

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ธุรกิจขนาดย่อมถือได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่สำคัญของระบบเศรษฐกิจในทุกๆ ประเทศ ผู้ประกอบการถือได้ว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในชีวิตธุรกิจสมัยใหม่ ใช้พลังความสามารถของตนเองเผชิญกับความเสี่ยงและความไม่แน่นอนเพื่อสร้างความเติบโตให้แก่กิจการ ปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้ธุรกิจขนาดย่อมประสบความสำเร็จคือ ทักษะด้านการจัดการและข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ ผู้ประกอบการจะต้องใช้ข้อมูลหลายประเภทที่เกิดจากกระบวนการดำเนินธุรกิจ มาวิเคราะห์ และตัดสินใจวางแผนในการทำธุรกิจต่อไป

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับกระบวนการดำเนินงานของธุรกิจ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจที่มีประสิทธิผลโดยเฉพาะระบบสารสนเทศทางการจัดการ เป็นส่วนที่ช่วยให้ผู้บริหารได้รับสารสนเทศในการจัดการดำเนินงาน เช่น การบริหารสินค้าคงคลัง การจัดการสำนักงาน การบริการลูกค้า เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ร้านชัชศิลา เป็นร้านธุรกิจขนาดย่อมแบบบุคคลธรรมดาหรือเจ้าของคนเดียว เป็นร้านที่ผลิตและจำหน่ายศิลาแลงทั้งปilikและสง โดยมีแหล่งผลิตอยู่ที่ ตำบลอินทิล อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และมีสถานที่จำหน่ายอยู่ 2 แห่งคือ ตำบลขี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ และตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ธุรกิจของร้านเริ่มต้นมาจากธุรกิจของครอบครัวที่สืบทอดต่อกันมานานกว่า 20 ปี มีบริการส่งสินค้าทั่วประเทศ

ร้านชัชศิลาอาศัยช่องทางในการติดต่อลูกค้าผ่านทางโทรศัพท์และทางหน้าร้าน โดยมีเจ้าของร้านเป็นผู้แนะนำสินค้า ตรวจสอบคลังสินค้า หากสินค้าในคลังหมดต้องทำการสั่งผลิตและในกรณีที่ลูกค้าสั่งผลิตสินค้าแบบใหม่ ต้องมีการเก็บเงินค้ำมัดจำจากลูกค้า เพื่อประสานงานกับลูกค้า ทั้ง 2 สาขาจะมีการเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้า จึงมีการเคลื่อนย้ายสินค้าระหว่างคลังสินค้าทั้ง 2 สาขาอยู่เป็นประจำ จึงทำให้ยากในการตรวจสอบจำนวนสินค้าคงคลังซึ่งในการเคลื่อนย้ายสินค้าแต่ละครั้งก็จะมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้น และกิจกรรมที่เกิดขึ้นตั้งแต่กระบวนการผลิตจนส่งมอบสินค้าไป

ยังลูกค้า ยังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบและไม่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงาน

ปัจจุบันในการผลิตสินค้าแลงจะเกิดจากการประมาณการข้อมูลการขายในอดีต และการตั้งชื่อจากลูกค้า กิจกรรมที่เกิดขึ้นในกระบวนการธุรกิจ ผู้ประกอบการได้มีการจดบันทึกไว้ในกระดาษ ซึ่งทำให้การสรุปยอดขายในแต่ละเดือนเกิดความยุ่งยาก ข้อมูลเกิดการสูญหาย ลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไปทางร้านจะขายในราคาที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดความสับสนในราคาแก่ผู้ขายและผู้ซื้อ นอกจากนี้รายชื่อกู้ค้าไม่มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาเบอร์โทรศัพท์และที่อยู่ลูกค้าเพื่อจัดส่งสินค้า

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านซัยศิลา โดยมีการออกแบบพัฒนาฐานข้อมูลสินค้า รวมไปถึงการออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเพื่อให้ครอบคลุมในการนำไปใช้ในกระบวนการของธุรกิจ เช่น เมื่อมีการขายสินค้าในร้านระบบจะมีการตัดสต็อกเพื่อให้สามารถตรวจสอบยอดที่เหลือของสินค้าได้ว่าจะต้องทำการผลิตสินค้าเพิ่ม เป็นต้น เพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดการดำเนินงานที่มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถช่วยให้ผู้ประกอบการใช้ประกอบการตัดสินใจและวางแผนกลยุทธ์ในการทำธุรกิจต่อไป เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1) รวบรวม วิเคราะห์ ศึกษาแนวทางการใช้เทคโนโลยี
- 2) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านซัยศิลา

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ได้ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านซัยศิลา

1.4 แผนการดำเนินงาน ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านชัชศิลา ผู้ศึกษาได้ ดำเนินตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานและวิเคราะห์ปัญหาในการทำธุรกิจของร้านชัชศิลา
- 2) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านชัชศิลา
- 3) ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านชัชศิลา
- 4) พัฒนาและติดตั้งระบบ
- 5) ทดสอบระบบ ทดสอบป้อนข้อมูล ทดสอบความถูกต้องแก้ไขข้อผิดพลาด ให้ตรงความต้องการของผู้ใช้
- 6) วัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบผ่านแบบทดสอบ
- 7) สรุปผลการศึกษาและจัดทำรายงานการค้นคว้าอิสระ

1.4.2 ขอบเขต

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านชัชศิลา จะเป็นการพัฒนาระบบฐานข้อมูลออนไลน์ โดยจะมีขอบเขตครอบคลุมดังนี้

1) ระบบสั่งผลิตสินค้า

- สามารถบันทึกและปรับปรุงข้อมูลผลิตสินค้าตามการสั่งซื้อของลูกค้า
- สามารถพิมพ์ใบสั่งผลิตสินค้า
- รายงานการผลิตสินค้า ต่อ วัน/เดือน/ปี

2) ระบบคลังสินค้า

- สามารถบันทึกและปรับปรุงข้อมูลสินค้าในคลังสินค้า
- รายงานจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในคลังสินค้าทั้ง 2 สาขา

- รายงานสินค้าเมื่อมีการย้ายคลังสินค้า

3) ระบบขายสินค้า

- สามารถบันทึกและปรับปรุงข้อมูลลูกค้า
- สามารถบันทึกและปรับปรุงข้อมูลการขายสินค้า
- สามารถตัดจำนวนสินค้าในคลังสินค้า
- สามารถพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน
- รายงานการขายสินค้าต่อ วัน/เดือน/ปี
- รายงานสินค้าที่มียอดขายสูงสุด ต่อ วัน/เดือน/ปี

4) ระบบการเงิน

- สามารถตรวจสอบยอดชำระหนี้ของลูกค้าทั้งแบบเงินสดและเงินเชื่อ
- สามารถออกรายงานต้นทุนแยกตามประเภทสินค้า
- สามารถออกรายงานสรุปรายรับจ่ายประจำ วัน/เดือน/ปี

1.4.3 วิธีการศึกษา

1) ศึกษาสภาพการดำเนินงานและวิเคราะห์ปัญหาในการทำธุรกิจของร้านชัยศิลา

- สัมภาษณ์เจ้าของกิจการถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำธุรกิจ และสอบถามถึง ความต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการธุรกิจ
- วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจเพื่อคิดแนวทางในการพัฒนาระบบ

2) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านชัยศิลา ได้แก่ สมุดบันทึกรายรับจ่ายในกิจกรรมต่างๆของธุรกิจ ตั้งแต่การผลิตสินค้าไปจนถึงการส่งมอบสินค้า

3) วิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านชัยศิลา

4) พัฒนาระบบสารสนเทศและติดตั้งระบบ

5) ทดสอบระบบ ทดสอบป้อนข้อมูล ทดสอบความถูกต้องแก้ไขข้อผิดพลาด ให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ และทำการแก้ไขข้อผิดพลาด

6) วัดผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบผ่านแบบทดสอบ

7) สรุปผลการศึกษา จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ และจัดทำรายงานการค้นคว้า

อิสระ

1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.5.1 รายละเอียดของซอฟต์แวร์ ในการศึกษาจะใช้ซอฟต์แวร์หลักในการดำเนินการดังนี้

1) ระบบปฏิบัติการ

- ระบบปฏิบัติการ (Operating System) Microsoft Windows 7

2) ซอฟต์แวร์สำหรับเว็บเซิร์ฟเวอร์และดาต้าเบสเซิร์ฟเวอร์

- โปรแกรม AppServ 2.5.10

3) ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนา

- โปรแกรม Adobe Photoshop CS5 ที่ใช้ช่วยในการพัฒนาด้านกราฟฟิก

- โปรแกรม Adobe Dream Weaver CS5 สำหรับการพัฒนาระบบ และใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาระบบ

- โปรแกรม FusionCharts Ver.3 ช่วยในการสร้างกราฟใน PHP

4) ซอฟต์แวร์สนับสนุนอื่นๆตามความจำเป็น เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบ

- โปรแกรม Microsoft Visio 2010 ใช้ออกแบบระบบกระแสนงาน

- โปรแกรม Microsoft Word 2010 ใช้จัดพิมพ์เอกสาร

- โปรแกรม มายเอสคิวเอล (MySQL) ใช้ในการจัดการฐานข้อมูล

- โปรแกรม CuteFTP สำหรับ รับส่งข้อมูลกับเครื่องแม่ข่าย

1.5.2 รายละเอียดของฮาร์ดแวร์

1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายประกอบด้วย

- หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Pentium IV 2.4 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) 2 GB
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 160 GB

2) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายประกอบด้วย

- หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รุ่น Pentium IV 2.0 GHz
- หน่วยความจำหลัก (RAM) 1 GB
- หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 120 GB

3) เครื่องพิมพ์ (Laser Printer)

1.6 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1.6.1 ร้านชัยศิลา สาขาหางดง ตำบลบ้านแหวน อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่

1.6.2 ร้านชัยศิลา สาขาแม่แตง ตำบลจี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่

1.6.3 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6.4 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่