยง่าย

1.2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. ศึกษาถึงสถานะอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย
2. ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยกับขนาดขององค์กร

1.3. ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยในครั้งนี้ จะทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานระบบ (user) ของตัวแทนจำหน่ายที่มีการดำเนินธุรกิจในลักษณะเครือข่ายในอุตสาหกรรมรถยนต์แต่ละยี่ห้อ โดยจะครอบคลุมส่วนแบ่งตลาดรวมกว่าร้อยละ 80 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การศึกษาตัวแปรต่าง ๆ จะศึกษาตามแบบของ Kyung-Keun Lee, University of Chonan, Korea ซึ่งมีจำนวน 41 ตัวแปร

1.4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

1.4.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ (user) ของตัวแทนจำหน่ายเครือข่ายการจำหน่ายในอุตสาหกรรมรถยนต์แต่ละยี่ห้อ

1.4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการจัดทำแบบสอบถาม 1 ชุด ประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์

1.5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการวิเคราะห์แบบเชิงพรรณนา (Descriptive Method) และวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Method)

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา เป็นการศึกษาถึงสภาพทั่วไปของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย เพื่อให้ทราบถึงความเป็นมา การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอุตสาหกรรมรถยนต์ นอกจากนี้ ยังได้นำข้อมูลที่รวบรวมจากการตอบแบบสอบถามมาประกอบการนำเสนอ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ จะทำการศึกษาโดยอาศัย การคำนวณค่าเฉลี่ย (Average) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)) และการเปรียบเทียบลำดับ (Order Rank)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงความเป็นมา การพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย โดยเรียงลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรกและ 5 อันดับสุดท้ายตามมุมมองของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
3. สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ก่อนการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายอุตสาหกรรมรถยนต์และอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง



บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Critical Success Factor)

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factor) แนวคิดของ Paul Lemberg แห่ง Stratamax Research Institute มีลักษณะดังนี้

1. มีความสำคัญต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตัวแทนจำหน่ายทั้งระยะสั้นและระยะยาว
2. สามารถวัดได้
3. มีจำนวนไม่มาก
4. สามารถประยุกต์ใช้ได้
5. ปัจจัยบางตัวควรมีลักษณะกว้าง เกี่ยวข้องโดยตรงกับตัวแทนจำหน่ายและเครือข่ายทั้งหมด ปัจจัยบางตัวมีลักษณะแคบ มุ่งเน้นไปที่บางจุดของตัวแทนจำหน่าย หรือเครือข่ายตัวแทนจำหน่าย

ขั้นตอนในการจัดทำปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ตามแนวคิดของ Paul Lemberg แห่ง Stratamax Research Institute ได้นำเสนอไว้ 5 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ (Identify key success factor) ก่อนอื่นต้องย้อนอดีตที่ผ่านมาว่า อะไรที่มีผลต่อเหตุการณ์สำคัญที่เกิดขึ้น ผู้บริหารอาจนึกถึงยอดขาย ลูกค้านักงาน หรือการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้อาจเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของตัวแทนจำหน่ายจริง แต่ยังคงต้องการการศึกษาลงไปในแนวลึกและแนวกว้างยิ่งขึ้น

ในการกำหนดปัจจัยจำเป็นต้องระบุเฉพาะเจาะจงให้ชัดเจน ควรคำนึงถึงว่าปัจจัยนั้น ๆ จะส่งผลอย่างไรต่อตัวแทนจำหน่าย แล้วค่อย ๆ ตัดปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องออกไป จากนั้นพยายามจำกัดปัจจัยหลัก ๆ ให้เหลือไม่เกิน 7 ตัววัด เพื่อให้สามารถมองปัจจัยทุกตัวได้อย่างทั่วถึง

2. กำหนดมาตรการในการวัด (Establish the measurement) ตัววัดอาจเป็นได้ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทุกอย่างสามารถวัดได้ ถ้าเลือกระบบการวัดที่ถูกต้อง ซึ่งอาจเป็นตัววัดที่ประกอบกันขึ้นมาจากหลาย ๆ ปัจจัยก็ได้

3. กำหนดค่ามาตรฐาน (Setting the baseline) หลังจากที่กำหนดมาตรการในการวัดได้แล้ว จะต้องกำหนดค่ามาตรฐานขึ้นมาเพื่อใช้กับการวัดปัจจัยทุกตัว โดยปัจจัยแต่ละตัวจะมีหน่วยวัดในช่วงตั้งแต่ 1 ถึง 10 โดยที่ 1 หมายถึง ไม่มีผลงาน 2-3 หมายถึง ผลงานแย่มาก 4-5 หมายถึง ผลงานปานกลาง 6-7 หมายถึง ผลงานดี 8-9 หมายถึง ผลงานดีมาก และ 10 หมายถึง ผลงานยอดเยี่ยม แม้ว่าเป้าหมายสูงสุดของตัวแทนจำหน่ายอาจเป็นในเชิงนามธรรมก็ตาม ตัวแทนจำหน่ายจำเป็นต้องกำหนดตัววัดออกมา ให้เป็นรูปธรรมที่สามารถวัดได้ให้มากที่สุด

4. กำหนดเป้าหมาย (Set new goal) ตัวแทนจำหน่ายต้องหาช่องว่างระหว่างสถานะปัจจุบัน ที่ตัวแทนจำหน่ายเป็นอยู่ มาตรฐานที่กำหนด และเป้าหมายที่ตัวแทนจำหน่ายวางไว้ออกมาให้ได้ ตัวแทนจำหน่ายอาจจะกำหนดมาตรฐานที่ 5 และเป้าหมายคือ 8 ถ้าบรรลุเป้าหมายคือ 8 หรือ 10 (ยอดเยี่ยม)

5. การปฏิบัติการ เพื่อลดช่องว่างระหว่างค่ามาตรฐานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ (Closing the gap) เมื่อมีการกำหนดมาตรฐาน และเป้าหมายให้กับทุกปัจจัยแล้วขั้นตอนต่อไป คือการหาวิธีการลดช่องว่างของแต่ละปัจจัย และหาวิธีการที่เป็นไปได้ในทางปฏิบัติหลาย ๆ ทางเลือก โดยตัวแทนจำหน่ายอาจจะเลือกใช้หลายทางเลือกควบคู่กันไป หรือเลือกใช้ทางใดทางหนึ่งที่ดีที่สุดก็ได้ โดยพิจารณาควบคู่ไปกับอัตราผลตอบแทนต่อการลงทุน ทรัพยากรที่จำเป็นต้องใช้ ข้อจำกัดในเรื่องเวลา ค่าใช้จ่าย โอกาสที่จะสำเร็จต่อความเสี่ยงที่จะล้มเหลว เป็นต้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Kyung-Keun Lee, University of Chonan, Korea ได้ทำการวิจัยสำรวจระดับความสำคัญของปัจจัย ที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในประเทศเกาหลี เทียบกับประเทศอื่น โดยได้ทำการออกแบบสอบถามกับผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง กับระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่ายสถาบันการเงิน งานบริการ การศึกษา การผลิต สถาบันวิจัย และตัวแทนจำหน่ายอื่น ๆ จำนวน 298 ตัวอย่าง โดยได้กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ ตามแบบของ Pearson จำนวน 41 ตัวดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
2. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)
5. ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันท่วงที (Timeliness of output)
6. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)
7. ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)
8. ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (Completeness of output)
9. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)
10. ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)
11. ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)
12. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)
13. ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)
14. ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system)
15. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
16. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
17. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
18. ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)
19. การพัฒนาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ (Correction of errors)
20. ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing of requests for system change)
21. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)
22. เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้านเทคนิค (Technical competence of IS staff)
23. เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

24. ระบบสารสนเทศที่ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน (Productivity improved by the IS)
25. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)
26. ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)
27. ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost))
28. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงาน เดิม (Job effects of computer based-support)
29. มีการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)
30. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS staff)
31. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)
32. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)
33. ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)
34. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศ (User's understanding of the systems)
35. ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)
36. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)
37. ผู้ใช้ระบบควรมีทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)
38. ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ (Learning time for new technology)
39. ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer based support)
40. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ระบบ (Documentation of systems and procedures)
41. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในเกณฑ์ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
2. ระยะเวลาที่ใช้ต่อรอบการทำงาน of ระบบ (Response and turn around of time)
3. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data and models)
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศน้อยที่สุด 5 ลำดับแรก ได้แก่

1. มีการจัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)
2. ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)
3. ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)
4. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)
5. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)

ในการศึกษาได้เสนอแนะให้องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความสำคัญ ของระบบสารสนเทศ ในมุมมองของผู้ใช้งาน และผู้พัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะนำข้อมูลที่ได้จากการ วิเคราะห์ดังกล่าว มาใช้ในการวางกลยุทธ์ด้านสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

Pearson, S.W. ทำการศึกษาเรื่อง “Measurement of computer user satisfaction” โดย Pearson ได้ทำการศึกษปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยทำการ สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลางในหน่วยงานต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน 8 หน่วยงาน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
2. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
3. ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (Timeliness of output)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)
5. ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)

Montazemi, A.R. ทำการศึกษาเรื่อง “Factors affecting information satisfaction in context of the small business environment” ได้ทำการสำรวจโดยออกแบบสอบถาม โดยทำการสอบถามผู้ใช้งาน (end-users) จำนวน 86 ราย และพนักงานสารสนเทศ (IS staff) จำนวน 67 ราย ใน 83 ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กในประเทศแคนาดา ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของตัวแทนจำหน่าย เรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้

ผลสำรวจผู้ใช้งานต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
2. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)
3. ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)
4. ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันท่วงที (Timeliness of output)
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)

ผลสำรวจพนักงานสารสนเทศ ต่อปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ เรียงตามลำดับ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)
2. ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
4. ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันท่วงที (Timeliness of output)
5. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ระบบ (Documentation of systems and procedures)

Conrath and Mignen ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้จัดการระบบสารสนเทศในประเทศแคนาดา พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ 5 อันดับแรกที่มีความสำคัญมากที่สุดได้แก่

1. ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)
2. ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การพัฒนาระบบ ควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)
4. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)
5. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย

อุตสาหกรรมรถยนต์ของไทยเริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2504 โดยในระยะแรกเป็นการนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป (Completely Built Up : CBU) จากประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรป ต่อมารัฐบาลได้เปิดให้มีการส่งเสริมการลงทุนเพื่อผลิตรถยนต์ในประเทศเพื่อทดแทนการนำเข้าจากต่างประเทศ จึงเริ่มมีการนำเข้ารถยนต์ที่เป็นชิ้นส่วนและอุปกรณ์แบบถอดแยกส่วนครบชุด (Completely Knock Down : CKD) ในระยะแรก การประกอบรถยนต์ยังคงมีต้นทุนการผลิตที่สูงมาก เนื่องจากการนำเข้าชิ้นส่วนจากต่างประเทศมาประกอบทั้งสิ้น โดยโรงงานประกอบรถยนต์แห่งแรกคือ บริษัท แองโกลไทย มอเตอร์ จำกัด ทำการประกอบและจำหน่ายรถยนต์ฟอร์ด จากนั้นอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยก็มีการพัฒนาเรื่อยมาอย่างเป็นลำดับ ด้วยความพยายามของภาครัฐในการส่งเสริมโดยอาศัยกระบวนการคุ้มครองทางด้านภาษีอากรและการบังคับใช้ชิ้นส่วนในประเทศ รวมทั้งมาตรการอื่น ๆ เพื่อให้อุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมหลักอุตสาหกรรมหนึ่งในการพัฒนาประเทศไปสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม ปัจจุบันอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก เป็นแหล่งว่าจ้างงานขนาดใหญ่ และช่วยประหยัดเงินตราต่างประเทศจากการทดแทนการนำเข้า นอกจากนี้การย้ายฐานการผลิตจากบริษัทแม่เพื่อเข้ามาลงทุนผลิตรถยนต์ในประเทศไทยเพื่อการส่งออก จึงทำให้การส่งออกรถยนต์มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นเป็นอย่างมาก

ตลาดรถยนต์ในประเทศไทยมีการขยายตัวได้ขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะในช่วงปี พ.ศ. 2534-2539 นับเป็นยุคทองของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในช่วงดังกล่าวเพิ่มขึ้นรวดเร็ว จนกระทั่งมีขนาดใหญ่ที่สุดถึงเกือบ 600,000 คันในปี พ.ศ. 2539

จากวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540-2542 อุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย เป็นหนึ่งในหลายอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง แต่อุตสาหกรรมนี้สามารถปรับตัวจากภาวะถดถอยได้อย่างรวดเร็ว โดยการปรับเปลี่ยนทิศทางการผลิตเพื่อจำหน่ายในประเทศเป็นหลัก มาเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การผลิตเพื่อการส่งออก ทำให้การส่งออกรถยนต์ของไทยในช่วงดังกล่าวขยายตัวสูงมาก และหลังจากภาวะเศรษฐกิจของประเทศเริ่มฟื้นตัว ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศก็กลับมาขยายตัวอย่างชัดเจน อุตสาหกรรมรถยนต์ของไทยจึงเป็นอุตสาหกรรมหลักเพียงอุตสาหกรรมเดียวที่มีการขยายตัวค่อนข้างสูงอย่างต่อเนื่อง และมีส่วนช่วยให้ภาคอุตสาหกรรมโดยรวมของไทยยังคงขยายตัวอยู่ได้

