

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับบริษัท ชุม เทคโนโลยี จำกัด ผู้ศึกษาพบว่ามีความคิด ทฤษฎีต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- 1) ข้อมูลและสารสนเทศ
- 2) ฐานข้อมูล
- 3) ระบบสารสนเทศ
- 4) หน้าที่ขององค์กรธุรกิจและบทบาทของระบบสารสนเทศภายในองค์กร
- 5) การบริการ ณ จุดขาย
- 6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลและสารสนเทศ

ศุมาลี เมืองไพศาล (2531) อธิบายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มสัญลักษณ์แทนปริมาณหรือการกระทำต่างๆ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ดังนั้นจึงถือว่าข้อมูลเป็นวัตถุดิบของข่าวสารหรือสารสนเทศ หรืออาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับใช้ทำประโยชน์ เป็นส่วนของผลลัพธ์ของระบบการประมวลผลข้อมูล เป็นสิ่งที่สื่อความหมายให้ผู้รับเข้าใจและสามารถนำไปกระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งโดยเฉพาะได้ หรือเพื่อเป็นการย้ำความเข้าใจที่มีอยู่แล้วให้มีมากยิ่งขึ้น

จิราภรณ์ รักษาแก้ว (2538) อธิบายว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่อยู่ในธรรมชาติ เป็นกลุ่มลักษณะแทนปริมาณ ที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล ท้ายที่สุดของข้อมูลก็คือ วัตถุดิบของสารสนเทศ ได้แก่ ข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับการประมวลผลแล้วด้วยวิธีการต่างๆ เป็นความรู้ที่ต้องการสำหรับนำไปใช้ทำประโยชน์

ศุภิสราพร สุชาติพยะรัตน์ (2548) อธิบายว่า ข้อมูล เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงที่ยังไม่ผ่านการบวนการประมวลผล ซึ่งจะถูกระบุว่า ข้อมูลดิบ สิ่งที่เราเรียกว่าข้อมูลดิบนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถให้ความหมายใดๆ ได้ และไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลเกี่ยวกับน้ำหนักหรือส่วนสูงของพนักงาน เป็นต้น สารสนเทศ เป็นสิ่งที่ได้ผ่านกระบวนการ

ประมวลผลแล้ว ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลที่ใช้วิธีแบบง่ายๆ ในการคำนวณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การจัดลำดับ การคิดอัตราร้อยละ หรือการใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยการดำเนินงานวิธีทางสถิติ เป็นต้น การประมวลผลด้วยวิธีต่างๆ นี้ เป็นการเปลี่ยนสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือเป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.2 ฐานข้อมูล

กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และจำลอง ครอบอุตสาหะ (2542) อธิบายว่า ฐานข้อมูล ประกอบด้วย รายละเอียดของข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กัน มีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อประโยชน์ในการจัดการ และเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพในการประมวลผลฐานข้อมูล สร้างฐานข้อมูล สร้างรายงาน จัดการรายงาน เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล(Database Management Systems : DBMS) โดยโปรแกรมเหล่านี้ทำหน้าที่จัดการฐานข้อมูลและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ฐานข้อมูลที่คุ้นเคยคือฐานข้อมูลแบบเชิงสัมพันธ์

ศิวิศ กาญจนหุม และวิชาญ หงษ์บิน (2542) อธิบายว่า ฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มของข้อมูล ที่ถูกรวบรวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ในสำนักงานก็จะรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่มาติดต่อ จนถึงการเก็บเอกสารทุกอย่างของสำนักงาน ซึ่งข้อมูลจะมีส่วนที่สัมพันธ์กันและเป็นที่ต้องการออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ข้อมูลนั้นอาจจะเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่เราสนใจศึกษา ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกต การนับ หรือการวัด และข้อมูลอาจเป็นได้ทั้งตัวเลขหรือข้อความก็ได้ ที่สำคัญคือข้อมูลจะต้องเป็นสิ่งที่ เป็นความจริง รายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ต้องนำมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กันให้ตรงตามที่ต้องการ เพื่อ สะดวกในการค้นหาและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม

2.3 ระบบสารสนเทศ

สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ (2546) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วย กิจกรรม 3 ชนิด คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผล และการนำเสนอผลลัพธ์ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ(input) จัดการ

รวบรวมข้อมูลจากส่วนต่างๆ ขององค์กร หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร การประมวลผล (processing) ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลที่นำเข้ามาให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ การนำเสนอผลลัพธ์(output) จัดการนำข่าวสารหรือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้ตามความเหมาะสมหรือนำไปส่งต่อให้กับส่วนอื่น ซึ่งต้องนำข่าวสารนี้ไปใช้งานต่อไป

ระบบสารสนเทศในมุมมองธุรกิจ คือ กระบวนการแก้ปัญหาที่มีการจัดโครงสร้างอย่างดี สอดคล้องตามเทคโนโลยีข่าวสารที่นำมาใช้ เพื่อตอบสนองความท้าทายทั้งหลายจากสิ่งแวดล้อมขององค์กร ผู้บริหารต้องมีความเข้าใจโครงสร้างขององค์กร กระบวนการบริหารงาน เทคโนโลยีข่าวสาร และความสามารถในการนำเสนอกระบวนการแก้ปัญหา

ศุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์ (2548) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา และประมวลผลข้อมูลนั้น พร้อมทั้งมีการจัดทำรายงานข้อมูลให้อยู่ในรูปที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานบริหาร และตัดสินใจในหน่วยงานได้ หลักการในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ผู้บริหารจะสามารถนำระบบสารสนเทศนั้นไปใช้งานได้ ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลที่มีคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้น ณ เวลาปัจจุบัน และครบถ้วนเพียงพอต่อความต้องการ
- 2) กระบวนการที่เหมาะสมในการผลิตสารสนเทศจากข้อมูล ซึ่งข้อมูลนั้นเปรียบเสมือนเป็นวัตถุดิบ
- 3) สารสนเทศหรือผลผลิตจากระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือผู้บริหาร

2.4 หน้าที่ขององค์กรธุรกิจและบทบาทของระบบสารสนเทศในองค์กร

หน้าที่ขององค์กรธุรกิจ ประกอบด้วยหน้าที่หลัก 6 ประการ คือ

- 1) หน้าที่ด้านการวางแผนและการจัดการ
เมื่อก่อตั้งองค์กรหรือกิจการขึ้นมาแล้ว ผู้บริหารมีหน้าที่ในการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กร ทำการวางแผนและกำหนดนโยบายการบริหารงาน ซึ่งใช้เป็นแนวทางหรือแนวปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปตามวัตถุประสงค์หลักขององค์กร อีกทั้งนโยบายยังเป็นเครื่องมือในการกำกับควบคุมให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีระบบ และสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ด้วยความราบรื่นเรียบร้อย นโยบายยังใช้เป็นเครื่องกำหนดแนวทางการตัดสินใจที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยลดความขัดแย้งและความไม่มั่นใจในการปฏิบัติงานให้

น้อยลงได้ ผู้บริหารยังมีหน้าที่จัดระบบงานทั้งหมดภายในองค์กร จัดแบ่งสายงานบังคับบัญชา และมอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้บริหารระดับรองลงมา

2) หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล

หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วยงานด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งพนักงาน จ่ายเงินเดือนและค่าตอบแทน รวมทั้งการจัดสวัสดิการและการฝึกอบรมให้กับพนักงาน

หน้าที่ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เริ่มตั้งแต่การวางแผนความต้องการด้านแรงงาน การกำหนดขีดความสามารถของพนักงาน วิเคราะห์ถึงงานที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละตำแหน่ง แล้วจึงทำการรับสมัครพนักงาน ทำการคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมให้เข้ามาทำงานกับองค์กร ทำการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมกับทักษะและความชำนาญของบุคคลผู้นั้น จ่ายค่าจ้างและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถของพนักงาน และทำการวัดและประเมินผลประสิทธิภาพของพนักงานเป็นประจำ จัดเก็บและบำรุงรักษาข้อมูลของพนักงานให้ถูกต้องสมบูรณ์ตลอดเวลา ทำการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรม และทำการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และให้ได้รับทักษะใหม่ๆ ตามสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

