

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

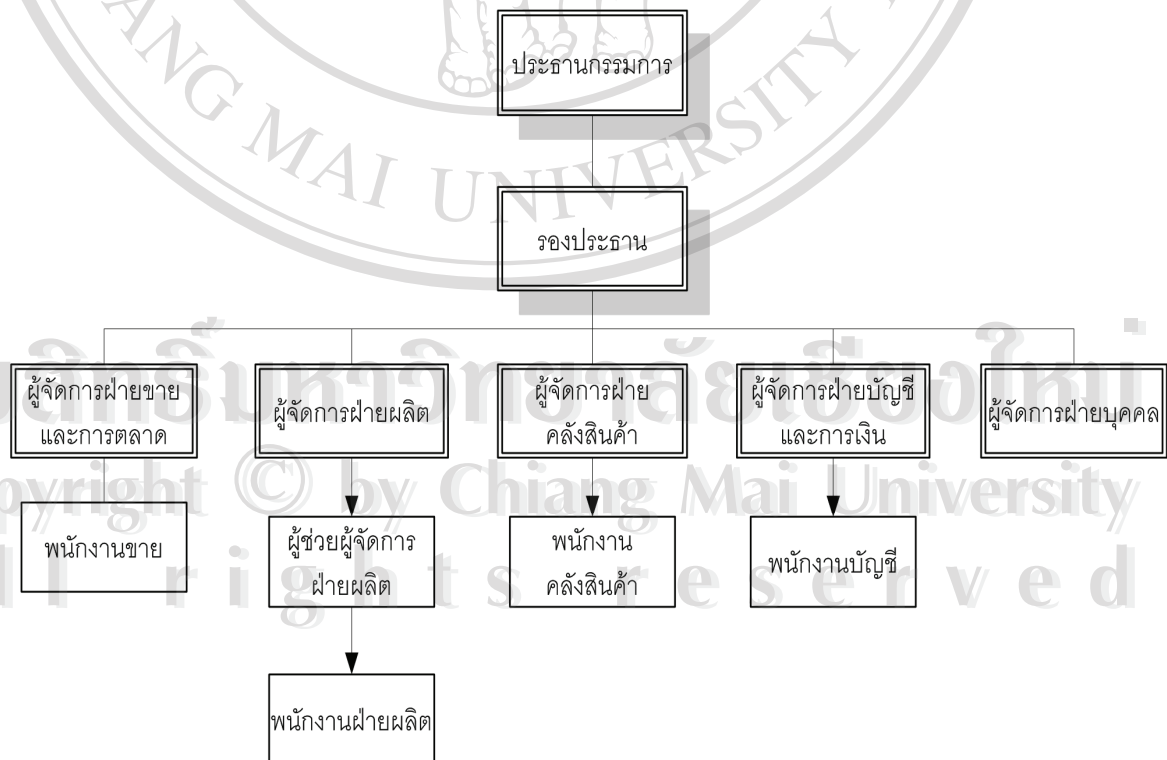
อุตสาหกรรมเซรามิกในจังหวัดลำปาง เริ่มขึ้นเมื่อมีการค้นพบแหล่งดินขาวที่มีคุณภาพ ที่อำเภอแจ้ห่ม ชาวจีนอพยพจึงได้มาก่อสร้างโรงงานเพื่อผลิตจานชามโดยใช้เทคโนโลยีระดับล่าง ต่อมาในปี พ.ศ. 2516 ได้มีการรวมตัวของโรงงานเพื่อก่อตั้งชมรมชื่อว่า "ชมรมเครื่องปั้นดินเผาลำปาง" ในจังหวัดลำปาง ปัจจุบันได้เปลี่ยนเป็น "สมาคมเครื่องปั้นดินเผาจังหวัดลำปาง" โดยปัจจุบัน โรงงานเซรามิกในจังหวัดลำปางมียอดส่งออกเกือบ 4,000 ล้านบาท มีโรงงานเกือบ 200 โรง มีการจ้างงานเกือบ 10,000 คน แต่ปัจจุบันการประกอบธุรกิจเซรามิกมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งจากคู่แข่งในประเทศเองและต่างประเทศโดยเฉพาะสินค้าจากประเทศจีน ดังนั้นกิจการจะต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรจึงจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่ดีเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างข้อได้เปรียบในการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทในการดำเนินธุรกิจ ระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้จึงต้องมีความน่าเชื่อถือเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าของหรือผู้บริหาร รวมทั้งมีไว้เพื่อนำไปใช้ในการบริหารองค์กรให้สามารถอยู่รอด