3.1. รัฐบาลกับการพัฒนาอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย

เนื่องจากอุตสาหกรรมรถยนต์โดยทั่วไปเป็นอุตสาหกรรมที่ทำการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า ดังนั้น มาตรการต่าง ๆ ของรัฐบาลที่ใช้โดยทั่วไปจึงมักจะเป็นการเน้นมาตรการการคุ้มครองประเภทต่าง ๆ เช่น มาตรการทางด้านภาษี มาตรการการกำหนดสัดส่วนการใช้วัตถุดิบภายในประเทศ และการให้การส่งเสริมในรูปแบบต่าง ๆ

นโยบายและมาตรการที่สำคัญของรัฐบาลที่มีต่ออุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ได้แก่

1. นโยบายส่งเสริมการลงทุน

คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (Board of Investment) โดยพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2503 ได้ประกาศให้ประเภทอุตสาหกรรมที่อยู่ในข่ายที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนรวม 123 ประเภท โดยอุตสาหกรรมรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่อยู่ในข่ายได้รับการส่งเสริมการลงทุนด้วย ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504-2512 โดยได้รับการลดหย่อนอากรขาเข้า และภาษีการค้ำลงกึ่งหนึ่งสำหรับวัตถุดิบและชิ้นส่วนที่จำเป็นต้องนำเข้าจากต่างประเทศเพื่อนำมาประกอบในโรงงาน เป็นระยะเวลา 5 ปี

ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขการให้สิทธิพิเศษและวิธีปฏิบัติ การให้การส่งเสริมการลงทุนตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่อกิจการอุตสาหกรรม พ.ศ. 2505 โดย อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์นั่ง และรถยนต์บรรทุกเล็ก ถูกจัดอยู่ในประเภทที่ได้รับสิทธิประโยชน์ด้านการยกเว้นอากรขาเข้าสำหรับเครื่องจักร ส่วนประกอบอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องใช้จำเป็น โรงงานสำเร็จรูป และอุปกรณ์ก่อสร้างโรงงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต่อมา เมื่อมีโรงงานประกอบรถยนต์เพิ่มมากขึ้น ทั้งที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน และไม่ได้รับการส่งเสริมการลงทุน จนกระทั่งกำลังการผลิตเพิ่มขึ้นเพียงพอกับปริมาณความต้องการภายในประเทศ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจึงได้ประกาศยกเลิกการให้การส่งเสริมการลงทุนแก่กิจการโรงงานประกอบรถยนต์ในปี พ.ศ. 2512 และหันไปให้การส่งเสริมอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนและอุปกรณ์รถยนต์แทน

นโยบายการให้การส่งเสริมการลงทุนนี้ นับเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการเพื่อให้อุตสาหกรรมรถยนต์ภายในประเทศมีการผลิตทุกชิ้นตอนและยังสามารถลดการพึ่งพาชิ้นส่วนและอุปกรณ์จากต่างประเทศได้

2. นโยบายการใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตภายในประเทศ

เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่จะให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่อง และการถ่ายทอดเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมรถยนต์ การจ้างแรงงานตลอดจนการประหยัดเงินตราต่างประเทศ รัฐจึงได้มีการสนับสนุนให้มีการผลิต และใช้ชิ้นส่วนอุปกรณ์รถยนต์ที่ผลิตขึ้นภายในประเทศเพิ่มมากขึ้นจากเดิมที่มีการใช้ชิ้นส่วนอุปกรณ์ที่ผลิตภายในประเทศเพียงไม่กี่อย่าง ซึ่งได้แก่ แบตเตอรี่ ยาง และแหวนดับ โดยการสนับสนุนให้ใช้ชิ้นส่วนยานยนต์ที่ผลิตขึ้นภายในประเทศนี้ กระทรวงอุตสาหกรรมได้ประกาศอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน เพื่อให้เกิดการลงทุนผลิตที่เพิ่มมากขึ้นในประเทศ ทั้งนี้ได้กำหนดการใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศที่แตกต่างกันตามประเภทรถยนต์

อย่างไรก็ตาม สัดส่วนการบังคับใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตได้ภายในประเทศสำหรับรถยนต์ทุกประเภทนั้นได้ถูกใช้เรื่อยมาจนถึงปี พ.ศ. 2542 และถูก ยกเลิกไปในปี พ.ศ. 2543 ตามข้อผูกพันกับองค์การการค้าโลก (WTO)

3. การควบคุมการนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูป

การประกอบรถยนต์ในประเทศในช่วงระยะเริ่มต้นนั้น ไม่สามารถแข่งขันกับต่างประเทศ ประกอบกับมาตรการการบังคับใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตขึ้นในประเทศที่เพิ่มขึ้นตามลำดับ ทำให้ต้นทุนสูง และไม่สามารถแข่งขันกับรถยนต์ที่นำเข้าจากต่างประเทศไทย เพื่อคุ้มครองให้ผู้ประกอบรถยนต์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถอยู่รอดและเติบโตขึ้นในประเทศไทยได้ รัฐจึงให้ความคุ้มครองโดยการห้ามนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูปจากต่างประเทศตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521

พ.ศ. 2528 อุตสาหกรรมรถยนต์ภายในประเทศเริ่มมีความแข็งแกร่งขึ้น รัฐได้ผ่อนคลายนโยบายการนำเข้ารถยนต์สำเร็จรูปลง โดยอนุญาตให้นำเข้ารถยนต์นั่งสำเร็จรูปขนาดเครื่องยนต์เกิน 2,300 ซีซี ได้

พ.ศ. 2534 จนถึงปัจจุบัน ได้เปิดเสรีให้นำเข้ารถยนต์สำเร็จรูปได้ทุกขนาด เนื่องจากรัฐบาลเห็นว่าได้ให้การคุ้มครองอุตสาหกรรมรถยนต์มาเป็นเวลานานมาก จนกระทั่งอุตสาหกรรมรถยนต์สามารถแข่งขันได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งการส่งเสริมให้มีการแข่งขันในตลาดที่เพิ่มขึ้นนี้ ก่อให้เกิดผลดีกับผู้บริโภค

4. นโยบายด้านภาษีอากร

รัฐบาลได้ดำเนินการให้การคุ้มครองทางด้านภาษีแก่ผู้ประกอบการรถยนต์มาเป็นเวลานานโดยใช้นโยบายภาษีศุลกากร โดยกระทรวงการคลังได้กำหนดอัตราภาษีอากรสำหรับรถยนต์สำเร็จรูปแบบต่าง ๆ ไว้สูงกว่าการนำเข้าชิ้นส่วนและอุปกรณ์แบบถอดแยกส่วนครบชุด (Completely Knock Down : CKD) เพื่อประกอบในประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นการคุ้มครองอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศ มาตรการต่าง ๆ ที่นำมาใช้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1. อากรขาเข้า

ปัจจุบันรัฐบาลได้กำหนดอัตราอากรขาเข้า ชิ้นส่วนและอุปกรณ์แบบถอดแยกส่วนครบชุด (CKD) ของรถยนต์ทุกประเภทที่ร้อยละ 33 ยกเว้นรถยนต์บรรทุก ร้อยละ 10 และได้มีการกำหนดอัตราอากรขาเข้าสำหรับรถยนต์นั่งสำเร็จรูป (CBU) อยู่ที่ร้อยละ 80 รถยนต์บรรทุกเล็กอยู่ที่ร้อยละ 60 และรถยนต์บรรทุกที่ร้อยละ 30

4.2 ภาษีสรรพสามิต และภาษีเทศบาล

ปัจจุบัน อัตราภาษีสรรพสามิตรถยนต์นั่งสำเร็จรูปเป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ร้อยละ 32.5 สำหรับรถยนต์นั่งสำเร็จรูปที่มีเครื่องยนต์ขนาดความจุระบอกสูบต่ำกว่า 2,400 ซีซี
2. ร้อยละ 38 สำหรับรถยนต์นั่งสำเร็จรูปที่มีเครื่องยนต์ขนาดความจุระบอกสูบตั้งแต่ 2,400 ซีซี ถึง 2,999 ซีซี
3. ร้อยละ 45 สำหรับรถยนต์นั่งสำเร็จรูปที่มีขนาดความจุระบอกสูบตั้งแต่ 3,000 ซีซีขึ้นไป

อัตราภาษีสรรพสามิตของรถยนต์บรรทุกเล็กอยู่ในอัตราร้อยละ 3 ทั้งนี้ รถยนต์ทั้ง 2 ประเภทจะต้องเสียภาษีเทศบาลอีกร้อยละ 10 ของภาษีสรรพสามิต

5. นโยบายการควบคุมราคารถยนต์

กระทรวงพาณิชย์ได้มีมติยกเลิกนโยบายควบคุมราคารถยนต์ 3 ประเภท ได้แก่ รถยนต์นั่งที่มีขนาดเครื่องยนต์ต่ำกว่า 1,600 ซีซี รถยนต์บรรทุกขนาดเล็ก และรถจักรยานยนต์ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 ธันวาคม พ.ศ. 2539 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สอดคล้องกับการค้าเสรีในปัจจุบัน โดยให้กลไกตลาดเป็นผู้ควบคุมราคารถยนต์ แต่อย่างไรก็ตาม บริษัท รถยนต์ต้องแจ้งราคาจำหน่ายไปยังกรมการค้าภายใน และต้องติดแผ่นป้ายแสดงราคาจำหน่ายให้กับลูกค้าทราบ

จากนโยบายดังกล่าวนับเป็นผลดีต่อบริษัทรถยนต์ เนื่องจากไม่ต้องรอกระทรวงพาณิชย์อนุมัติราคาจำหน่ายดังเช่นที่ผ่านมา และยังสามารถึงักลงทุนจากต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศได้เพิ่มขึ้น รวมทั้งยังเป็นการสนับสนุนให้ผู้ผลิตรถยนต์ได้พัฒนาเทคโนโลยีให้มากขึ้นอีกด้วย

6. นโยบายส่งเสริมการส่งออก

รัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมการส่งออกรถยนต์สำเร็จรูปและชิ้นส่วนรถยนต์ มาเป็นเวลากว่า 20 ปี มาตรการที่สำคัญได้แก่

1. ยกเว้นให้การประกอบรถยนต์เพื่อการส่งออกไม่ต้องใช้ชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศตามที่กระทรวงอุตสาหกรรมกำหนด

2. คืนอากรสำหรับวัตถุดิบที่นำเข้ามาใช้ผลิตเพื่อส่งออกตามมาตรา 19 ทวิ แห่งพระราช

บัญญัติศุลกากร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ชดเชยอากรสำหรับการส่งออกวัตถุดิบและชิ้นส่วนยานยนต์ตามประกาศของกระทรวงการคลัง

1. ลดหย่อนอากรขาเข้าวัตถุดิบตามมาตรา 30 แห่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการลงทุนเพื่อชดเชยอากรขาเข้าวัตถุดิบที่แฝงอยู่ในต้นทุนการผลิตชิ้นส่วนในประเทศสำหรับรถยนต์ที่ส่งออก

2. อนุญาตให้จัดตั้งคลังสินค้าทัณฑ์บนประเภทโรงผลิตสินค้า ซึ่งวัตถุดิบที่นำเข้ามาผลิตในคลังสินค้าทัณฑ์บน ไม่ต้องชำระอากรขาเข้า เป็นการผ่อนคลายภาระทางการเงินแก่ผู้ส่งออก

3. จัดตั้งเขตอุตสาหกรรมส่งออก ซึ่งจะช่วยผ่อนคลายภาระทางการเงินและระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ของผู้ผลิตเพื่อการส่งออก

4. จัดตั้งเขตการค้าเสรีสำหรับการลงทุนประกอบกิจการที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมส่งออก ตั้งแต่การผลิต การค้า และการบริการ โดยปลดภาระอากรขาเข้าและส่งออก ให้ความสะดวกในเรื่องพิธีการศุลกากร การขออนุญาตประกอบกิจการต่าง ๆ โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และบริการที่จำเป็นจากรัฐ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ประกอบการดำเนินงานได้อย่างคล่องตัว ประหยัดค่าใช้จ่ายและสามารถแข่งขันได้ในตลาดต่างประเทศ

7. นโยบายประสานความร่วมมือระหว่างกลุ่มประเทศอาเซียน

ความร่วมมือระหว่างประเทศในกลุ่มอาเซียนประกอบด้วย

1. โครงการแบ่งการผลิตทางอุตสาหกรรมของอาเซียน (Asean Industrial Complementation) โดยมีการตกลงรายการที่จะแลกเปลี่ยนกันในแต่ละประเทศ และให้สิทธิพิเศษในด้านภาษีอากร โดยประเทศที่นำเข้าจะลดอัตราอากรขาเข้าให้ร้อยละ 50 ของอัตราปกติที่เรียกเก็บอยู่และยอมรับให้ชิ้นส่วนที่นำเข้าจากอาเซียนตามรายการที่ตกลงไว้ เป็นเสมือนชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศ อย่างไรก็ตามวิธีนี้ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จึงเปลี่ยนมาใช้วิธีแบ่งการผลิตเป็นแต่ละยี่ห้อ แล้วนำมาแลกเปลี่ยนกันเฉพาะยี่ห้อนั้น ๆ (Brand to Brand Complementation : BBC) โดยที่ประเทศที่เข้าร่วมโครงการจะให้สิทธิประโยชน์ในด้านภาษีอากร โดยลดอากรขาเข้าในอัตราร้อยละ 50 ของอัตราปกติ และยอมรับเป็นเสมือนชิ้นส่วนที่ผลิตในประเทศสำหรับชิ้นส่วนที่ตกลงกันไว้