3) หน้าที่ด้านการจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลัง

การจัดซื้อแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรกเป็นการซื้อมาเพื่อใช้ภายในองค์กรเอง หรือใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้า และประเภทที่สองเป็นการซื้อมาเพื่อขายต่อ หน้าที่ในการจัดซื้อประกอบด้วย การตรวจสอบคำสั่งซื้อ การสืบราคา การวิเคราะห์เปรียบเทียบราคา การพิจารณาเลือกซื้อกับผู้ขายที่เหมาะสม การออกใบสั่งซื้อ และการตรวจรับสินค้า ผู้มีหน้าที่ในการจัดซื้อต้องทำการค้นหาข้อมูลผู้ขายที่ขายสินค้าให้ได้ในราคาที่ต่ำสุด แต่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพดีและตรงตามมาตรฐานที่ต้องการ มีกำหนดการส่งมอบสินค้าได้ทันตามกำหนดเวลาที่จะต้องใช้งาน และทำการวิเคราะห์หาปริมาณที่เหมาะสมในการจัดซื้อแต่ละครั้งเพื่อควบคุมต้นทุนของสินค้าให้ได้ต่ำที่สุด

ส่วนหน้าที่ในการจัดการสินค้าคงคลัง ได้แก่ การควบคุมดูแลปริมาณวัตถุดิบให้มีเพียงพอต่อการผลิต และมีปริมาณสินค้าที่เพียงพอต่อการขาย การรักษาปริมาณสินค้าคงเหลือให้ต่ำที่สุดเพื่อเป็นการประหยัดต้นทุนขององค์กร การรักษาคุณภาพของสินค้า การกำหนดมาตรฐานของสินค้า รวมถึงการบรรจุหีบห่อ การจัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้า และการจัดทำรายงานสินค้าคงคลัง

4) หน้าที่ด้านการผลิต

วัตถุประสงค์ของการดำเนินธุรกิจสิ่งหนึ่งคือ การผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อเสนอขายให้แก่ลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่สำคัญในการสร้างรายได้ให้แก่องค์กรธุรกิจ หน้าที่ด้านการผลิตประกอบด้วยกิจกรรมที่สำคัญ 3 ส่วนคือ

(1) การวางแผนการผลิต หมายถึง การวางแผนเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรการผลิต และการวางแผนเพื่อใช้ทรัพยากรการผลิตให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(2) การดำเนินการผลิต หมายถึง การสั่งการด้านการผลิต การกำหนดและจัดลำดับขั้นตอนการผลิต รวมถึงการจัดกำลังคนและเครื่องมือ เพื่อให้การผลิตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

(3) การควบคุมการผลิต หมายถึง การควบคุมให้การผลิตบรรลุเป้าหมายในด้านผลผลิต คุณภาพ ต้นทุน และเวลาการส่งมอบ

สิ่งสำคัญที่ช่วยสนับสนุนหน้าที่ด้านการผลิต คือ กลยุทธ์ในการจัดการและควบคุมกระบวนการผลิต รวมถึงระบบปฏิบัติการผลิตที่มีประสิทธิภาพ หลายองค์กรกำลังพยายามที่จะสร้างกรรมวิธีการผลิตแบบไร้ตะเข็บ(seamless) โดยการรวมระบบการผลิตที่ใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสารหลายๆ ระบบเข้าด้วยกันเพื่อให้ข้อมูลที่สร้างจากระบบหนึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทันทีกับระบบอื่น