การบริหารงานที่สำคัญของธุรกิจที่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญเป็นลำดับแรกๆ ก็คือการบริหารการตลาดและการขาย การที่จะขายผลิตภัณฑ์แต่ละอย่างออกไปให้ได้นั้น ก็จะต้องจัดเตรียมวางแผนการตลาดที่เหมาะสมสำหรับแต่ละผลิตภัณฑ์ โดยที่ผลิตภัณฑ์นั้นก็ต้องมีคุณภาพด้วย และการที่จะให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีการรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานที่มีอยู่เป็นจำนวนมากทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาสร้างให้ได้เป็นระบบสารสนเทศที่เหมาะสม จากนั้นจึงจะสามารถนำสารสนเทศที่ได้ไปช่วยสนับสนุนการดำเนินงานในหน่วยงาน และนำเสนอรายงานที่จำเป็นแก่ผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจต่อไป

บริษัท ลำปางศิลปนคร จำกัด ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 165 ถนนพหลโยธิน ตำบลชมพู อำเภอเมืองจังหวัดลำปาง เป็นโรงงานที่ผลิตสินค้าเครื่องใช้บนโต๊ะอาหารที่ทำด้วยเซรามิก ประเภท สโตนแวร์ (Stoneware) ได้มีประสบการณ์ในการทำโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องปั้นดินเผามากกว่า 30 ปี ปัจจุบันมีผู้บริหารและพนักงานอยู่ทั้งหมดประมาณ 250 คน จัดอยู่ในอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง หรือ SME (Small & Medium Size Enterprise) และในช่วง 2-3 ปีนี้บริษัทได้มีการลงทุนเพิ่มเพื่อปรับปรุงระบบการผลิต มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ได้สินค้าที่มีคุณภาพ และเป็นที่ต้องการของลูกค้า ซึ่งก็ประสบความสำเร็จตามแผนงานที่วางไว้ โดยได้รับการตอบรับจากลูกค้าส่วนใหญ่เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังทำให้ได้รับรางวัลจากการประกวดสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ ติดต่อกันถึง 2 ปีซ้อน คือรางวัล ระดับ

ดับห้าดาวและสี่ดาว ทั้งนี้ยังได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานในการขายสินค้าให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานขึ้นมา และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานสำนักงาน (Office Application) ได้แก่ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft Office) ซึ่งประกอบด้วย ไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) และ ไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft Word) มาช่วยในการจัดทำข้อมูลขาย บัญชีรายรับ-รายจ่าย และ การทำรายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร

ต่อมาผู้วิจัยได้ทำเขียน โปรแกรมสำหรับช่วยในการออกใบส่งสินค้าให้กับพนักงานขาย โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์เอกเซล 97 สาเหตุเริ่มมาจากปริมาณข้อมูลที่ต้องใช้ในการขายมีปริมาณมากขึ้นหลายเท่า ทำให้การใช้เพียงแค่โปรแกรมไมโครซอฟท์เอ็กเซล และ ไมโครซอฟท์เวิร์ด ในการทำงานเริ่มเกิดความล่าช้าอย่างเห็นได้ชัด ซึ่ง โปรแกรมที่เขียนขึ้นมานี้ก็สามารถใช้งานได้ระดับหนึ่ง และได้มีการแก้ไขปรับปรุงเรื่อยมา แต่ปัจจุบันมีปัญหาคือ เนื่องจาก โปรแกรมนี้เขียนขึ้นโดยทำการศึกษาข้อมูลที่อยู่ในฝ่ายขายเท่านั้น ทำให้ข้อมูลยังซ้ำซ้อนกับฝ่ายอื่นๆเช่นเดิม และทุกครั้งที่ต้องการข้อมูลภายนอกพนักงานขายก็จะต้องทำการสอบถามข้อมูลไปยังฝ่ายต่างๆในบริษัท บางครั้งก็ใช้เวลานานถ้าหากข้อมูลมีจำนวนมาก เนื่องจากฝ่ายอื่นๆยังคงเก็บข้อมูลในรูปของแฟ้มข้อมูลเช่นเดิม ทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลมากกว่าปกติ เกิดความผิดพลาดในการสื่อสารเพราะข้อมูลไม่ตรงกัน และ โปรแกรมดังกล่าวไม่สามารถรองรับความต้องการใหม่ๆ จากการที่มีการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานและบริหารงานภายในองค์กรได้อีกต่อไป



รูปที่ 1.1 ผังองค์กรบริษัท ลำปางศิลปนคร จำกัด

เนื่องจากงานขายเป็นงานหลักที่สำคัญของบริษัทฯ ทำให้แผนกต่างๆจะต้องทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดบางอย่างทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างที่ต้องการ อันเนื่องมาจากความซ้ำซ้อนของการใช้และจัดการข้อมูลในการปฏิบัติงาน เพราะข้อมูลถูกจัดเก็บในลักษณะของแฟ้มข้อมูล ที่ต่างฝ่ายต่างเก็บกันอยู่ อีกทั้งไม่มีระบบที่จะมาช่วยประสานงานระหว่างหน่วยงานในองค์กรให้ดีกว่าเดิม จากสภาพการณ์ดังกล่าวจึงทำให้กินเวลาที่ใช้ไปในกิจกรรมของงานที่เกี่ยวข้องกับการขายมากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีความต้องการสินค้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นทุกๆฝ่ายจึงมีหน้าที่ที่จะต้องบริหารจัดการเพื่อให้ได้สินค้าตามความต้องการของลูกค้าให้ได้มากที่สุดและทันต่อเวลาอีกด้วย ดังนั้นผู้บริหารบริษัทฯจึงมีนโยบายที่จะนำระบบสารสนเทศมาช่วยในทุกๆฝ่าย โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือนำมาช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขายสินค้าเพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่มีอยู่ให้หมดไป ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมาพัฒนาระบบดังกล่าว อีกทั้งเพื่อแก้ปัญหาอื่น ๆ อันเนื่องจากการที่ฝ่ายต่างๆ ได้มีการทำการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กรที่เปลี่ยนไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาให้ได้ระบบสนับสนุนการขายผลิตภัณฑ์เซรามิก ที่ช่วยตอบสนองความต้องการของบริษัท ล่าปางศิลปนคร จำกัด

1.3. ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1. จัดทำระบบฐานข้อมูลในรูปแบบเครื่องลูกข่ายและเครื่องแม่ข่าย (Client / Server) โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ เวอร์ชัน 2000 (Microsoft SQL 2000 Server) ซึ่งประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลลูกค้าประกอบด้วย ชื่อลูกค้า ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ E-mail Address ชื่อผู้ติดต่อ ตำแหน่งผู้ติดต่อ เป็นต้น
- 2) ข้อมูลสินค้าประกอบด้วย รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ราคาสินค้า เป็นต้น
- 3) ข้อมูลการขายสินค้า ประกอบด้วย เลขที่ขาย วันที่ขาย ชื่อลูกค้า รายการสินค้า จำนวนสินค้า เป็นต้น
- 4) ข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า ประกอบด้วย เลขที่จอง ชื่อลูกค้า วันที่จอง วันครบกำหนด รายการสินค้า จำนวนสินค้า เป็นต้น
- 5) ข้อมูลการชำระเงิน ประกอบด้วย เลขที่ใบเสร็จ วันที่ชำระ ชื่อลูกค้า เลขที่ใบส่งสินค้า จำนวนเงินที่ชำระ เป็นต้น
- 6) ข้อมูลการรับคืนสินค้า ประกอบด้วย เลขที่รับคืน วันที่รับคืน เลขที่ขาย ชื่อลูกค้า รายการสินค้าที่รับคืน จำนวนเงินที่คืน เป็นต้น
- 7) ข้อมูลสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย ชื่อคลังสินค้า ชื่อสินค้า จำนวนสินค้า เป็นต้น

8) ข้อมูลการผลิตสินค้า ประกอบด้วย วันที่ผลิต ชื่อสินค้า จำนวนสินค้า เป็นต้น

9) ข้อมูลผู้ใช้งานในระบบ เช่น รหัสประจำตัว ชื่อผู้ใช้ รหัสผ่าน เป็นต้น

1.3.2. สร้างระบบงานในส่วนของการติดต่อกับฐานข้อมูลโดยใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ แอซเซส เวอร์ชัน 2000 (Microsoft Access 2000) ประกอบด้วย

1.3.2.1. ส่วนการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลพนักงาน

1.3.2.2. ส่วนการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลลูกค้า

1.3.2.3. ส่วนของการเพิ่ม ลด แก้ไข จำนวนสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย

- 1) การเพิ่มลดรายการสินค้าที่ขาย
- 2) การตั้งราคาสินค้า
- 3) การตั้งยอดสินค้าคงคลัง
- 4) การเพิ่ม แก้ไข จำนวนสินค้าที่ผลิตได้
- 5) การโอนย้ายสินค้า และปรับปรุงยอดสินค้าคงคลัง

1.3.2.4. ส่วนการเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลการขายสินค้า ประกอบด้วย

- 1) งานออกใบส่งสินค้า/ใบกำกับภาษี
- 2) งานออกใบสั่งซื้อสินค้าของลูกค้า
- 3) งานออกใบเสร็จรับเงิน
- 4) งานส่วนออกใบรับคืนสินค้า
- 5) งานค้นหาใบส่งของของลูกค้า
- 6) งานค้นหาข้อมูลสินค้า เช่น รูปแบบ สี ราคา จำนวนสินค้าที่มีอยู่

1.3.2.5. ส่วนของการเพิ่ม ลบ แก้ไข ผู้ใช้งานในระบบ

1.3.2.6. รายงานการขายสินค้า ประกอบด้วย

- 1) รายงานใบส่งสินค้า
- 2) รายงานการซื้อสินค้าของลูกค้า
- 3) รายงานสรุปการขายสินค้า

1.3.2.7. รายงานสินค้าคงคลัง ประกอบด้วย

- 1) รายงานการสินค้าที่ได้รับ
- 2) รายงานการโอนย้ายสินค้า
- 3) รายงานสินค้าที่ขาย
- 4) รายงานจำนวนสินค้าคงคลัง

1.3.3. นำระบบที่ได้ไปใช้ในการดำเนินงานขายในตลาดระดับล่าง มีสินค้าได้แก่ งาน ชาม แก้วน้ำ ชุดกาแฟ ที่เหมาะสำหรับผู้บริโภคทั่วไป ซึ่งเป็นตลาดที่มีฐานลูกค้ามากที่สุดของบริษัทฯ



รูปที่ 1.2 ผลิตภัณฑ์ที่ส่งเข้าประกวดสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในปี 47

1.4. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1.4.1. ลดความซ้ำซ้อนของระบบงานเดิมที่ส่วนใหญ่ยังประมวลผลด้วยมือ
- 1.4.2. สามารถให้บริการลูกค้าได้ถูกต้อง รวดเร็ว กว่าเดิม
- 1.4.3. ผู้บริหารมีข้อเสนอแนะที่ต้องการเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจและวางแผน เช่น การตัดสินใจลงทุนขยายกิจการ การวางแผนการตลาด การวางแผนการผลิต การวางแผนกำลังคนได้อย่างถูกต้องและทันต่อเวลา

1.5. สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยและรวบรวมข้อมูล

- 1.5.1. บริษัท ลำปางศิลปนคร จำกัด
- 1.5.2. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตศึกษาสถาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5.3. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่