2. โครงการร่วมลงทุนทางอุตสาหกรรมของอาเซียน (Asean Industrial Joint Venture : AIJV) โดยมีหลักการให้ภาคเอกชนในประเทศสมาชิกตั้งแต่ 2 ประเทศขึ้นไปร่วมลงทุนกันหรือร่วมทุนกับต่างชาติ ผลผลิตที่เกิดขึ้นจากโครงการนี้ จะได้รับสิทธิพิเศษด้านภาษีอากร และได้รับความคุ้มครองจากประเทศที่เข้าร่วมโครงการในการห้ามตั้งโรงงานการผลิต ผลผลิตชนิดเดียวกันเป็นเวลา 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. โครงการความร่วมมือทางอุตสาหกรรมของอาเซียน (Asean Industrial Cooperation Scheme : AICO) เป็นโครงการความร่วมมือด้านอุตสาหกรรมล่าสุดของอาเซียนซึ่งจัดตั้งขึ้นเพื่อส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือในการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม โดยสนับสนุนให้มีการแบ่งกันผลิตเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน รวมทั้งเพื่อเพิ่มการลงทุนระหว่างอาเซียนและนอกอาเซียน โดยบริษัทผู้ที่เข้าร่วมในโครงการจะได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น สินค้าและวัตถุดิบที่เกี่ยวข้องจะเสียภาษีนำเข้าในอัตราร้อยละ 0-5 ซึ่งได้รับการยอมรับว่าเป็นเสมือนหนึ่งสินค้าที่ผลิตในประเทศ ไม่ถูกจำกัดด้วยระบบโควตาหรือมาตรการกีดกันทางการค้าที่มีใช้อยู่ เป็นต้น

3.2 การผลิตรถยนต์ในประเทศ

อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศ ได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2504 หลังจากที่รัฐบาลได้มีนโยบายส่งเสริมการลงทุนด้านการผลิตเพื่อทดแทนการนำเข้า การประกอบรถยนต์ของไทยในระยะแรกมีโรงงานประกอบเพียงโรงงานเดียว เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นในประเทศ จำเป็นต้องพึ่งพาเทคโนโลยีจากต่างประเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การออกแบบโรงงาน การติดตั้งเครื่องจักรและการใช้อุปกรณ์ การผลิตความรู้ในการประกอบรถยนต์ตลอดจนการตรวจสอบคุณภาพ เป็นต้น แหล่งเทคโนโลยีส่วนใหญ่มาจากบริษัทเจ้าของเครื่องหมายการค้ารถยนต์ในต่างประเทศ (บริษัทแม่) ซึ่งส่วนใหญ่เป็นบริษัทในประเทศญี่ปุ่น โดยมีการทำสัญญาผูกพันเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือทางด้านเทคนิค (Technical Assistance) ในบางราย ตัวแทนจากบริษัทแม่ในต่างประเทศเข้ามามีอำนาจควบคุมการบริหารการผลิตและการตลาด อย่างไรก็ตาม การประกอบรถยนต์ในประเทศ ได้มีการพัฒนาขีดความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเป็นลำดับ ทั้งในด้านความรู้ในกระบวนการผลิต ความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องจักรเครื่องมือที่ทันสมัย และความสามารถในการผลิตเครื่องจักรสำหรับใช้ในการผลิต ดังนั้น จึงต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และพัฒนาเทคโนโลยีการผลิต และความสามารถทางด้านแรงงาน

การประกอบรถยนต์ในช่วงปีแรก ๆ ประกอบได้น้อยไม่เพียงพอกับความต้องการ โดยในช่วงปี พ.ศ. 2504 – 2512 มีโรงงานประกอบรถยนต์เกิดขึ้น 9 โรงงาน โดยการประกอบเป็นการประกอบรถยนต์นั่งเป็นส่วนใหญ่ การประกอบรถยนต์ได้ขยายตัวเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามความต้องการในประเทศ จนกระทั่งปัจจุบันมีโรงงานประกอบรถยนต์ทั้งสิ้นถึง 17 โรงงาน โดยมีกำลังผลิต ณ ปี พ.ศ. 2545 รวมประมาณ 1,000,000 คันต่อปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในระยะเริ่มต้นเป็นการประกอบรถยนต์นั่งเป็นส่วนใหญ่ ต่อมาโครงสร้างการผลิตได้เปลี่ยนเป็นการประกอบรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ เป็นส่วนใหญ่ การประกอบรถยนต์ภายในประเทศเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะตั้งแต่ปี พ.ศ. 2532 มีการประกอบรถยนต์รวมทั้งสิ้น 213,548 คัน และเพิ่มขึ้นถึง 559,428 คัน ในปี พ.ศ. 2539

ปี พ.ศ. 2504 – 2512 อุตสาหกรรมประกอบรถยนต์ในประเทศ โดยส่วนใหญ่มีการประกอบรถยนต์นั่งในสัดส่วนที่สูงกว่ารถยนต์เพื่อการพาณิชย์ และตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 เป็นต้นไป การประกอบรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ในประเทศไทยเริ่มมีสัดส่วนประมาณ เกินกว่าร้อยละ 50 ของการประกอบรถยนต์ในประเทศทั้งหมด

ในปี พ.ศ. 2512 – 2520 ปริมาณการประกอบรถยนต์ในประเทศได้ชะลอตัวลง อันเนื่องมาจากผลกระทบจากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำของโลก หลังจากนั้นภาวะเศรษฐกิจของไทยได้ฟื้นตัวขึ้นในปี พ.ศ. 2514 ทำให้ความต้องการซื้อรถยนต์เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลทั้งปริมาณนำเข้าที่เพิ่มสูงและปริมาณประกอบรถยนต์ที่เพิ่มสูงขึ้น ถึงร้อยละ 40.75 และยังคงขยายตัวต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2517 แต่เมื่อเกิดวิกฤตการณ์น้ำมันขึ้นในปี พ.ศ. 2518 ราคาน้ำมันได้ปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ต้นทุนการประกอบรถยนต์สูงขึ้น กำลังซื้อลดลง ผู้ประกอบการจึงลดกำลังการผลิตลง ทำให้ปี พ.ศ. 2518 มีอัตราการขยายตัวลดลงถึงร้อยละ 4.56 และหลังจากนั้นการประกอบรถยนต์ก็ได้มีการขยายตัวต่อเนื่องจากปี พ.ศ. 2519 ถึงปี พ.ศ. 2520

ในปี พ.ศ. 2521 – 2528 ภาวะเศรษฐกิจในประเทศค่อนข้างจะซบเซา ทำให้ช่วงนี้ ปริมาณการผลิตรถยนต์มีอัตราการขยายตัวลดลง ยกเว้นปี พ.ศ. 2526 ซึ่งมีการประกอบรถยนต์ในอัตราเพิ่มสูงขึ้นถึงร้อยละ 41.37 เนื่องจากมีการลดราคาน้ำมันถึง 2 ครั้ง ประกอบกับอัตราดอกเบี้ยและอัตราเงินเฟ้อลดต่ำลง

ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เป็นต้นมา ปริมาณการประกอบรถยนต์ภายในประเทศมีแนวโน้มลดลง เนื่องจากปรับโครงสร้างภาษีศุลกากร ทำให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก ประกอบกับช่วงปลายปี พ.ศ. 2528 ค่าเงินดอลลาร์สหรัฐ ได้ลดต่ำลงและค่าเงินสกุลอื่น ๆ มีค่าแข็งตัวขึ้น โดยเฉพาะค่าเงินเยนญี่ปุ่น อันมีผลต่อเนื่องไปถึงปี พ.ศ. 2529 อย่างไรก็ตาม ในปลายปี พ.ศ. 2509 เป็นต้นมา ภาวะเศรษฐกิจโดยทั่วไปของประเทศได้ฟื้นตัวขึ้น เนื่องจากราคาพืชผลเกษตรที่สำคัญเริ่มเพิ่มสูงขึ้น ทำให้อำนาจซื้อของประชาชนมีมากขึ้น ในขณะที่อัตราดอกเบี้ยเงินกู้ลดลง การปรับปรุงเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระเบียบเกี่ยวกับการเข้าซื้อรถยนต์โดยการลดอัตราเงินค่านและการขยายระยะเวลาผ่อนชำระมีผลทำให้ปริมาณการประกอบรถยนต์เพิ่มขึ้นตามความต้องการของผู้บริโภค กล่าวคือ ในปี พ.ศ. 2530 ปริมาณการประกอบรถยนต์มีจำนวนถึง 98,184 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2529 ร้อยละ 32.39 และเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 57.03 ในปี พ.ศ. 2531

ปี พ.ศ. 2532-2539 ในช่วง 8 ปีหลังนี้ การประกอบรถยนต์ภายในประเทศโดยรวมเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องโดยในปี พ.ศ. 2532 มีการประกอบรถยนต์รวมทั้งสิ้น 213,548 คัน และเพิ่มขึ้นถึง 559,428 คัน ในปี พ.ศ. 2539 ยกเว้นในปี พ.ศ. 2534 ที่ปริมาณการประกอบรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ลดลงอย่างมาก ในขณะที่การประกอบรถยนต์นั่งเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ทำให้การประกอบรถยนต์โดยรวมลดลง สาเหตุมาจาก เกิดสงครามอ่าวเปอร์เซีย การปรับโครงสร้างภานำเข้ารถยนต์สำเร็จรูปและชิ้นส่วนและอุปกรณ์แบบถอดแยกส่วน ทำให้ผู้บริโภคชะลอการซื้อลง โดยเฉพาะรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ เนื่องจากลูกค้าในกลุ่มรถยนต์บรรทุกเล็กบางส่วนหันไปใช้รถยนต์นั่งแทน ด้วยสาเหตุที่ว่า ราคารถยนต์นั่งกับราคาารถบรรทุกไม่มีความแตกต่างกันมากนัก

ในปี พ.ศ. 2535 มีการนำระบบภานีมูลค่าเพิ่มมาใช้ ทำให้ผู้ผลิตชะลอการผลิตลงเพื่อลดปัญหาการเก็บสินค้าคงคลัง และขณะเดียวกันผู้บริโภคก็ชะลอการซื้อออกไป โดยคาดว่าราคาจำหน่ายรถยนต์ จะมีการปรับราคาลง อย่างไรก็ตามในช่วงปลายปี พ.ศ. 2535 ปริมาณการประกอบรถยนต์เพื่อการพาณิชย์เริ่มกระเตื้องขึ้น เนื่องจากการปรับโครงสร้างภานีมีผลให้ราคาโดยรวมของรถยนต์ลดลง

ในปี พ.ศ. 2540 ประเทศไทยประสบกับวิกฤตจากเศรษฐกิจ ส่งผลให้ปริมาณการประกอบรถยนต์ในปี พ.ศ. 2540 เหลือเพียง 360,303 คัน ลดลงร้อยละ 35.59 เมื่อเทียบกับในปี พ.ศ. 2539 และพ.ศ. 2541 ลดลงร้อยละ 56.11 โดยมีปริมาณการผลิตอยู่ที่ 158,130 คัน โดยมีอัตราการใช้กำลังการผลิตเพียงร้อยละ 45.3 และ 17.2 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามสถานการณ์การผลิตรถยนต์ในปี พ.ศ. 2542 มีทิศทางที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน โดยมียอดการผลิตรวม 327,233 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2541 กว่าเท่าตัว โดยมีปัจจัยที่สำคัญคือ

- การที่ผู้ผลิตรถยนต์ของไทยมีพันธมิตรร่วมทุนเป็นผู้ผลิตรถยนต์ระดับโลก ซึ่งเข้ามาลงทุนเพื่อใช้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตเพื่อการส่งออก โดยเห็นว่าประเทศไทยเป็นประเทศที่มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ศักยภาพสูงทั้งในโครงสร้างเศรษฐกิจขั้นพื้นฐาน (Infrastructure) ภูมิประเทศที่เหมาะสม แรงงานฝีมือที่มีทักษะ รวมทั้งภาครัฐให้การสนับสนุนด้านมาตรการส่งเสริมการลงทุน พันธมิตรร่วมทุน เหล่านี้ได้ช่วยลดตลาดส่งออกเพื่อทดแทนตลาดในประเทศที่ซบเซาลงตามภาวะเศรษฐกิจ และเป็นแหล่งเงินทุนสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินธุรกิจมีสภาพคล่องอย่างเพียงพอ

- ในช่วงหลังวิกฤตเศรษฐกิจ ผู้ผลิตรถยนต์ชั้นนำของโลกหลายบริษัท ได้ย้ายฐานการผลิตรถยนต์จากที่มีอยู่ในประเทศต่าง ๆ เข้ามาผลิตในประเทศไทยมากขึ้น เพื่อเป็นฐานการผลิตเพื่อการส่งออก นอกจากนี้ผู้ผลิตอีกหลายราย วางแผนจะขยายการลงทุนเพิ่มขึ้น การขยายฐานการผลิตดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้อุตสาหกรรมรถยนต์ไทยพัฒนาคุณภาพขึ้นสู่ระดับสากลและเป็นที่ยอมรับไปทั่วโลกแล้ว ยังจะทำให้ประเทศไทยเป็นผู้ส่งออกรถยนต์ที่มีความสำคัญระดับโลกเพิ่มขึ้นด้วย

ในปี พ.ศ. 2543 และปี พ.ศ. 2544 ปริมาณการประกอบรถยนต์ยังคงเพิ่มสูงขึ้น โดยปริมาณการประกอบรถยนต์ถึง 411,721 และ 459,418 คัน ตามลำดับ แต่เพิ่มขึ้นในอัตราที่ลดลงเมื่อเทียบกับ ปี พ.ศ. 2542

ตารางที่ 3.1 ปริมาณการประกอบรถยนต์ในประเทศ (หน่วย : คัน)

ปี	รถยนต์นั่ง	%เปลี่ยนแปลง	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์	%เปลี่ยนแปลง	รวม	%เปลี่ยนแปลง
2540	112,041	-19.2	248,262	-41.0	360,303	-35.6
2541	32,008	-71.4	126,122	-49.2	158,130	-56.1
2542	72,716	127.2	254,517	101.8	327,233	106.9
2543	97,129	33.4	314,592	23.6	411,721	25.8
2544	156,066	60.6	303,352	-3.6	459,418	11.6

ที่มา : สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งประเทศไทย

ตารางที่ 3.2 อัตราการใช้กำลังการผลิตในอุตสาหกรรมรถยนต์ (หน่วย : คัน)

พ.ศ.	รถยนต์นั่ง	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์	รวม
2540	39.4	52.2	45.3
2541	13.0	22.1	17.2
2542	23.6	37.5	30.0
2543	24.7	44.1	33.7
2544	37.0	41.6	39.1

ที่มา : ทีมสถิติภาคการผลิต ธนาคารแห่งประเทศไทย

3.3. ตลาดรถยนต์ในประเทศ

ในระยะแรกของการผลิตรถยนต์ ระหว่าง พ.ศ. 2504-2505 ปริมาณความต้องการซื้อของตลาดภายในประเทศมีมากกว่าปริมาณการผลิต โรงงานประกอบรถยนต์สามารถประกอบรถยนต์ในปี พ.ศ. 2504 ได้เพียง 525 คัน ในขณะที่ความต้องการรถยนต์มีถึง 6,860 คัน ปริมาณความต้องการรถยนต์ขยายตัวอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2504-2520 ยกเว้นในช่วงปี พ.ศ. 2513 ถึง พ.ศ. 2515 ที่ปริมาณความต้องการลดลง เนื่องมาจากความผันผวนตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศซึ่งได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์โลก หลังจากนั้นยอดการจำหน่ายก็ได้ขยายตัวขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2520 ยอดการจำหน่ายรวมเพิ่มสูงถึง 102,784 คัน

ปี พ.ศ. 2520 เป็นปีก่อนการประกาศห้ามนำเข้ารถยนต์นั่งสำเร็จรูปและการประกาศขึ้นอัตราภาษีศุลกากรขาเข้าของชิ้นส่วนและอุปกรณ์แบบถอดแยกส่วนครบชุด (CKD) ความต้องการรถยนต์ภายในประเทศเพิ่มสูงขึ้นเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้บริโภคทราบถึงนโยบายของทางการล่วงหน้า จึงมีการตัดสินใจซื้อรถยนต์เนื่องจากคาดการณ์ว่าราคารถยนต์จะเพิ่มสูงขึ้น

อย่างไรก็ตาม ความต้องการรถยนต์ได้เริ่มลดลงอีกครั้งตั้งแต่ปี พ.ศ. 2521 ทั้งรถยนต์นั่งและรถยนต์เชิงพาณิชย์ เนื่องจากรถยนต์สำเร็จรูปจากต่างประเทศ ไม่สามารถนำเข้ามาแข่งขันในตลาดภายในประเทศไทย สัดส่วนตลาดที่เคยเป็นรถยนต์สำเร็จรูปจากต่างประเทศถูกแทนที่โดยรถยนต์ที่ประกอบภายในประเทศ ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ได้ลดลงต่อเนื่องจนถึงปี พ.ศ. 2525 ตามภาวะเศรษฐกิจที่ตกต่ำโดยยอดจำหน่ายต่ำกว่า 100,000 คัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปี พ.ศ. 2526 และปี พ.ศ. 2527 ความต้องการรถยนต์ได้ฟื้นตัวขึ้นอีกครั้งหนึ่ง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจได้ฟื้นตัวขึ้นเล็กน้อย สาเหตุจากการลดราคาน้ำมันถึง 2 ครั้ง ประกอบกับอัตราดอกเบี้ยและอัตราเงินเฟ้ออยู่ในระดับต่ำ และราคาพืชผลทางเกษตรหลายชนิดมีราคาดี ความต้องการรถยนต์ในช่วงนี้ จึงขยับจากระดับที่ต่ำกว่า 100,000 คันในปี พ.ศ. 2525 เป็น 118,752 คัน และ 113,404 คัน ในปี พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2527 ตามลำดับ

ปี พ.ศ. 2528-2529 ยอดจำหน่ายรถยนต์ลดลงอย่างมาก เนื่องจากการลดค่าเงินบาท การปรับโครงสร้างภาษีศุลกากร การแข็งตัวของค่าเงินเยน ซึ่งส่งผลให้ต้นทุนการผลิตเพิ่มสูงขึ้น การกีดกันทางการค้าที่รุนแรงขึ้น ภาวะราคาสินค้าเกษตรที่ตกต่ำทำให้กำลังซื้อของประชาชนลดต่ำลง ยอดจำหน่ายรถยนต์ในปี พ.ศ. 2528 และ ปี พ.ศ. 2529 เหลือเพียง 86,139 คัน และ 78,519 คัน ตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2530 ภาวะเศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว ประกอบกับการขยายตัวของการลงทุนจากต่างประเทศ อัตราดอกเบี้ยที่คงอยู่ในระดับต่ำ การปรับปรุงแก้ไขระเบียบการเข้าซื้อรถยนต์ ส่งผลให้ยอดขายรถยนต์ในปี พ.ศ. 2530 เท่ากับ 101,634 คัน และมีแนวโน้มสูงขึ้นโดยตลอด โดยมีปริมาณจำหน่ายถึง 304,077 คัน ในปี พ.ศ. 2533

ในปี พ.ศ. 2534 ปริมาณจำหน่ายรถยนต์รวมลดลงมาอยู่ที่ 268,666 คัน ลดลงจากยอดจำหน่ายในปี พ.ศ. 2533 ประมาณ 35,400 คัน หรือประมาณร้อยละ 11.65 เนื่องจากการชะลอการซื้อรถยนต์อยู่ 2 ช่วง โดยในช่วงแรกเป็นการชะลอการซื้อเพื่อรอผลของการปรับโครงสร้างภาษีนำเข้ารถยนต์ครั้งใหญ่ในกลางปี พ.ศ. 2534 และอีกช่วงในปลายปี พ.ศ. 2534 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบภาษีจากการเก็บภาษีการค้าเป็นระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม ประกอบกับการเกิดสงครามอ่าวเปอร์เซีย ทำให้ภาวะเศรษฐกิจโดยรวมซบเซา อัตราดอกเบี้ยเพิ่มสูงขึ้น รายได้และกำลังซื้อของประชาชนลดลง อย่างไรก็ตาม การปรับโครงสร้างภาษีนำเข้ารถยนต์ และระบบภาษีมูลค่าเพิ่ม มีผลทำให้ราคาโดยรวมของรถยนต์ลดลง ส่งผลให้ยอดขายในปี พ.ศ. 2535 เพิ่มสูงขึ้นไปอยู่ที่ระดับ 361,936 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2534 ร้อยละ 34.72

ช่วงปี พ.ศ. 2534-2539 ถือเป็นยุคทองของอุตสาหกรรมรถยนต์ไทย ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้ประกอบการกระตุ้นความต้องการของประชาชนโดยใช้กลยุทธ์ต่างๆ ทางการตลาดโดยเฉพาะการแข่งขันด้านราคา ทำให้ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในช่วง 5 ปี เพิ่มขึ้นกว่าเท่าตัว คือจาก 268,666 คัน ในปี พ.ศ. 2534 เป็น 589,051 คัน ในปี พ.ศ. 2539 ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กล่าว ทำให้เป็นที่คาดหมายกันในช่วงเวลานั้นว่า ในปี พ.ศ. 2543 ประเทศไทยจะสามารถพัฒนาอุตสาหกรรมนี้ ให้เป็นศูนย์กลางผลิตรถยนต์ของภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

ปีพ.ศ. 2540 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจ ธุรกิจต่าง ๆ ประสบปัญหาจากการดำเนินงาน มีการปิดกิจการ เลิกจ้าง ลดเงินเดือน ฯลฯ ปังจัยต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ความต้องการซื้อรถยนต์ลดลงอย่างต่อเนื่อง ราคาจำหน่ายรถยนต์มีการปรับราคาขึ้น เนื่องจาก ค่าเงินบาทที่ลดลงจากการเปลี่ยนระบบอัตราแลกเปลี่ยนเป็นแบบลอยตัว ส่งผลโดยตรงให้ต้นทุนรถยนต์สูงขึ้น นอกจากนี้ ภาครัฐมีการดำเนินมาตรการทางการคลัง เพื่อแก้ปัญหารายได้ตกต่ำของรัฐบาล เช่น การขึ้นภาษีมูลค่าเพิ่มจากร้อยละ 7 เป็นร้อยละ 10 การเพิ่มอากรขาเข้ารถยนต์นั่งสำเร็จรูป การเรียกเก็บอากรพิเศษ (Surcharge) เพิ่มเติม การเพิ่มอัตราภาษี สรรพสามิต สำหรับรถยนต์ทุกประเภท เป็นต้น มาตรการต่าง ๆ เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ต้นทุนรถยนต์สูงขึ้น และทำให้ความต้องการซื้อรถยนต์ลดลงอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากปริมาณจำหน่ายรถยนต์รวมในปี พ.ศ. 2540 เหลือเพียง 360,303 คัน ลดลงจากปี พ.ศ. 2539 ถึงร้อยละ 35.6 ภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซายังคงดำเนินต่อเนื่อง ส่งผลให้ยอดขายในปี พ.ศ. 2541 ลดลงเป็นอย่างมาก โดยมีปริมาณจำหน่ายเหลือเพียง 144,079 คัน ลดลงจากปี พ.ศ. 2540 ถึงร้อยละ 60.32

ในปี พ.ศ. 2542 การจำหน่ายรถยนต์ในประเทศกระเตื้องขึ้น โดยมีปริมาณรวมทั้งสิ้น 218,316 คัน เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2541 ถึงร้อยละ 51.5 โดยเป็นการจำหน่ายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องทั้งรถยนต์นั่งและรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ตั้งแต่เดือนเมษายน ทั้งนี้ปริมาณการจำหน่ายที่เพิ่มขึ้นนี้สืบเนื่องมาจากมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของภาครัฐ ในช่วงเดือนมีนาคม 2542 เช่น การปรับลดอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มจากร้อยละ 10 เป็นร้อยละ 7 เป็นระยะเวลา 2 ปี ซึ่งส่งผลให้ราคาจำหน่ายรถยนต์ลดลงประมาณร้อยละ 2.73 ยกเว้นการจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาสำหรับเงินได้สุทธิในช่วง 50,000 บาทแรก โดยผู้ที่มีเงินได้สุทธิเกิน 50,000 บาทต่อปี ภาระภาษีจะลดลง 2,500 บาทต่อปี ซึ่งทั้ง 2 มาตรการ ส่งผลให้มีเงินทุนหมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการที่ราคาสินค้าลดลงจากการลดภาษีมูลค่าเพิ่ม มีส่วนช่วยเพิ่มอำนาจซื้อของผู้บริโภคได้

นอกจากนี้ ผู้ประกอบการได้ใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ด้านการตลาด เพื่อกระตุ้นความต้องการของลูกค้านำ ตลอดจนการปรับลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากต่อเนื่องของธนาคารพาณิชย์ ตั้งแต่ช่วงปลายปี พ.ศ. 2541 ทำให้ผู้บริโภคนำเงินออมมาใช้ในการซื้อรถยนต์มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจำหน่ายรถยนต์ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2542 ซึ่งมีปริมาณสูงถึง 37,193 คัน ถือเป็นปริมาณจำหน่ายสูงที่สุดในรอบ 31 เดือน นับตั้งแต่เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา โดยเพิ่มขึ้นทั้งรถยนต์นั่ง และรถยนต์เพื่อการพาณิชย์ การเพิ่มขึ้นของปริมาณจำหน่ายรถยนต์ดังกล่าว สืบเนื่องมาจากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายในรูปแบบต่าง ๆ อำนาจซื้อที่เพิ่มขึ้น และการตัดสินใจซื้อรถยนต์เนื่องจากผู้บริโภคคาดว่าจะมีการปรับราคาขายเพิ่มขึ้น