5) หน้าที่ด้านการขายและการตลาด

ในสถานะปัจจุบันที่องค์กรธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างสูงมาก หน้าที่ด้านการขายและการตลาดจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความสำเร็จขององค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก อีกทั้งการตลาดยังช่วยตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภค ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจเนื่องจากการตลาดทำให้เกิดการผลิตสินค้าและบริการขึ้น ทำให้เกิดการจ้างแรงงานเพิ่มขึ้น ทำให้ประชากรมีรายได้ และมีอำนาจการซื้อมากขึ้น ซึ่งมีผลต่อเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

หน้าที่ด้านการขายและการตลาด คือ การดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการให้แก่ลูกค้า ด้วยราคาที่ลูกค้าเต็มใจจะซื้อด้วยความพึงพอใจ หน้าที่ด้านการตลาดจึงต้องทำการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทางการตลาดและตัวแปรทางการตลาดที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลว่า ลูกค้าต้องการสินค้าแบบใด คุณภาพอย่างไร และจะใช้ช่องทางการจัดจำหน่ายอย่างไร

การค้นหาข้อมูลความต้องการของตลาดและแหล่งลูกค้าที่มีขีดความสามารถและมีความพึงพอใจที่จะซื้อเป็นสิ่งที่ยากมาก จึงต้องนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาด และประยุกต์ใช้กับหน้าที่ด้านการขายและการตลาดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อสร้างรายได้ให้แก่องค์กร

6) หน้าที่ด้านการเงินและบัญชี

หน้าที่ด้านการบัญชีและหน้าที่ด้านการเงินมีความเกี่ยวเนื่องกัน แต่ในบางองค์กรธุรกิจอาจแยกหน้าที่ด้านการบัญชีและด้านการเงินออกจากกัน เพื่อความชัดเจนและความเหมาะสมในแต่ละองค์กรธุรกิจ

หน้าที่ด้านการบัญชีและการเงินมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน้าที่ในด้านอื่นๆ ขององค์กรธุรกิจเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าผ่านทางฝ่ายขายและการตลาด และได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายบัญชีและการเงินก็มีหน้าที่ออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงินจากลูกค้า หรือเมื่อฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อสินค้าจากผู้ขายและได้รับสินค้าเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายบัญชีและการเงินก็มีหน้าที่จ่ายเงินค่าสินค้านั้น เป็นต้น

หน้าที่ด้านการเงิน คือ การบริหารจัดการสินทรัพย์ทางการเงินขององค์กร ตลอดจนทำการรวบรวมข้อมูลทางการเงินเพื่อวิเคราะห์ถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากการลงทุน แล้วนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกลงทุนในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

หน้าที่ด้านการบัญชี คือ การบันทึกรายการค้าต่างๆ ของกิจการที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน โดยบันทึกเรียงตามลำดับเวลาของการเกิดรายการนั้นๆ และบันทึกเป็นบัญชีแยกประเภทต่างๆ เช่น บัญชีสินทรัพย์ หนี้สิน ทุน รายได้ ค่าใช้จ่าย ลูกหนี้ และเจ้าหนี้ เป็นต้น การจัดทำรายการบัญชีมีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงฐานะทางการเงิน ณ วันใดวันหนึ่ง เพื่อให้เจ้าของกิจการได้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่ามีกำไรหรือขาดทุนเท่าใดในรอบระยะเวลาที่กำหนด และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการวางแผนควบคุมการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จสูงสุด

หน้าที่ขององค์กรธุรกิจแต่ละประเภท สามารถนำเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กรธุรกิจ

สตีลวอร์ธ สว่างวรรณ (2546) อธิบายว่า เนื่องจากโครงสร้างขององค์กรหนึ่งประกอบด้วยหลายส่วนที่มีจุดสนใจและความเชี่ยวชาญในการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศหนึ่งให้สามารถนำไปใช้งานได้ดีสำหรับงานทุกระดับในองค์กร โครงสร้างทั่วไปขององค์กรแบ่งเป็น 4 ระดับคือ ระดับกลยุทธ์ ระดับบริหาร ระดับผู้ชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ และแบ่งโครงสร้างองค์กรตามกลุ่มหน้าที่การทำงานออกเป็น 5 กลุ่ม คือ กลุ่มการขายและการตลาด กลุ่มการผลิต กลุ่มการเงิน กลุ่มการบัญชี และกลุ่มทรัพยากรมนุษย์ ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทั้งหมดนี้

