



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ธุรกิจเช่าซื้อในประเทศไทยได้พัฒนามาจากระบบการซื้อขายเงินผ่อน (Instalment Credit) เช่นเดียวกับธุรกิจเช่าซื้อประเทศอื่น ๆ โดยในระยะแรกเป็นการเช่าซื้อจักรเย็บผ้า ซึ่งบริษัทซิงเกอร์เป็นผู้จัดจำหน่าย

ต่อมาธุรกิจเช่าซื้อได้ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งทางด้านอุปสงค์และอุปทาน กล่าวคือความต้องการบริโภคของประชาชนในสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าในครัวเรือน อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน รถยนต์ รถจักรยานยนต์ ฯลฯ มีมากขึ้น สินค้ามีหลายชนิดหลายยี่ห้อ และมีกิจการที่ดำเนินธุรกิจเช่าซื้อเพิ่มมากขึ้น ทั้งที่เป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายสินค้า บริษัทที่จัดตั้งขึ้นมาเพื่อดำเนินธุรกิจเช่าซื้อโดยเฉพาะ และสถาบันการเงินต่างๆ เช่น บริษัทเงินทุน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เป็นต้น

และเนื่องจากการเช่าซื้อได้รับความนิยมจากผู้บริโภคเพิ่มขึ้นอย่างมาก อีกทั้งธุรกิจเช่าซื้อ มีขั้นตอนที่ค่อนข้างยุ่งยากและซ้ำซ้อน จึงทำให้ระบบงานปัจจุบันประสบปัญหาต่างๆมากมายดังนี้

1.1.1 ปัญหาในการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ขอเช่าซื้อ และผู้ค้ำประกัน เพื่อลดความเสี่ยงในการให้สินเชื่อซึ่งทำได้ยากลำบากและล่าช้า เช่น การตรวจสอบบัญชีดำ (Black List) การตรวจสอบวงเงินสินเชื่อคงค้างของผู้ขอเช่าซื้อและผู้ค้ำประกัน

1.1.2 ปัญหาในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจเช่าซื้อ เช่น

- การตรวจสอบสัญญาเพื่อดำเนินการเรียกเก็บ
- การปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การรับชำระเงินค่างวด ค่าธรรมเนียม เช่นการพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี การลงการ์ดลูกค้ำ การคำนวณเบี้ยปรับ (กรณีที่ถูกค้ำชำระเงินช้ากว่ากำหนด)
- การคำนวณส่วนลด (กรณีที่ถูกค้ำชำระเงินครบเร็วกว่ากำหนด)
- การตรวจสอบสัญญาที่ขาดชำระค่างวด เพื่อติดตามทวงหนี้
- การตรวจสอบสัญญาที่ครบกำหนดต่อสัญญาประกันภัย หรือต่อทะเบียน

- การส่งจดหมายต่างๆ ให้กับลูกค้า เช่น จดหมายติดตามหนี้ จดหมายแจ้งยกเลิกสัญญา
- การดำเนินงานเกี่ยวกับเช็คที่รับจากลูกค้า เช่น การลงทะเบียนเช็ค การส่งเช็คที่ครบกำหนดไปเรียกเก็บ เช็คคืน เช็คที่เรียกเก็บได้ และอื่น ๆ
- การปฏิบัติงานเกี่ยวกับภาษีมูลค่าเพิ่ม
- การจัดทำรายงานต่าง ๆ

1.1.3 ความยุ่งยากในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานการตลาด พนักงานเก็บเงิน และตัวแทนจำหน่ายแต่ละราย

1.1.4 ปัญหาในด้านการบริหารงานเนื่องจากขาดข้อมูลที่จำเป็น หรือ ได้รับข้อมูลล่าช้า

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงมีแนวความคิดที่จะนำเอาคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร และทำให้ผู้บริหารสามารถทราบผลการประกอบการได้อย่างถูกต้องทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ ซึ่งช่วยให้การบริหาร ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ธุรกิจเช่าซื้อ
- 1.2.2 เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจเช่าซื้อ
- 1.2.3 เพื่อสร้างต้นแบบระบบสารสนเทศธุรกิจเช่าซื้อโดยใช้ระบบข้อมูลเชิงสัมพันธ์

1.3 ขอบเขตการวิจัย

- 1.3.1 ในการวิจัยจะใช้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เป็นกรณีศึกษา
- 1.3.2 การวิจัยครอบคลุมถึงงานด้าน
 - การประมวลผลเกี่ยวกับการเปิดสัญญาเช่าซื้อ
 - การประมวลผลเกี่ยวกับการจ่ายเงินแก่บริษัทตัวแทน บริษัทประกันภัย
 - การประมวลผลเกี่ยวกับการรับชำระเงิน การออกไปเสิร์ฟรับเงิน ใบกำกับภาษี รายงานภาษีมูลค่าเพิ่ม

- การประเมินผลเกี่ยวกับการติดตามการชำระเงินและการยึดคืนสินค้า
 - การประเมินผลเกี่ยวกับการติดตามประกันภัย และการต่อทะเบียน (กรณีรถยนต์)
 - การประเมินผลเกี่ยวกับการปิดบัญชี การปิดล่วงหน้า และการยกเลิกสัญญา
- 1.3.3 งานวิจัยนี้ ใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์เป็นหลักในการออกแบบฐานข้อมูล

1.4 ขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

- 1.4.1 ศึกษาระบบงานปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้น
- 1.4.2 ศึกษาความต้องการของผู้ใช้และความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆในระบบงานเข้าชื่อ
- 1.4.3 ศึกษาการออกแบบโมเดลข้อมูล
- 1.4.4 วิเคราะห์ระบบงาน
- 1.4.5 ออกแบบระบบงาน
- 1.4.6 สร้างต้นแบบระบบสารสนเทศเข้าชื่อ โดยใช้ฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์
- 1.4.7 ทดสอบและปรับปรุงต้นแบบ
- 1.4.8 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ
- 1.4.9 เขียนและจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

- 1.5.1 เพื่อเป็นระบบงานที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ลูกค้า
- 1.5.2 ผู้บริหารสามารถใช้สารสนเทศ ในการจัดการและช่วยในการตัดสินใจกำหนดแผนงานนโยบายได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และมีประสิทธิภาพ
- 1.5.3 เป็นแนวคิดให้กับผู้สนใจใช้งานหรือนำไปดัดแปลงแก้ไขใช้กับระบบงานอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน เช่นระบบลิขสิทธิ์ เป็นต้น