สำหรับการจำหน่ายรถยนต์ในปี พ.ศ. 2543-2544 ปริมาณการจำหน่ายยังคงเพิ่มสูงขึ้น โดยมียอดการจำหน่ายสูงถึง 262,249 และ 297.236 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.3 ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศ (หน่วย : คัน)

ปี	รถยนต์นั่ง	%เปลี่ยนแปลง	รถยนต์เพื่อการพาณิชย์	%เปลี่ยนแปลง	รวม	%เปลี่ยนแปลง
2540	132,070	-23.9	231,172	-44.3	363,242	-38.3
2541	46,399	-64.9	97,844	-57.7	144,243	-60.3
2542	66,864	44.1	151,508	54.8	218,372	51.4
2543	83,269	24.5	178,980	18.1	262,249	21.1
2544	104,559	25.8	192,577	7.5	297,136	13.3

ที่มา : สมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งประเทศไทย

บทที่ 4

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
สำหรับเครือข่ายอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย

จากการศึกษาโดยการออกแบบสอบถาม โดยสอบถามผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ จำนวน 120 ชุด มีการตอบกลับและสามารถใช้ได้ทั้งสิ้นจำนวน 82 ชุด ซึ่งสามารถแบ่งผลการศึกษาออกเป็นสามส่วน ดังนี้

4.1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1.1. ข้อมูลทั่วไป

ในการออกแบบสอบถามเพื่อถามผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย มีผู้ตอบกลับและสามารถใช้งานได้ทั้งสิ้น จำนวน 82 ชุด จาก 9 ยี่ห้อ ได้แก่

อิซูซุ	39	ชุด
โตโยต้า	16	ชุด
มิตซูบิชิ	6	ชุด
นิสสัน	6	ชุด
ฮอนด้า	5	ชุด
ฟอร์ด	4	ชุด
เมอซีเดสเบนซ์	2	ชุด
วอลโว่	2	ชุด
บีเอ็มดับเบิลยู	2	ชุด
รวม	82	ชุด

4.1.2 ขนาดของตัวแทนจำหน่ายของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย

ตัวแทนจำหน่ายที่ตอบแบบสอบถามกลับมาซึ่งกระจายอยู่ทั่วประเทศ สามารถแบ่งตาม

ขนาดของตัวแทนจำหน่ายโดยพิจารณาจากจำนวนพนักงาน และยอดการจำหน่ายรถยนต์ ได้ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก หมายถึงตัวแทนจำหน่ายที่มีจำนวนพนักงานรวมกันไม่เกิน 100 คน ซึ่งจากแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 38 ชุด
- ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง หมายถึงตัวแทนจำหน่ายที่มีจำนวนพนักงานรวมกันอยู่ระหว่าง 101 ถึง 200 คน และมียอดการจำหน่ายรถยนต์ซึ่งจากแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 22 ชุด
- ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ หมายถึงตัวแทนจำหน่ายที่มีจำนวนพนักงานรวมกันเกินกว่า 200 คนขึ้นไปซึ่งจากแบบสอบถาม มีจำนวนทั้งสิ้น 22 ชุด

4.2. ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และการพัฒนาระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่าย

4.2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่าย

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยการออกแบบสอบถาม พบตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ที่ตอบแบบสอบถามมาทั้งหมดมีการใช้ระบบสารสนเทศในตัวแทนจำหน่าย โดยส่วนใหญ่ไม่มีเจ้าหน้าที่สารสนเทศโดยตรง นอกจากนี้การใช้งานระบบสารสนเทศมีทั้งแบบใช้งานภายในตัวแทนจำหน่ายเท่านั้น หรือเป็นการใช้งานร่วมกับสาขาหรือบริษัทแม่

4.2.2 การพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศมีด้วยกัน 4 รูปแบบ ได้แก่

- พัฒนาขึ้นเองโดยพนักงานสารสนเทศของบริษัท
- พัฒนาโดยว่าจ้างบริษัทอื่น
- ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
- ใช้ระบบสารสนเทศที่บริษัทแม่จัดเตรียมให้

จากการศึกษา พบว่า

ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กโดยส่วนใหญ่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป หรือระบบสารสนเทศที่บริษัทแม่เป็นผู้จัดเตรียมให้

ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลางพัฒนาระบบสารสนเทศทั้ง 4 รูปแบบใกล้เคียงกัน

ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศในหลายรูปแบบ

4.2.3 ปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศ

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าตัวแทนจำหน่ายแต่ละขนาดมีปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก มีปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้
 - ปัญหาทางด้านบุคลากร โดยส่วนใหญ่ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ และผู้บริหารยังขาดความสนใจในการพัฒนาและการใช้ระบบสารสนเทศ
 - ปัญหาทางด้านข้อมูลด้านสารสนเทศ ซึ่งส่วนใหญ่ข้อมูลที่ได้มายังไม่ถูกต้อง และไม่มีการนำข้อมูลที่บันทึกมาใช้ต่อให้เกิดประโยชน์
2. ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง มีปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้
 - ปัญหาทางด้านบุคลากร โดยส่วนใหญ่ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ นอกจากนี้ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศไม่มีความรู้ในระบบดีพอ ทำให้เกิดปัญหาเวลาใช้งาน
 - ปัญหาทางด้านข้อมูล โดยส่วนใหญ่พบว่าข้อมูลที่มีอยู่ในระบบสารสนเทศไม่ทันสมัย และมีความล่าช้า
3. ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ มีปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนี้
 - ปัญหาทางด้านบุคลากร โดยส่วนใหญ่พบว่า เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศยังไม่เพียงพอ และผู้ใช้งานระบบสารสนเทศยังขาดความรู้ความเข้าใจในตัวระบบและในบางกรณีพบว่าผู้พัฒนาขาดความรู้ความเข้าใจในงาน ทำให้การพัฒนาไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้
 - ปัญหาทางด้านข้อมูล พบว่ามีปัญหาเนื่องจากข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความล่าช้า ไม่ครบถ้วนหรือไม่ถูกต้อง
 - ปัญหาอันเนื่องมาจาก ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเนื่องจากตัวแทนจำหน่ายไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบให้ทัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงได้ ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของบุคลากรที่มีความรู้เรื่องระบบเก่ากับบุคลากรที่มีความรู้ในเทคโนโลยีใหม่

4.3. ผลการศึกษา ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 82 ราย โดยให้กลุ่มตัวอย่างทำการตอบแบบสอบถามเรื่อง ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย จำนวน 41 ปัจจัย โดยกำหนดระดับความสำคัญออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

- ระดับที่ 5 มีความสำคัญมากที่สุด
- ระดับที่ 4 มีความสำคัญมาก
- ระดับที่ 3 มีความสำคัญปานกลาง
- ระดับที่ 2 มีความสำคัญน้อย
- ระดับที่ 1 มีความสำคัญน้อยที่สุด

4.3.1. ผลการศึกษาโดยภาพรวม

จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบสารสนเทศจำนวน82 รายพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยทั้ง 41 ปัจจัยเรียงลำดับตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
1	ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)	48	28	6	0	0	82	4.51	0.63
2	ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้งาน (Documentation of systems and Procedures)	40	36	6	0	0	82	4.41	0.63

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
3	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)	32	46	4	0	0	82	4.34	0.57
4	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)	32	42	8	0	0	82	4.29	0.64
5	ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)	32	42	8	0	0	82	4.29	0.64
6	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)	34	36	12	0	0	82	4.27	0.70
7	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)	30	42	10	0	0	82	4.24	0.66
8	ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)	30	42	10	0	0	82	4.24	0.66
9	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)	26	48	8	0	0	82	4.22	0.61
10	ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)	28	44	8	2	0	82	4.20	0.71
11	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)	30	38	12	2	0	82	4.17	0.77
12	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)	30	34	18	0	0	82	4.15	0.76
13	ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันเวลาที่ (Timeliness of output)	26	42	14	0	0	82	4.15	0.69

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
14	ผู้ใช้งานมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)	34	28	18	0	2	82	4.12	0.92
15	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system)	28	36	18	0	0	82	4.12	0.74
16	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)	28	36	18	0	0	82	4.12	0.74
17	ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)	28	34	20	0	0	82	4.10	0.76
18	ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)	26	40	14	2	0	82	4.10	0.76
19	ผู้ใช้งานมีความทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)	24	42	14	2	0	82	4.07	0.75
20	ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)	30	30	20	2	0	82	4.07	0.84
21	ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Learning time for new technology)	24	40	16	2	0	82	4.05	0.77
22	ผู้ใช้งานมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)	24	38	20	0	0	82	4.05	0.74
23	ระบบสารสนเทศที่ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบ สามารถ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity improved by the IS)	12	62	8	0	0	82	4.05	0.49
24	สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)	24	38	20	0	0	82	4.05	0.74
25	ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)	16	52	14	0	0	82	4.02	0.61

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
26	ระบบสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจ (Decision making productivity)	20	44	18	0	0	82	4.02	0.68
27	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	18	46	18	0	0	82	4.00	0.67
28	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้าน เทคนิค (Technical competence of IS staff)	20	42	18	2	0	82	3.98	0.75
29	การพัฒนาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาด ต่าง ๆ (Correction of errors)	22	38	20	2	0	82	3.98	0.79
30	ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)	22	40	16	4	0	82	3.98	0.82
31	ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของ ผู้ใช้ (Processing of requests for system change)	16	48	16	2	0	82	3.95	0.70
32	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ ที่ดี(Relationship between users and IS Staff)	18	42	22	0	0	82	3.95	0.70
33	ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)	18	40	24	0	0	82	3.93	0.72
34	รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)	16	44	22	0	0	82	3.93	0.68
35	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)	14	50	14	4	0	82	3.90	0.73
36	จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่าง เหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)	16	42	24	0	0	82	3.90	0.70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.1 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยโดยรวม (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
37	ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)	14	48	18	2	0	82	3.90	0.70
38	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)	28	22	26	2	4	82	3.83	1.09
39	ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)	8	44	30	0	0	82	3.73	0.63
40	ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)	8	46	24	4	0	82	3.71	0.71
41	ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)	6	26	38	12	0	82	3.32	0.81

จากตารางที่ 4.1. แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย ลำดับที่สูงสุด 5 อันดับแรกและ 5 อันดับสุดท้าย เป็นดังนี้ ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการทำงาน (Documentation of systems and Procedures)
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)
4. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)
5. ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost))

โดยปัจจัยทั้ง 5 มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.3-4.5 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.57-0.64 ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้ง 5 ในระดับค่อนข้างสูงคือ สำคัญมากที่สุด และสำคัญมาก เป็นหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมหลังจากการพัฒนาระบบมากที่สุด ซึ่งได้แก่ การบำรุงรักษาระบบและคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์กระจายอยู่ทั่วประเทศ และยังขาดบุคลากรที่มีความชำนาญทางด้านระบบสารสนเทศ ทำให้ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการทำงาน และบำรุงรักษาเมื่อระบบเกิดปัญหาขึ้น จึงให้ความสำคัญกับ 2 ปัจจัยข้างต้นเป็นหลัก และเนื่องจากตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดย่อมที่บริหารในระบบครอบครัว ทำให้มีการมองถึงความคุ้มค่าในการลงทุน และประโยชน์ที่ได้จากผลลัพธ์ของระบบ นอกจากนี้การคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม ก็เป็นเรื่องที่สำคัญเนื่องจากตัวแทนจำหน่ายโดยส่วนใหญ่อยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลงระหว่างบุคลากรเก่าและบุคลากรใหม่ ซึ่งบางครั้งอาจไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือเทคโนโลยีใหม่

นอกจากนี้ หากพิจารณาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใน 10 อันดับแรก พบว่ากลุ่มตัวอย่างยังได้ให้ความสำคัญครอบคลุมถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. คุณภาพของผลลัพธ์ เช่นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ หรือความถูกต้องของผลลัพธ์เป็นต้น
2. ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการทำงานอยู่เดิม
3. ความคุ้มค่าต่อเงินลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
4. บุคลากร ตั้งแต่ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศตลอดจนผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะต้องมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบ

ปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
2. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
3. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
4. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือที่สนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)

โดยที่ค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 5 ตัวอยู่ระหว่าง 3.32-3.90 แต่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างสูงเนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นค่อนข้างหลากหลาย โดยเฉพาะในเรื่อง ผู้ใช้ และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน ซึ่งมีทั้งให้ความสำคัญมากที่สุดจนถึงให้ความสำคัญน้อยที่สุด

4.3.2 ผลการศึกษาโดยแบ่งตามขนาดของตัวแทนจำหน่าย

ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เพื่อศึกษาว่าขนาดของตัวแทนจำหน่ายมีผลต่อระดับความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ หรือไม่ ผลการศึกษาคือเป็นดังนี้

1. ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก

ตารางที่ 4.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
1	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)	18	20	0	0	0	38	4.47	0.51
2	ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ (Documentation of systems and Procedures)	20	14	4	0	0	38	4.42	0.68
3	ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)	20	12	6	0	0	38	4.37	0.75
4	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)	12	26	0	0	0	38	4.32	0.47
5	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)	14	20	4	0	0	38	4.26	0.64

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
6	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบ เนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงาน เดิม (Job effects of computer based-support)	12	22	4	0	0	38	4.21	0.62
7	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการ สื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)	14	18	6	0	0	38	4.21	0.70
8	ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันเวลาที่ (Timeliness of output)	16	14	8	0	0	38	4.21	0.78
9	ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)	10	24	4	0	0	38	4.16	0.59
10	ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยี ใหม่ๆ (Learning time for new technology)	14	12	12	0	0	38	4.05	0.84
11	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)	12	16	10	0	0	38	4.05	0.77
12	ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)	8	24	6	0	0	38	4.05	0.61
13	ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนา ระบบ (Top management involvement)	8	24	6	0	0	38	4.05	0.61
14	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system	12	16	10	0	0	38	4.05	0.77
15	ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)	14	14	8	2	0	38	4.05	0.90
16	สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ระบบ (Realization of user requirements)	8	22	8	0	0	38	4.00	0.66
17	การพัฒนาบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาด ต่าง ๆ (Correction of errors)	8	20	10	0	0	38	3.95	0.70

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
18	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	10	16	12	0	0	38	3.95	0.77
19	ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)	12	12	14	0	0	38	3.95	0.84
20	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)	10	16	12	0	0	38	3.95	0.77
21	ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจ (Decision making productivity)	8	20	10	0	0	38	3.95	0.70
22	ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)	12	14	10	2	0	38	3.95	0.90
23	ระบบสารสนเทศที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity improved by the IS)	2	32	4	0	0	38	3.95	0.40
24	รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)	6	24	8	0	0	38	3.95	0.61
25	ผู้ใช้งานระบบควรมีทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)	8	20	8	2	0	38	3.89	0.80
26	ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)	4	26	8	0	0	38	3.89	0.56
27	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้านเทคนิค (Technical competence of IS staff)	10	14	12	2	0	38	3.84	0.89
28	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)	6	20	12	0	0	38	3.84	0.68
29	ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)	6	20	12	0	0	38	3.84	0.68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
30	ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)	6	20	12	0	0	38	3.84	0.68
31	ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)	8	18	10	2	0	38	3.84	0.82
32	ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)	6	20	12	0	0	38	3.84	0.68
33	ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)	4	24	10	0	0	38	3.84	0.59
34	ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing of requests for system change)	6	18	12	2	0	38	3.74	0.79
35	จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)	6	16	16	0	0	38	3.74	0.72
36	ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)	4	20	14	0	0	38	3.74	0.64
37	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)	2	24	10	2	0	38	3.68	0.66
38	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)	4	18	16	0	0	38	3.68	0.66
39	ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)	10	10	16	0	2	38	3.68	1.04
40	ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)	6	14	16	2	0	38	3.63	0.82
41	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user & IS staff)	6	14	16	0	2	38	3.58	0.95

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลการศึกษา พบว่าปัจจัยที่ผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกและ 5 อันดับสุดท้าย เป็นดังนี้

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)
2. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้งาน (Documentation of systems and Procedures)
3. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)

โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัย 5 อันดับแรกอยู่ระหว่าง 4.26-4.47 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.47-0.75 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นค่อนข้างมากที่สุด หรือมาก แต่จะมีบางปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางบ้าง เช่น ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้งาน ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง

จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในสองประเด็นหลัก ได้แก่

1. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ ทั้งในเรื่องของผลลัพธ์ที่ได้ต้องมีประโยชน์ น่าเชื่อถือ ถูกต้องและทันเวลา เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กมักไม่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเองอย่างจริงจัง จึงมักใช้ระบบสารสนเทศที่บริษัทแม่จัดเตรียมให้ หรือซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ทำให้ต้องคำนึงถึงคุณภาพของข้อมูลเป็นหลัก

2. กิจกรรมหลังการพัฒนาระบบ เช่น คู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ หรือการบำรุงรักษา เป็นต้น ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กยังขาดบุคลากรที่จะมาทำงานด้านระบบสารสนเทศโดยตรง ทำให้ผู้ใช้มักประสบปัญหาในการทำงาน และบำรุงรักษาเมื่อระบบเกิดปัญหาขึ้น

นอกจากนี้หากพิจารณาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่นำมาต้องพิจารณาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศใน 10 อันดับแรกจะพบว่า กลุ่มตัวอย่างยังได้ให้ความสำคัญครอบคลุมถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการทำงานอยู่เดิม รวมทั้งการเตรียมระยะเวลาสำหรับการปรับตัวหรือเรียนรู้ระบบของพนักงาน
- ความคุ้มค่าต่อเงินลงทุนในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- บุคลากร โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศและผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ซึ่งจะต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนาระบบ

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)
2. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
3. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)
4. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)
5. เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)

โดยมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยทั้ง 5 อยู่ระหว่าง 3.58-3.68 ซึ่งค่อนข้างต่ำแต่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูง คืออยู่ระหว่าง 0.66-1.04 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยต่างๆ ค่อนข้างแตกต่างกัน โดยเฉพาะในเรื่อง ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี โดยมีค่าตอบตั้งแต่ ให้ความสำคัญมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด

2. ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง

ตารางที่ 4.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
1	ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)	14	8	0	0	0	22	4.64	0.49
2	ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการ พัฒนาระบบ (User's participation)	14	8	0	0	0	22	4.64	0.49
3	ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)	14	8	0	0	0	22	4.64	0.49
4	ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการ ใช้ (Documentation of systems andProcedures)	12	10	0	0	0	22	4.55	0.51
5	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความ ถูกต้อง(Accuracy of output)	14	6	2	0	0	22	4.55	0.67
6	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความ ทันสมัย (Currency of output)	12	8	2	0	0	22	4.45	0.67
7	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความ น่าเชื่อถือ (Reliability of output)	10	12	0	0	0	22	4.45	0.51
8	ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบ สารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)	10	12	0	0	0	22	4.45	0.51
9	สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ระบบ(Realization of user requirements)	12	8	2	0	0	22	4.45	0.67
10	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของ ผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)	12	6	4	0	0	22	4.36	0.79
11	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็น ประโยชน์ (Instructiveness of output)	10	10	2	0	0	22	4.36	0.66

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
12	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)	8	14	0	0	0	22	4.36	0.49
13	ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)	14	4	2	2	0	22	4.36	1.00
14	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system)	12	6	4	0	0	22	4.36	0.79
15	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)	12	6	4	0	0	22	4.36	0.79
16	ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing of requests for system change)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
17	ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)	6	16	0	0	0	22	4.27	0.46
18	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	6	16	0	0	0	22	4.27	0.46
19	ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
20	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)	6	14	2	0	0	22	4.18	0.59
21	การพัฒนาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ (Correction of errors)	8	10	4	0	0	22	4.18	0.73
22	ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Learning time for new technology)	4	18	0	0	0	22	4.18	0.39
23	ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)	8	10	4	0	0	22	4.18	0.73

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
24	ผู้ใช้ระบบควรมีทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)	8	10	4	0	0	22	4.18	0.73
25	ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)	6	14	2	0	0	22	4.18	0.59
26	ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันท่วงที (Timeliness of output)	8	10	4	0	0	22	4.18	0.73
27	รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)	6	14	2	0	0	22	4.18	0.59
28	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)	6	12	4	0	0	22	4.09	0.68
29	จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)	6	12	4	0	0	22	4.09	0.68
30	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)	6	12	4	0	0	22	4.09	0.68
31	ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)	8	10	2	2	0	22	4.09	0.92
32	ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)	4	16	2	0	0	22	4.09	0.53
33	ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)	6	14	0	2	0	22	4.09	0.81
34	ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)	8	8	6	0	0	22	4.09	0.81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.3 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
35	ระบบสารสนเทศที่ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน (Productivity improved by the IS)	2	18	2	0	0	22	4.00	0.44
36	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้านเทคนิค (Technical competence of IS staff)	4	12	6	0	0	22	3.91	0.68
37	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)	8	6	6	2	0	22	3.91	1.02
38	ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)	4	12	6	0	0	22	3.91	0.68
39	ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)	2	16	4	0	0	22	3.91	0.53
40	ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)	4	12	4	2	0	22	3.82	0.85
41	ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)	0	4	10	8	0	22	2.82	0.73

จากตาราง พบว่าปัจจัยที่ผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกและ 5 อันดับสุดท้าย เป็นดังนี้

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User’s participation)
3. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)
4. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้งาน (Documentation of systems and Procedures)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง(Accuracy of output)

โดยปัจจัยทั้ง 5 ตัวข้างต้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.55-4.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ คืออยู่ระหว่าง 0.49-0.67 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในระดับมากและมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จครอบคลุมหลายประเด็น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามที่มาจากตัวแทนจำหน่ายขนาดกลางจะมีลักษณะการทำงานและการบริหารองค์กรผสมผสานระหว่างตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กและขนาดใหญ่ ซึ่งมีการบริหารแบบครอบครัวหรือแบบมัยใหม่ผสมอยู่ซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ 10 อันดับแรก พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. กิจกรรมหลังการพัฒนาระบบ เช่น คู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบ หรือ การบำรุงรักษาเป็นต้น
2. ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการพัฒนาระบบซึ่งผู้ใช้งานจะต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ ตลอดจนความเข้าใจในระบบ และปัญหาในการถ่ายโอนงานเมื่อเริ่มปฏิบัติงาน
3. ความปลอดภัยของข้อมูล
4. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศ เช่น ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล และความถูกต้อง เป็นต้น
5. ระบบในเชิงคุณภาพ อันได้แก่ ระบบที่ได้ตรงตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
2. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
3. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
4. ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)
5. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยปัจจัยทั้ง 5 ตัวข้างต้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.82-3.91 แต่มีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างสูง คืออยู่ระหว่าง 0.53-1.02 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในการให้ความสำคัญมากที่สุดจนถึงน้อยที่สุด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน

3. ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
1	ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)	14	8	0	0	0	22	4.64	0.49
2	ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)	16	4	2	0	0	22	4.64	0.66
3	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)	14	6	2	0	0	22	4.55	0.67
4	ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)	14	6	2	0	0	22	4.55	0.67
5	ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)	12	10	0	0	0	22	4.55	0.51
6	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)	12	8	2	0	0	22	4.45	0.67
7	ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)	12	8	2	0	0	22	4.45	0.67
8	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญด้านเทคนิค(Technical competence of IS staff)	6	16	0	0	0	22	4.27	0.46

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
9	ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ (Documentation of systems and Procedures)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
10	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
11	ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)	10	8	4	0	0	22	4.27	0.77
12	ผู้ใช้ระบบควรมีทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
13	ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
14	ระบบสารสนเทศที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน (Productivity improved by the IS)	8	12	2	0	0	22	4.27	0.63
15	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)	8	10	4	0	0	22	4.18	0.73
16	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)	14	2	4	0	2	22	4.18	1.30
17	ระบบที่ได้สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)	6	14	2	0	0	22	4.18	0.59
18	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)	6	14	0	2	0	22	4.09	0.81
19	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)	4	16	2	0	0	22	4.09	0.53
20	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)	6	14	0	2	0	22	4.09	0.81

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
21	ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing of requests for system change)	2	18	2	0	0	22	4.00	0.44
22	ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)	8	6	8	0	0	22	4.00	0.87
23	จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)	4	14	4	0	0	22	4.00	0.62
24	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)	6	10	6	0	0	22	4.00	0.76
25	ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)	4	14	4	0	0	22	4.00	0.62
26	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system)	4	14	4	0	0	22	4.00	0.62
27	ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันเวลาที่ (Timeliness of output)	2	18	2	0	0	22	4.00	0.44
28	ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)	4	14	4	0	0	22	4.00	0.62
29	ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Learning time for new technology)	6	10	4	2	0	22	3.91	0.92
30	ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)	4	12	6	0	0	22	3.91	0.68
31	ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)	6	8	8	0	0	22	3.91	0.81
32	การพัฒนาาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ (Correction of errors)	6	8	6	2	0	22	3.82	0.96

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทยของตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ (ต่อ)

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับความสำคัญ					รวม	เฉลี่ย	S.D.
		5	4	3	2	1			
33	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)	4	10	8	0	0	22	3.82	0.73
34	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	2	14	6	0	0	22	3.82	0.59
34	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	2	14	6	0	0	22	3.82	0.59
35	ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)	2	14	6	0	0	22	3.82	0.59
36	ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)	2	12	8	0	0	22	3.73	0.63
37	สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)	4	8	10	0	0	22	3.73	0.77
38	รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)	4	6	12	0	0	22	3.64	0.79
39	ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)	0	14	6	2	0	22	3.55	0.67
40	ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)	0	8	14	0	0	22	3.36	0.49
41	ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)	0	8	12	2	0	22	3.27	0.63

จากตารางที่ 4.4 พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย ลำดับที่ 5 อันดับแรกและ 5 อันดับสุดท้าย เป็นดังนี้

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึง ผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)
4. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)
5. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)

โดยปัจจัยทั้ง 5 ตัวข้างต้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.55-4.64 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ คืออยู่ระหว่าง 0.49-0.81 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในระดับมากและมากที่สุด