ระบบสารสนเทศ ได้รับการแยกประเภทตามลักษณะการสนับสนุนหน้าที่การทำงานขององค์กรรวมทั้งระดับของผู้ที่ใช้งานระบบนั้นในองค์กร ซึ่งมีดังนี้

1) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายขายและการตลาด

ฝ่ายขายและการตลาด มีความรับผิดชอบในการขายบริการหรือผลผลิตที่องค์กรผลิตขึ้นมาเพื่อการจำหน่าย ฝ่ายการตลาด รับผิดชอบในการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายสำหรับบริการหรือสินค้าที่องค์กรผลิต ค้นหาความต้องการของลูกค้า วางแผนการผลิตบริการหรือสินค้าเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า และจัดการ โฆษณาและจัดการกระตุ้นการขาย ฝ่ายขาย รับผิดชอบในการติดต่อกับลูกค้า ขายบริการหรือสินค้า รับการสั่งซื้อ และติดตามการขายจนเสร็จสิ้นกระบวนการ

2) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายการผลิต

ฝ่ายการผลิตสินค้า มีความรับผิดชอบในการผลิตสินค้าและบริการให้แก่องค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้น ได้แก่

- (1) การวางแผน การพัฒนา และการบำรุงรักษาสิ่งอำนวยความสะดวก
- (2) การกำหนดเป้าหมายการผลิต
- (3) การสอบถาม เก็บรักษา และความพร้อมใช้งานของวัสดุสำหรับการผลิต
- (4) การกำหนดตารางทำงานให้กับอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก การจัดหาวัสดุ และแรงงานเพื่อนำมาสร้างเป็นสินค้าที่ต้องการ

ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายผลิตสินค้า ส่วนใหญ่ประกอบด้วยส่วนที่เป็นระบบสินค้าคงคลัง ข้อมูลเกี่ยวกับวัสดุแต่ละชนิดในคลังสินค้า เช่น จำนวนวัสดุที่เสียหายเนื่องจากการขนส่งหรือจำนวนวัสดุที่ได้รับทดแทนเนื่องจากการสั่งซื้อใหม่หรือการส่งคืน จะถูกป้อนเข้าสู่ระบบ เพิ่มข้อมูลหลักของสินค้าในคลังประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับวัสดุแต่ละชนิด รวมทั้งหมายเลขรหัสสินค้า คำอธิบายเกี่ยวกับลักษณะวัสดุ จำนวนที่มีอยู่ จำนวนที่สั่งซื้อ และจำนวนวัสดุขั้นต่ำสุดที่จะต้องมียกในคลัง ก่อนที่จะต้องสั่งซื้อครั้งต่อไป องค์กรสามารถคาดเดาจำนวนวัสดุในการสั่งซื้อแต่ละครั้งให้สอดคล้องตามปริมาณการใช้งานหรือเพื่อให้มีราคาต่ำสุด ระบบสามารถสร้างรายงานจำนวนวัสดุแต่ละชนิดที่มีอยู่ในคลัง จำนวนวัสดุแต่ละชนิดที่สั่งซื้อ หรือวัสดุที่จะต้องสั่งมาทดแทน

3) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายการเงินและบัญชี

ฝ่ายการเงิน มีหน้าที่รับผิดชอบการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการเงินขององค์กร ฝ่ายการบัญชี รับผิดชอบในการรักษาและจัดการรายการและหลักฐานเกี่ยวกับการเงินขององค์กร เช่น ใบเสร็จรับเงิน รายการชำระเงิน การเสื่อมราคา และรายการชำระค่าตอบแทน

4) ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์

ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ รับผิดชอบในการสร้างความสนใจ การพัฒนา และการสงวนรักษาบุคลากรขององค์กร ระบบสารสนเทศสำหรับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สนับสนุนในการเลือกสรรบุคลากร จัดการรักษาระเบียนข้อมูลบุคลากรให้มีความสมบูรณ์ และสร้างสรรกิจกรรมที่กระตุ้นให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์และทักษะในการปฏิบัติงาน

2.5 การบริการ ณ จุดขาย

ปีทมาพร เอ็นบำรุง (2547) อธิบายว่า ระบบบริการ ณ จุดขาย หมายถึง การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทดแทนการคำนวณ หรือการใช้เครื่องคิดเงินในการบันทึกรายการขายสินค้าหรือการให้บริการ ณ จุดที่เกิดรายการ ระบบนี้สามารถติดตามความเคลื่อนไหวของเงินสด ณ จุดขาย และสามารถติดตามการเปลี่ยนแปลงจำนวนสินค้าคงคลังหรือเชื่อมต่อกับระบบสินค้าคงคลัง นอกจากนี้ยังสามารถพิมพ์สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการขายได้

ความสำคัญของระบบบริการ ณ จุดขาย

- 1) ลดเวลาในการให้บริการลูกค้า
- 2) ให้บริการลูกค้าได้สะดวก คล่องตัว
- 3) เข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้รวดเร็ว
- 4) ช่วยการบริหารสินค้าคงคลัง
- 5) สนับสนุนการแข่งขันทางการค้า

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา ลิ้มจิระจรัส (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจัดการสินค้าคงคลังสำหรับร้านค้าปลีก กรณีศึกษาร้านพลพาณิชย์ พบว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และทดแทนระบบงานเดิมที่ใช้การจดบันทึกบนกระดาษ ซึ่งยากต่อการค้นหาหรือนำข้อมูลมาใช้ การติดต่อและซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์ สามารถนำมาใช้แทนระบบเดิมได้ทันที อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างครบถ้วน ทั้งยังผลิตรายงานที่ต้องการได้ ระบบการขายได้นำมาใช้สำหรับการเบิกจ่ายสินค้าเพื่อการขาย แต่ควรมีการนำระบบไปพัฒนาเป็นระบบขาย ณ จุดขาย จึงต้องอาศัยเวลาการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานในระบบแบบเดิมให้เข้ากับการใช้งานของระบบใหม่ จึงจำเป็นต้องใช้ระบบติดต่อและขายสินค้าให้แก่ลูกค้านี้ร่วมกับการบันทึกบนกระดาษ

ไพบูลย์ วุฒิสิริศาสตร์ (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการสินค้าคงคลังอะไหล่ยนต์ ร้านยนต์ศิลป์ จังหวัดลำปาง อธิบายว่า การควบคุมสินค้าคงคลังเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน จำเป็นต้องเฝ้าติดตามระดับสินค้าคงคลังอยู่เสมอ เพื่อจัดทำให้มีจำนวนสินค้าที่เพียงพอต่อการจำหน่ายให้ลูกค้า การมีสินค้าคงคลังในระดับสูงจะทำให้ผลตอบแทนจากการลงทุนน้อยลง และการที่มีสินค้าคงคลังต่ำเกินไป อาจทำให้เกิดปัญหาสินค้าขาดมือ ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจลดลง ดังนั้น การมีสินค้าคงคลังต่ำหรือสูงเกินไปย่อมไม่ก่อให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานของธุรกิจ จากการพัฒนาระบบได้มีการทดสอบระบบจากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มคือ พนักงานขาย ผู้จัดการ ผู้ดูแลระบบ ซึ่งผลที่ได้จากการประเมิน มีความพอใจอยู่ในระดับดี สามารถให้ความถูกต้องในการประมวลผลหลังการใช้งาน รายงานมีความสมบูรณ์ ช่วยลดขั้นตอนในการทำงานปัจจุบัน และสามารถนำระบบไปประยุกต์ใช้งานได้จริง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved