

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องเผชิญกับแรงกดดันจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้แก่ (1) ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทางการสื่อสาร ก่อให้เกิดกระแสโลกาภิวัตน์ (globalization) ทำให้โลกดูมีขนาดเล็กลงเนื่องจากการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างไร้พรมแดน การทำธุรกิจทำได้โดยไม่มีขอบเขต (2) นโยบายของภาครัฐในการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้ตลาดขยายตัว มีการแข่งขันอย่างเสรี ลูกค้ำมีอำนาจต่อรองมากขึ้น ดังนั้นการทำธุรกิจจึงมุ่งสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ำเป็นหลัก (3) ความเจริญก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ทั้งเทคโนโลยีด้านสารสนเทศและการสื่อสาร โทรคมนาคมเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในการดำเนินธุรกิจ และชีวิตประจำวัน ระบบคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โทรสารและโทรศัพท์มือถือ มีความสามารถสูงขึ้นด้วยราคาที่ถูกลง จึงเป็นที่นิยมและใช้กันอย่างแพร่หลายในการติดต่อ แลกเปลี่ยนข่าวสาร และใช้ในการเพิ่มหรือรักษาศักยภาพในการแข่งขัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นรวดเร็วและรุนแรง องค์กรทางธุรกิจจึงต้องมีการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อความอยู่รอดภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรงและไร้พรมแดน ดังนั้นบริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ทำธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตอาหารกระป๋องเพื่อส่งขายทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งมีคู่แข่งจำนวนมากและสภาพการแข่งขันที่รุนแรงทั้งจากคู่แข่งในประเทศและต่างประเทศ จึงมีความจำเป็นต้องนำเอาระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนกลยุทธ์ของบริษัท เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ และทำให้การดำเนินธุรกิจมีความยืดหยุ่น รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนที่ต่ำลงและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ำมากขึ้น

บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ดำเนินธุรกิจในการผลิตอาหารกระป๋องประเภท พืชผัก ผลไม้ และได้รับการรับรองระบบ HACCP จากสถาบัน CAMPDEN & CHORLEYWOOD FOOD RESEARCH ASSOCIATION GROUP โดยมีโรงงานตั้งอยู่ที่เลขที่ 300 หมู่ 1 ต.ท่าสายลวด อ.แม่สอด จ.ตาก 63110

บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด เริ่มดำเนินการในปี 2530 เป็นหนึ่งในบริษัทชั้นนำในการผลิตหน่อไม้ในน้ำเปล่าบรรจุกระป๋องและยังมีการผลิตพืชผัก ผลไม้อื่นๆ อีก เช่น สับปะรดในน้ำเชื่อมบรรจุกระป๋อง ข้าวโพดฝักอ่อนในน้ำเกลือบรรจุกระป๋อง เห็ดนางฟ้าใน

น้ำเกลือบรรจุกระป๋อง มะเขือเทศในซอสมะเขือเทศบรรจุกระป๋อง, ข้าวโพดเมล็ดในน้ำเกลือบรรจุกระป๋อง, ลีนี่ในน้ำเชื่อมบรรจุกระป๋อง, ถั่วงอกในน้ำเกลือบรรจุกระป๋อง, ผักรวมในน้ำเกลือบรรจุกระป๋อง ซึ่งเป็นการส่งเสริมภาคเกษตรกรรมภายในประเทศให้มีรายได้ และยังเป็นการนำเงินตราเข้าสู่ประเทศ เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้เป็นการผลิตเพื่อการส่งออกทั้งหมด

บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ได้นำระบบการจัดการคุณภาพมาใช้ โดยกำหนดกิจกรรมพื้นฐานเพื่อการประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ นับตั้งแต่การจัดหาทรัพยากรการผลิต การดำเนินการผลิต การจัดส่ง เพื่อการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพสูง ราคายุติธรรมและบริการลูกค้าได้ทันเวลา ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในการบริหารองค์กรธุรกิจทำให้องค์กรธุรกิจสามารถผลิตสินค้าที่มีคุณภาพได้อย่างสม่ำเสมอ และกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจะส่งผลให้ต้นทุนการผลิตลดลง เวลาผลิตลดลง ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถผลิตสินค้าด้วยต้นทุนต่ำ และบริการได้รวดเร็ว มาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9000 เป็นมาตรฐานสากลที่เน้นการควบคุมคุณภาพทั่วทั้งองค์กร โดยให้ทุกหน่วยงานและทุกคนในองค์กรตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพ และสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการให้ดีขึ้น

นอกเหนือจากการนำระบบการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์มาใช้ ทางบริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานในส่วนต่างๆขององค์กร อาทิเช่น การเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ในสำนักงานด้วยระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (Local Area Network; LAN) เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) ในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับสำนักงานสาขา ใช้ระบบบัญชีสำเร็จรูปในงานด้านบัญชีและการเงิน การใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ Microsoft Word มาช่วยงานด้านเอกสาร เช่น การทำแบบฟอร์มรายงานต่างๆ, การออกไปกำกับภาษี เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง องค์กรธุรกิจที่จะสามารถดำรงความได้เปรียบในการแข่งขันและอยู่รอดได้ในโลกธุรกิจ จำเป็นต้องมีระบบการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพดี ราคาต่ำ และตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันเวลา อีกทั้งต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นสูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความต้องการของลูกค้าและสภาพแวดล้อมต่างๆทางธุรกิจ เนื่องจาก บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ได้มีการนำระบบการจัดการคุณภาพผลิตภัณฑ์มาใช้ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพดีและต้นทุนในการผลิตต่ำ แต่ในส่วนงานด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงานยังขาดประสิทธิภาพและมีต้นทุนในการดำเนินงานสูง การเก็บข้อมูลที่ไม่เป็นระบบระเบียบ การจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษทำให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาข้อมูลและเกิดการสูญหายบ่อยครั้ง

การปฏิบัติงานส่วนใหญ่ยังคงเป็นระบบมือทำให้ต้องใช้เวลาและพนักงานเป็นจำนวนมากในการปฏิบัติงานต่างๆ เช่น การคิดเงินเดือนพนักงานและลูกจ้าง การทำรายงานสรุปการทำงานของพนักงาน การทำรายงานสินค้าเพื่อส่งให้ฝ่ายการตลาด เป็นต้น การใช้ทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไม่คุ้มค่า และการได้มาซึ่งข้อมูลเพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารที่ล่าช้า ถึงแม้ว่าทางบริษัทจะมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารงานบางส่วน แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้นั้นยังไม่สมบูรณ์ทำให้การบริหารงานขาดความคล่องตัว ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาการวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศของ บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานของบริษัท ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการอยู่รอดในสภาพการแข่งขันที่รุนแรงของธุรกิจการผลิตอาหารบรรจุกระป๋องเพื่อการส่งออกทั้งในปัจจุบันและอนาคต และสามารถใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศที่พัฒนาแล้วได้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อวางแผนกลยุทธ์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจผลิตผักผลไม้สำเร็จรูปบรรจุกระป๋อง บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1.3.1 ได้แผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศสำหรับธุรกิจผลิตผักผลไม้สำเร็จรูปบรรจุกระป๋อง บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจต่อไป

1.3.2 เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจและดำเนินธุรกิจของ บริษัท มหาบูรพาผลิตภัณฑ์อาหาร จำกัด ต่อไป

1.3.3 เป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจผลิตผักผลไม้สำเร็จรูปบรรจุกระป๋อง เพื่อใช้ในการศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจของตนได้

## 1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 การวางแผนกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ(Information System Planning) คือ กระบวนการในการนำเป้าหมาย กลยุทธ์ จุดประสงค์ กระบวนการทำงาน และความต้องการสารสนเทศขององค์กรเป็นพื้นฐานในการบ่งชี้ และเลือกระบบสารสนเทศที่จะนำมาพัฒนา และ

เวลาที่จะทำการพัฒนา ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้คือแผนของระบบสารสนเทศ ที่จะเป็นแผนแม่บทของการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรต่อไป<sup>1</sup>

1.4.2 สารสนเทศ(Information) หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (Raw Data) ซึ่งสารสนเทศอาจจะประกอบไปด้วยข้อมูลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ตัวเลข เสียง และภาพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เมื่อนำมาผ่านการประมวลผลแล้ว ก็จะเกิดเป็นสารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารงานและการตัดสินใจของผู้บริหารได้<sup>2</sup>

1.4.3 ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และ แจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ<sup>3</sup>

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

<sup>1</sup> ชัยยศ สันติวงษ์ และนิติยา เจริญประเสริฐ, การบริหารระบบสารสนเทศเชิงกลยุทธ์, (พิมพ์ครั้งที่ 1, กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง, 2546), หน้า 109.

<sup>2</sup> นิภาภรณ์ คำเจริญ, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ,(กรุงเทพฯ: เอส.พี.ซี. บุ๊คส์, 2545), หน้า 14.

<sup>3</sup> Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon, Management Information Systems: Managing the Digital Firm, (7<sup>th</sup> ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2001), p.6.