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญกับบุคลากรต่าง ๆ เช่น ผู้ใช้งานระบบ หรือการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นของตนเอง แต่ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่เพียงพอ และผู้บริหารไม่เข้ามาแก้ไขหรือใส่ใจมากพอ และโดยส่วนใหญ่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการคุมค่าในการลงทุน ซึ่งบางครั้งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้ให้เห็นชัดได้ นอกจากนี้ ผู้ใช้งานระบบจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวระบบด้วย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำงานในตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ผลต่อความสำเร็จซึ่งเมื่อพิจารณาโดยรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ 10 อันดับแรก พบว่าปัจจัยต่าง ๆ ครอบคลุมในเรื่องต่อไปนี้

1. กิจกรรมหลังการพัฒนาระบบ เช่น คู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ หรือการบำรุงรักษาเป็นต้น
2. ความคุ้มค่าในการลงทุนในระบบ
3. ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการทำงานอยู่เดิม
4. บุคลากรต่างๆ ในตัวแทนจำหน่ายซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ความสำคัญครอบคลุมในหลายประเด็น ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ความชำนาญทางด้านเทคนิคของเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ปัญหาในการถ่ายโอนของผู้ใช้งานเมื่อเริ่มปฏิบัติงานตลอดจนความร่วมมือต่างๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัยที่สำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

- 1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
- 2. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
- 3. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
- 4. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)
- 5. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)

โดยปัจจัยทั้ง 5 ตัวข้างต้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.27-3.73 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ คืออยู่ระหว่าง 0.63-0.79 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญในระดับมาก ปานกลาง หรือน้อย

4.3.3 เปรียบเทียบลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยรวม กับขนาดของตัวแทนจำหน่าย

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของตัวแทนจำหน่าย

	ปัจจัย	รวม		เล็ก		กลาง		ใหญ่	
		เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
1	ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษา ระบบ (Maintenance support)	4.51	1	4.16	3	4.64	1	4.64	1
2	ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติ ในการใช้งาน (Documentation of systems and Procedures)	4.41	2	4.42	2	4.55	4	4.27	9
3	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็น ประโยชน์ (Instructiveness of output)	4.34	3	4.47	1	4.36	11	4.09	19

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของตัวแทน
จำหน่าย (ต่อ)

	ปัจจัย	รวม		เล็ก		กลาง		ใหญ่	
		เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
4	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบ เนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการ ทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)	4.29	4	4.21	6	4.18	20	4.55	3
5	ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)	4.29	5	4.16	9	4.18	25	4.64	2
6	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมี ความถูกต้อง(Accuracy of output)	4.27	6	4.26	5	4.55	5	4.00	24
7	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควร มีการสื่อสารที่ดี (Communication between user and IS staff)	4.24	7	4.21	7	4.36	12	4.18	15
8	ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมใน การพัฒนา ระบบ (User's participation)	4.24	8	3.89	26	4.64	2	4.45	7
9	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมี ความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)	4.22	9	4.32	4	4.45	7	3.82	33
10	ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการ พัฒนา ระบบ (Top management involvement)	4.20	10	4.05	13	4.09	31	4.55	5
11	ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมี ความทันสมัย (Currency of output)	4.17	11	4.05	11	4.45	6	4.09	20
12	การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยง ของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่าย โอนระบบ (User's risk for IS transformation)	4.15	12	3.84	28	4.36	10	4.45	6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
 เครื่องมือการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของตัวแทน
 จำหน่าย (ต่อ)

	ปัจจัย	รวม		เล็ก		กลาง		ใหญ่	
		เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
13	ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่าง ทันเวลาที่ (Timeliness of output)	4.15	13	4.21	8	4.18	26	4.00	27
14	ผู้ใช้งานควรมีความเข้าใจในระบบ สารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)	4.12	14	3.68	39	4.45	8	4.55	4
15	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิผล(Effectiveness of the system)	4.12	15	4.05	14	4.36	14	4.00	26
16	ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)	4.12	16	3.95	20	4.36	15	4.18	17
17	ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบ สารสนเทศ (Security of data)	4.10	17	3.84	29	4.64	3	4.00	22
18	ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวน มากได้ (Volume of output)	4.10	18	4.05	15	4.27	19	4.00	28
19	ผู้ใช้งานควรมีทัศนคติที่ดีในการ ต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)	4.07	19	3.89	25	4.18	24	4.27	12
20	ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและ สะดวก (Convenience of access)	4.07	20	3.95	19	4.36	13	4.00	25
21	ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ (Learning time for new technology)	4.05	21	4.05	10	4.18	22	3.91	29
22	ผู้ใช้งานควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)	4.05	22	3.84	30	4.18	23	4.27	11

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของตัวแทน
จำหน่าย (ต่อ)

	ปัจจัย	รวม		เล็ก		กลาง		ใหญ่	
		เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
23	ระบบสารสนเทศที่ได้ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบ สามารถเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน (Productivity improved by the IS)	4.05	23	3.95	23	4.00	35	4.27	14
24	สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ(Realization of user requirements)	4.05	24	4.00	16	4.45	9	3.73	37
25	ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)	4.02	25	4.05	12	4.27	17	3.73	36
26	ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)	4.02	26	3.95	21	3.91	38	4.27	13
27	ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (completeness of output)	4.00	27	3.95	18	4.27	18	3.82	34
28	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้านเทคนิค (Technical competence of IS staff)	3.98	28	3.84	27	3.91	36	4.27	8
29	การพัฒนาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ (Correction of errors)	3.98	29	3.95	17	4.18	21	3.82	32
30	ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)	3.98	30	3.95	22	4.09	33	3.91	30
31	ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing of requests for system change)	3.95	31	3.74	34	4.27	16	4.00	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.5 ลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ
เครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย เปรียบเทียบตามขนาดของตัวแทน
จำหน่าย (ต่อ)

	ปัจจัย	รวม		เล็ก		กลาง		ใหญ่	
		เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ	เฉลี่ย	ลำดับ
32	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)	3.95	32	3.68	38	4.09	30	4.27	10
33	ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)	3.93	33	3.84	33	4.09	34	3.91	31
34	รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)	3.93	34	3.95	24	4.18	27	3.64	38
35	เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude-IS staff)	3.90	35	3.68	37	4.09	28	4.09	18
36	จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)	3.90	36	3.74	35	4.09	29	4.00	23
37	ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือที่สนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)	3.90	37	3.84	31	4.09	32	3.82	35
38	ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)	3.83	38	3.58	41	3.91	37	4.18	16
39	ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)	3.73	39	3.84	32	3.91	39	3.36	40
40	ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)	3.71	40	3.74	36	3.82	40	3.55	39
41	ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)	3.32	41	3.63	40	2.82	41	3.27	41

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จโดยเปรียบเทียบกับขนาดของตัวแทนจำหน่าย ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนจำหน่ายทั้ง 3 ขนาด ให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในเรื่องของการบำรุงรักษาระบบมากที่สุด ตลอดจนการมีคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ ยกเว้นตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบมากนัก ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายเกือบทั้งหมดยังขาดแคลนเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศที่จะคอยดูแลระบบให้ได้

2. ปัจจัยเกี่ยวกับคุณภาพของผลลัพธ์ ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็กได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลลัพธ์เป็นอย่างมาก ซึ่ง 3 ใน 5 อันดับแรก ได้แก่ ผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความถูกต้องของข้อมูล ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลางให้ความสำคัญน้อยกว่า แต่ให้ความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลมากกว่า ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงคุณภาพของข้อมูล

3. ทุกตัวแทนจำหน่าย ได้ให้ความสำคัญกับผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการทำงานอยู่เดิม โดยเฉพาะในตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ซึ่งโดยปกติจะมีระบบอยู่แล้ว และตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่ที่เป็นพนักงานที่ทำงานแบบเดิม ๆ มักกลัวการเปลี่ยนแปลงหรือกระทบกับระบบงานที่ทำอยู่เป็นประจำ

4. ความคุ้มค่าในการลงทุน ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญในด้านความคุ้มค่าในการลงทุนในระบบมากกว่าตัวแทนจำหน่ายขนาดกลางและเล็ก

5. ปัจจัยด้านบุคลากร ทุกตัวแทนจำหน่ายให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะในตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ เนื่องจากเป็นปัญหาใหญ่ที่สุดของตัวแทนจำหน่าย

สำหรับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จน้อยที่สุดนั้น กลุ่มตัวอย่างจากตัวแทนจำหน่ายทุกตัวแทนจำหน่าย ก่อนข้างมีความคิดเห็นเป็นแนวทางเดียวกัน ได้แก่

1. เรื่องของระยะเวลาในการพัฒนาระบบ เช่นความเหมาะสมหรือการพัฒนาได้ทันตามกำหนด เป็นต้น

2. คุณภาพของระบบในแง่ของความยืดหยุ่น ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าไม่จำเป็น

3. ความสัมพันธ์หรือความขัดแย้งของพนักงานระบบสารสนเทศและผู้ใช้ระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.3.4. เปรียบเทียบผลการศึกษากับผลการศึกษาลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จต่อระบบสารสนเทศในประเทศเกาหลีตามการศึกษาของ Kyung-Keun Lee

ผลของการศึกษา เมื่อเทียบกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศในประเทศเกาหลี พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศในเกาหลี 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
2. ระยะเวลาที่ใช้ต่อรอบการทำงานของระบบ (Response and turn around of time)
3. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data and models)
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)

และ 5 อันดับสุดท้ายได้แก่

1. จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)
2. ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)
3. ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)
4. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)
5. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)

และเมื่อพิจารณาปัจจัยที่สำคัญ 10 อันดับแรกจากการศึกษาของ Kyung-Keun Lee พบว่าแตกต่างจากผลการศึกษาของรายงานฉบับนี้ ทั้งนี้เนื่องมาจากระยะเวลาในการศึกษาที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ตลอดจนวัฒนธรรมในแต่ละประเทศที่ต่างกัน

บทที่ 5

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

5.1. บทสรุป

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ โดยทั่วไปสามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

- 1.1. พัฒนาขึ้นเองโดยพนักงานสารสนเทศของบริษัท
- 1.2. พัฒนาโดยว่าจ้างบริษัทอื่น
- 1.3. ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป
- 1.4. ระบบสารสนเทศที่บริษัทแม่จัดเตรียมให้

โดยตัวแทนจำหน่ายในแต่ละขนาดให้ความสำคัญ มีการใช้และพัฒนาระบบสารสนเทศแตกต่างกัน

2. ปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ปัญหาในการใช้งานและการพัฒนาระบบสารสนเทศของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ มีด้วยกัน 2 ประเด็นหลัก คือ

2.1. ปัญหาทางด้านบุคลากร แบ่งเป็น

- ผู้บริหารขาดความสนใจในการพัฒนาและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะในตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก
- ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะ
- ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศไม่มีความรู้ในระบบดีพอ ทำให้เกิดปัญหาเวลาใช้งาน

2.2. ปัญหาทางด้านข้อมูลด้านสารสนเทศ เนื่องจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ไม่มีการนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยเฉพาะในตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก
- ข้อมูลล่าช้า ขาดความทันสมัย และไม่ถูกต้องครบถ้วน

3. ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย

3.1 จากการศึกษา เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย ในมุมมองของผู้ใช้ระบบจากจำนวน 41 ปัจจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรก ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ (Documentation of systems and Procedures)
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)
4. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)
5. ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost))

และปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
2. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
3. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
4. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)
5. ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือที่สนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.2. จากการศึกษา เพื่อเรียงลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย ในมุมมองของผู้ใช้ระบบจากจำนวน 41 ปัจจัย โดยแบ่งตามขนาดของตัวแทนจำหน่าย เป็นดังนี้

ปัจจัยที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ขนาดเล็ก ได้แก่

1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)
2. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ (Documentation of systems and Procedures)
3. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)
5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)

และปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and IS staff)
2. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
3. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)
4. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี (Relationship between users and IS Staff)
5. เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ขนาดกลาง ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)
3. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)
4. ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ (Documentation of systems and Procedures)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง(Accuracy of output)

และปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
2. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
3. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
4. ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Decision making productivity)
5. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)

ปัจจัยที่สำคัญที่สุด 5 อันดับแรกของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ขนาดใหญ่ ได้แก่

1. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)
2. ระบบที่ได้ต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)
3. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)
4. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศนั้น (User's understanding of the systems)
5. ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)

และปัจจัยที่มีความสำคัญ 5 อันดับสุดท้าย ได้แก่

1. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)
2. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)
3. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)
4. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)

3.3. เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบโดยรวม พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จที่ตัวแทนจำหน่ายให้ความสำคัญมากที่สุดได้แก่ การบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support) และคู่มือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบมาก

ปัจจัยด้านบุคลากร เป็นปัจจัยหนึ่งที่ตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ให้ความสำคัญในลำดับต้น เช่นผู้บริหาร ผู้ใช้ระบบ และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องจากปัญหาทางด้านบุคลากรเป็นปัญหาใหญ่ของตัวแทนจำหน่ายรถยนต์ในประเทศไทย

