

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนาระบบสารสนเทศของธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกา :
กรณีศึกษา หจก. เชียงใหม่วังแก้วราชวงศ์

ชื่อผู้เขียน นายสุรเชษฐ์ โอวาทเวโรจน์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ :

อาจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ	ประธานกรรมการ
อาจารย์ อรพิน สันติธีรากุล	กรรมการ
อาจารย์ นันทนา คำนวน	กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเพื่อการพัฒนาสารสนเทศของ หจก. เชียงใหม่วังแก้วราชวงศ์ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจในแต่ละหน้าทำงาน 2) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับแต่ละหน้าทำงาน 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน วิธีการศึกษาใช้แนวคิดวัฏจักรการพัฒนาระบบสารสนเทศ แนวคิดการสร้างต้นแบบ และแนวคิดผู้ใช้พัฒนาเอง โดยการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหารของกิจการ

ผลการศึกษสามารถรายงานได้ดังนี้ จากการวิเคราะห์กิจการพบว่า กิจการมีโครงสร้างองค์การเป็นแบบเรียบง่าย ไม่มีการกำหนดขอบเขตของอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจน เจ้าของกิจการเป็นผู้ที่มีบทบาทสูงสุดในการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายในการทำงาน จากการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ พบว่า ปัจจัยที่จะส่งผลให้กิจการสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ 1) การจัดการสินค้าคงคลังที่มีประสิทธิภาพ 2) การเลือกสินค้าที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค 3) การควบคุมค่าใช้จ่ายของกิจการให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม 4) การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการเข้ามาใช้บริการ ผลจากการวิเคราะห์ระบบงาน พบว่าระบบงานในปัจจุบันแบ่งออกเป็น 4 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการซื้อสินค้าและงานการจัดการสินค้าคงคลัง ระบบงานการขายและระเบียบลูกค้า ระบบงานซ่อมและงานบริการหลังการขาย และระบบงานบัญชี การแบ่งระบบงานตามลักษณะปัจจุบันทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน

การทำงานในแต่ละระบบงานจะจัดทำเอกสารด้วยมือ ก่อให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล และการสูญหายของข้อมูล

จากการวิเคราะห์ระบบปัจจุบันนำไปสู่การพัฒนากระบวนงานใหม่ โดยเริ่มจากการออกแบบระบบสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ โดยแบ่งระบบงานออกเป็น 7 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงานการซื้อสินค้า ระบบงานการขายสินค้า ระบบงานการจัดการสินค้าคงคลัง ระบบงานการซ่อมและการให้บริการหลังการขาย ระบบงานทะเบียนผู้ขายสินค้า ระบบงานทะเบียนลูกค้า และระบบงานบัญชี และทำการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภายใต้โครงสร้างของระบบงานใหม่ เพื่อใช้ในการบันทึกและประมวลผลข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของรายงานในการนำเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ให้กับพนักงานในแต่ละหน้าทำงานและผู้บริหาร เพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานและการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อระบบสารสนเทศพัฒนาเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาได้ติดตั้งระบบโดยใช้วิธีการเปลี่ยนโดยตรง ในส่วนของการทดสอบระบบ ได้แบ่งการทดสอบออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นการทดสอบโดยผู้พัฒนาระบบ และส่วนที่สองเป็นการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน แต่เนื่องจากระยะเวลาในการทดลองใช้ระบบใหม่ค่อนข้างสั้น ขั้นตอนการทบทวนและปรับปรุงระบบจึงต้องเลื่อนออกไปจนกว่าผู้ใช้งานมีความคุ้นเคยกับระบบใหม่และสามารถระบุถึงความต้องการเพิ่มเติมได้ ภายหลังจากพัฒนาและติดตั้งระบบที่สมบูรณ์แล้วพบว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนี้ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดี ทำให้การปฏิบัติงานในระบบงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการพัฒนาระบบสารสนเทศคือ การที่กิจการขาดการกำหนดขอบเขตหน้าทำงาน ก่อให้เกิดปัญหาในกระบวนการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศและการออกแบบกระบวนการทำงานสำหรับแต่ละหน้าทำงาน การขาดประสบการณ์ในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลของผู้ศึกษา เป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาโปรแกรมฐานข้อมูลเพื่อจัดการระบบสารสนเทศ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำระบบสารสนเทศไปใช้คือ ปัญหาในการใช้งานของระบบสารสนเทศ ซึ่งเกิดจากการที่พนักงานยังไม่คุ้นเคยกับการใช้ระบบใหม่ ทำให้การบันทึกรายละเอียดของข้อมูลเกิดความผิดพลาด นอกจากนี้ ความไม่เข้าใจของพนักงานถึงบทบาทของสารสนเทศที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ก่อให้เกิดปัญหาในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกิจการ

Independent Study Title	The Development of Information System for Watch Retail Store: A Case Study of Chiang Mai Rachawong Optical Ltd., Part.	
Author	Mr. Surachet Owatwearoj	
M.B.A	Business Administration	
Examining Committee	Lecturer Dr. Nittaya Jariangprasert	Chairman
	Lecturer Orapin Santhidhirakul	Member
	Lecturer Nuntana Khamnuan	Member

Abstract

The study was conducted on the impending issues regarding the development of information system for Chiang Mai Rachawong Optical Ltd., Part. Three objectives had been established; 1) To determine information needs for decision making in each business function. 2) To develop information system for each business function. 3) To study problems and obstacles in implementing the information system. The development approach was based on "System Development Life Cycle", "Prototyping", and "End User Development" concept. Data were collected through interviews with system users, business owner and his employees.

Through the enterprise analysis, the study indicated that the business had a simple organizational structure and each business function's authority and responsibility had not been clearly defined. The business owner had the greatest role on decision making and business policy setting. Through the critical success factor analysis, the critical success factors for watch retail store were the efficiency of inventory management, the product assortments that comply with customers' needs, the business's expenditure control within the appropriate level, and customers satisfaction build up through the service provided. From work process analysis, the current work process had been divided into 4 sub-processes i.e., merchandise purchasing and inventory management process, sales and customer records process, after-sales service process, and accounting process. From the current system, unnormalized entity piling up information from different origin caused data duplication and complex retrieval.

Having analyzed the current system, a new information system was developed. The work process was re-designed and re-arranged into 7 sub-processes i.e., merchandise purchasing process, sales process, inventory management process, after-sales service process, supplier records process, customer records process, and accounting process. The database system was developed consequently in purpose of collecting data, processing and creating useful information reports that could fulfill all users' needs of information in working and decision making in order to cope with business transactions efficiently.

The installation approach of the new information system was "Direct Cutover Strategy" which replaced the current system with the new one. Afterwards, the system test had been made to ensure the operability of the new system. This was accomplished in two sessions, developer testing and user testing. However, the review stage was postponed due to the tight schedule on testing and adaptation to the new system, as the users could not advice any suggestion. It evidently stated that the new system could fulfill users' demands, and increase efficiency and accuracy within working environment.

Several problems and obstacles that occurred during the information system development had been realized. Lack of clear definition on each business function's authority and responsibility initiated obstacles in data collecting and work process re-designing for the system development. Meanwhile, developer's knowledge and experience about developing database system had great part in building up a powerful database system. On the other hand, problems in post-implementation of the new information system caused from inaccuracy and inconsistency operations due to the unfamiliarity of the users on the new system, and their unclear understandings about the roles of information in enhancing their working efficiency.