ปัจจัยในเรื่องของ ผลกระทบของการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีต่อกระบวนการทำงานอยู่เดิม ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในลำดับต้น ๆ โดยเฉพาะในตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ ทั้งนี้ เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายส่วนใหญ่มักคุ้นเคยกับระบบการทำงานเดิม ๆ ทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษาเพื่อปรับตัวให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้

สำหรับตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก ให้ความสำคัญกับคุณภาพของผลลัพธ์เป็นอย่างมากเช่นผลลัพธ์ที่มีประโยชน์ ความน่าเชื่อถือของผลลัพธ์ และความถูกต้องของข้อมูล ในขณะที่ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลางให้ความสำคัญน้อยกว่า แต่ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลมากกว่า และตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงคุณภาพของข้อมูล แต่ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่จะให้ความสำคัญกับเรื่องของความคุ้มค่าในการลงทุน

สำหรับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จน้อยที่สุดนั้น โดยรวมเป็นเรื่องของระยะเวลาในการพัฒนาระบบ เช่นความเหมาะสมหรือการพัฒนาได้ทันตามกำหนด คุณภาพของระบบในแง่ของความยืดหยุ่น และความสัมพันธ์หรือความขัดแย้งของพนักงานระบบสารสนเทศและผู้ใช้ระบบ

3.4 ผลของการศึกษาเมื่อเทียบกับการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาระบบสารสนเทศในประเทศเกาหลี พบว่าปัจจัยที่สำคัญ 10 อันดับแรกไม่ตรงกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการศึกษาที่ต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน ตลอดจนวัฒนธรรมในแต่ละประเทศที่ต่างกัน

5.2 ข้อเสนอแนะ

1. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายการจำหน่ายของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ผู้พัฒนาควรทำการศึกษาเพื่อพิจารณาถึงความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งแต่ละตัวแทนจำหน่ายหรือธุรกิจอาจมีปัจจัยที่จะต้องคำนึงถึงแตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของธุรกิจและสภาพแวดล้อมตัวแทนจำหน่าย ความพร้อมของบุคลากร ตลอดจนเทคโนโลยีและทรัพยากรพื้นฐานต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำข้อมูลวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับเครือข่ายอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยนั้น ควรพิจารณาถึงศักยภาพของตัวแทนจำหน่ายในเครือข่ายเป็นสำคัญ โดยสามารถพิจารณาแบ่งตามขนาดและความพร้อมของตัวแทนจำหน่าย เนื่องจากตัวแทนจำหน่ายแต่ละขนาดมีความพร้อมและความต้องการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น

ตัวแทนจำหน่ายขนาดเล็ก ยังขาดการพัฒนาระบบสารสนเทศในตัวแทนจำหน่ายอย่างจริงจัง ซึ่งโดยส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งพาระบบสารสนเทศที่บริษัทแม่จัดเตรียมให้ นอกจากนี้ยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่องระบบสารสนเทศ

ตัวแทนจำหน่ายขนาดกลาง ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมาใช้เองอย่างง่าย ๆ ทำให้การใช้งานระบบสารสนเทศทำได้ไม่เต็มที่ นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องความรู้ความสามารถในงานระบบสารสนเทศของพนักงาน

ตัวแทนจำหน่ายขนาดใหญ่ มีปัญหาในเรื่องของการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องระบบสารสนเทศเป็นหลักเป็นต้น ดังนั้นในการพัฒนาระบบสารสนเทศควรเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับปัญหาต่าง ๆ ด้วย

4. รายงานฉบับนี้ ได้นำเสนอปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำไปใช้หรือเพื่อทำการศึกษาต่อสำหรับงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้อง

บรรณานุกรม

- คุณทิพย์ ตรงธรรมกิจ. มีนาคม. 2545. **อุตสาหกรรมรถยนต์**. กรุงเทพฯ : ภาคการผลิต ธนาคารแห่งประเทศไทย. เอกสารอัดสำเนา
- วินัย วิภูณวิทย์ และคณะ. 2541. **อุตสาหกรรมรถยนต์ในภาวะวิกฤต**. กรุงเทพฯ : ฝ่ายวิชาการ ธนาคารแห่งประเทศไทย. เอกสารอัดสำเนา
- Conrath D.W., Mignen O.P. 1990. **What Is being done to measure user satisfaction with EDP/MIS.**
- Kenneth C.Laudon, Jane P. Laudon 1996. **Management Information Systems Organization Technology 4th Edition**, Prentice Hall International Inc.
- Kyung-Keun Lee. 2000 **The CSF (Critical Success Factors) Analysis of Information System in Korea**
- Montazemi, A.R. 1998. **Factors affecting information satisfaction in context of the small business environment**, *MIS Quarterly*, 12(2), June pp. 239-256
- O'Brien A. James. 2002. **Management Information System: Managing Information Technology in the E-Business Enterprise**, Fifth Edition, McGraw-Hill.
- Stratama Reserch Institute 2002. **Strategic Critical Factors** [Online]. Available: <http://www.lemberg.com/criticalfactors.html>
- Pearson, S.W. 1997. **Measurement of computer user satisfaction**, *Unpublished PhD. Dissertation*, Arizona State University, Tempe, AZ.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาเรื่อง “การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่าย ของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย” ตามโครงการศึกษากรณีพิเศษหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่าย ของอุตสาหกรรมรถยนต์ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการศึกษานี้เท่านั้น โดยในการนำเสนอผลการศึกษาระบุชื่อของผลการวิเคราะห์ในเชิงสถิติ โดยไม่มีการระบุหรือเจาะจงว่าเป็นข้อมูลของผู้หนึ่งผู้ใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้เป็นจริงตามความคิดของท่านมากที่สุด

การศึกษานี้จะสำเร็จได้ก็ด้วยความร่วมมือจากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นาย สมคิด แสงอารยะกุล

นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร ลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำชี้แจงเพิ่มเติม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน จำนวนทั้งสิ้น 6 หน้า

กรุณาตอบแบบสอบถามต่อไปนี้อย่างตรงไปตรงมา x ในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน หรือตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. รายละเอียดของผู้ตอบแบบสอบถาม

- ☐ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ ☐ เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ

2. ท่านเป็นผู้จำหน่ายรถยนต์ยี่ห้อใด

- ☐ โตโยต้า ☐ อีซูซุ
☐ ฮอนด้า ☐ มิตซูบิชิ
☐ นิสสัน ☐ อื่นๆ โปรดระบุ

3. สินค้าหลักที่ท่านจำหน่ายได้แก่รถยนต์ประเภทใด

- ☐ รถยนต์นั่ง ☐ รถยนต์บรรทุกเล็ก (ปิกอัพ)
☐ รถยนต์บรรทุก (ขนาด 2 ตันขึ้นไป) ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

4. สถานที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ของผู้จำหน่าย (ระบุจังหวัด).....

5. จำนวนสาขาหรือสถานที่จัดจำหน่ายสินค้า/showroom ของผู้จำหน่าย (ระบุจำนวน).....

6. จำนวนพนักงานและผู้บริหารรวมกัน

- ☐ ไม่เกิน 50 คน ☐ ระหว่าง 51 – 100 คน
☐ ระหว่าง 101 – 200 คน ☐ มากกว่า 200 คน

7. ปริมาณการจำหน่ายรถยนต์เฉลี่ยต่อเดือนของบริษัทของท่าน

- ☐ ไม่เกิน 30 คัน ☐ 31-60 คัน
☐ 61-100 คัน ☐ มากกว่า 100 คันขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้และการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กร

8. ปัจจุบัน ท่านมีระบบสารสนเทศใช้ภายในองค์กรของท่านหรือไม่

☐ มี

☐ ไม่มี

9. จำนวนผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ

☐ ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ คน ☐ เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ คน

10. การพัฒนาระบบสารสนเทศที่ท่านใช้อยู่ เป็นรูปแบบใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ พัฒนาขึ้นมาโดยพนักงานสารสนเทศของบริษัทฯ

☐ ว่าจ้างบริษัทอื่นในการพัฒนา

☐ ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ)

11. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ท่านใช้อยู่ในองค์กร ท่านประสบปัญหาในการพัฒนาระบบหรือไม่

☐ มี (โปรดระบุ)

.....

☐ ไม่มี

12. ท่านประสบปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศภายในองค์กรหรือไม่

☐ มี (โปรดระบุ)

.....

☐ ไม่มี

13. ปัจจุบัน ท่านมีการใช้งานระบบสารสนเทศในลักษณะการใช้งานผ่านเครือข่าย เช่น ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสาขา หรือระหว่างผู้จำหน่ายกับบริษัทแม่ หรือระหว่างผู้จำหน่ายกับผู้จำหน่ายด้วยกัน หรือไม่

☐ มี

☐ ไม่มี

14. ท่านประสบปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศในลักษณะการใช้งานผ่านเครือข่ายหรือไม่

☐ มี (โปรดระบุ)

.....

☐ ไม่มี

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเครือข่ายการจำหน่ายรถยนต์

15. ท่านคิดว่าปัจจัยต่าง ๆ มีความสำคัญต่อท่านในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงใด

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความน่าเชื่อถือ (Reliability of output)					
2. ความปลอดภัยของข้อมูลของระบบสารสนเทศ (Security of data)					
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความถูกต้อง (Accuracy of output)					
4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบสารสนเทศมีความทันสมัย (Currency of output)					
5. ระบบสามารถให้ผลลัพธ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ (Timeliness of output)					
6. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบเป็นผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์ (Instructiveness of output)					
7. ผลลัพธ์ที่ได้มีความชัดเจน (Clarity of output)					
8. ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์ (Completeness of output)					
9. รูปแบบของผลลัพธ์ตรงตามความต้องการ (Format of output)					
10. ระบบสามารถรองรับผลลัพธ์จำนวนมากได้ (Volume of output)					
11. ระบบสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว (Response/turnaround of time)					
12. ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่ายและสะดวก (Convenience of access)					
13. ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Efficiency of the system)					
14. ระบบที่ได้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness of the system)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ระบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ (Flexibility of the system)					
16. ระยะเวลาในการพัฒนาระบบมีความเหมาะสม (Time required for system development)					
17. ระบบสามารถเริ่มใช้งานได้ตามกำหนดที่ตกลงไว้ (Promise implementation of IS staff)					
18. ระบบมีความพร้อมในเครื่องมือสนับสนุนการใช้งานของระบบ (Support of productivity tools)					
19. การพัฒนาระบบต้องคำนึงการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ (Correction of errors)					
20. ควรมีการดำเนินการแก้ไขระบบตามความต้องการของผู้ใช้ (Processing requests for system change)					
21. สารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ระบบ (Realization of user requirements)					
22 เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศมีความชำนาญทางด้านเทคนิค (Technical competence of IS staff)					
23 เจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศต้องมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ (Attitude of IS staff)					
24 ระบบสารสนเทศที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน (Productivity improved by the IS)					
25 ผู้บริหารระดับสูงต้องมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (Top management involvement)					
26. ระบบสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการตัดสินใจ (Decision making productivity)					
27. ระบบที่ได้ดีต้องคุ้มค่าต่อการลงทุน (Perceived utility (worth VS. cost)					
28. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงผลกระทบเนื่องมาจากการใช้คอมพิวเตอร์แทนการทำงานเดิม (Job effects of computer based-support)					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ในเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัจจัย	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29. จัดลำดับความสำคัญของทรัพยากรด้าน IT อย่างเหมาะสม (Allocation priorities for IS resources)					
30. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศควรมีความสัมพันธ์ที่ดี(Relationship between users &IS staff)					
31. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศ ควรมีการสื่อสารที่ดี(Communication between user &IS staff)					
32. ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศไม่ควรมีความขัดแย้งกัน (Competition between user and ISstaff)					
33. ผู้ใช้ระบบสารสนเทศควรมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ (User's participation)					
34. ผู้ใช้ระบบควรมีความเข้าใจในระบบสารสนเทศอย่างดี (User's understanding of the systems)					
35. ผู้ใช้ระบบควรมีความมั่นใจในระบบนั้น ๆ (User's confidence in the systems)					
36. การพัฒนาระบบควรคำนึงถึงความเสี่ยงของผู้ใช้กับปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการถ่ายโอนระบบ (User's risk for IS transformation)					
37. ผู้ใช้ระบบควรมีทัศนคติที่ดีในการต้องการใช้ระบบ (User's attitude toward using the IS)					
38. ควรมีระยะเวลาสำหรับการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ (Learning time for new technology)					
39. ระบบสารสนเทศที่ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User's expectation of computer-based support)					
40.ควรมีคู่มือหรือเอกสารเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติในการใช้ระบบ (Documentation of systems and procedures)					
41. ต้องมีการสนับสนุนเรื่องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance support)					

16. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้เขียน

ชื่อผู้เขียน	นาย สมคิด แสงอารยะกุล
ที่อยู่ปัจจุบัน	14/87 ถนนราษฎร์พัฒนา แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ 10240
วันเดือนปีเกิด	20 มกราคม 2512
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530-2533 วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ (การเงิน) คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2537-2539 วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ (การค้าระหว่างประเทศ) คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2533-ปัจจุบัน บริษัท ตรีเพชรอีซูมูเซลส์ จำกัด 1088 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

