

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันธุรกิจค้าปลีกมีการแข่งขันสูงมาก เห็นได้จากการรวมตัวของกลุ่มบริษัทยักษ์ใหญ่ในวงการค้าปลีกในประเทศ เช่น โลตัสซูเปอร์เซนเตอร์ในรูปแบบคิสเคาท์สโตร์ ในรูปแบบคอนวีเนียนสโตร์ เช่น เซเว่นอีเลเวน แฟมิลีมาร์ท รวมไปถึงการเข้ามาลงทุนของธุรกิจข้ามชาติ เช่น คาร์ฟูร์ บิ๊กซี และผลกระทบต่อเนื่องมาจากเศรษฐกิจที่ตกต่ำภายในประเทศ ส่งผลให้ร้านค้าปลีกแบบดั้งเดิมจำเป็นต้องเลิกกิจการ ไปเป็นจำนวนมาก การแข่งขันที่ดุเดือด ทั้งด้านราคา รายการสินค้า และการบริการต่างๆ ทำให้ธุรกิจค้าปลีกนี้ ตกอยู่ในภาวะที่ยากลำบากพอควร โดยเฉพาะการทำธุรกิจให้สำเร็จได้โดยพึ่งพาส่วนต่างของกำไรเพียงเล็กน้อยนั้น ซึ่งทำให้ยากที่จะสามารถอยู่รอดในธุรกิจนี้ได้ ด้วยเหตุผลและสถานะในด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกหลายรายได้หันมาใช้เทคโนโลยี เพื่อช่วยลดขั้นตอน ลดต้นทุนในการดำเนินการ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ผู้ประกอบการค้าปลีกในท้องถิ่นจำเป็นต้องปรับตัวและหากกลยุทธ์เพื่อให้กิจการสามารถดำเนินต่อไปได้ ผลกระทบจากโลกาภิวัตน์ต่อกลุ่มร้านค้าปลีก ทำให้เกิด

- การลงทุนและการขยายตัวของห้างค้าปลีกข้ามชาติขนาดใหญ่
- พฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนไป
- ร้านค้าปลีกขนาดเล็กและห้างค้าปลีกขนาดกลาง ในท้องถิ่น ยอดขายลด-เลิกกิจการ
- ผู้ผลิตรายเล็กเลิกกิจการ เพราะช่องทางการจัดจำหน่ายผ่านร้านค้าปลีกขนาดเล็กน้อยลง

ร้านสุภาวดีเป็นร้านที่เปิดกิจการค้าปลีกมากกว่า 30 ปี ตั้งอยู่บน ถนน โชตนา อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ทางร้านไม่มีระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีประสิทธิภาพในการบริหารเรื่องสินค้าคงคลังและการสั่งซื้อสินค้าของเจ้าของร้านอาศัยการคาดเดาปริมาณการขายในอนาคตเป็นตัวกำหนด ทำให้เกิดความยุ่งยากขึ้น อาทิเช่น สินค้าบางอย่างมีจำนวนมากเกินจำเป็น บางอย่างมีจำนวนน้อยเกินไปไม่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อถือกับทางร้าน ไม่ได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องใช้เงินทุนจำนวนหนึ่งในการเก็บสินค้าไว้ในคลังสินค้า ทำให้เกิดปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน จากปัญหาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการและบริหารงาน โดยมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามา

ใช้ เพื่อให้การดำเนินการจัดการสินค้าคงคลังมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้อมูลต่างๆ ที่ได้ถูกบันทึก ณ จุดขายได้กลายเป็นข้อมูลสำคัญในการดำเนินธุรกิจค้าปลีก ข้อมูลที่ได้มานั้นไม่เพียงแต่การตรวจสอบจำนวนสินค้าในสต็อกเท่านั้นแต่ยังสามารถนำไปวิเคราะห์ถึงแนวโน้มทาง ธุรกิจการปรับกลยุทธ์ด้านราคา และการทำแผนโปรโมชั่นต่างๆที่มีการปรับเปลี่ยนไปตามกระแสของตลาด อย่างทันที ร้านค้าที่มีการใช้ระบบการเก็บข้อมูลที่ทันสมัยนี้ สามารถรังสรรค์และใช้ประโยชน์จาก ข้อมูล ได้มากกว่ารูปแบบการดำเนินการแบบเดิม

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะทำการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับร้านค้าปลีกร้านสุภาวดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ทางร้านมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับร้านค้าปลีกร้านสุภาวดี

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ได้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ตอบสนองการทำงานในร้านสุภาวดีได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.3.2 เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับร้านค้าอื่นๆต่อไป

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาระบบงานของร้านสุภาวดีและวิเคราะห์ปัญหาในการทำงานในปัจจุบัน
- 2) วิเคราะห์ ออกแบบและสร้างระบบฐานข้อมูล
- 3) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
- 4) ติดตั้งและทดลองใช้งาน
- 5) ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ
- 6) จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าอิสระและคู่มือการใช้งาน

1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับร้านค้าปลีกร้านสุภาวดี จะเป็นระบบ Stand Alone เท่านั้น ใช้สำหรับทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวโดยไม่ต้องติดตั้ง และใช้ ระบบ Network เนื่องจากร้านเป็นร้านค้าปลีกขนาดเล็ก จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องทำงานบนระบบ Network โดยขอบเขตของการศึกษา ได้แบ่งออกเป็น ดังนี้

- 1) ระบบจัดซื้อจากซัพพลายเออร์ ประกอบด้วยระบบย่อย อาทิเช่น
 - (1) การสั่งซื้อสินค้า
 - (2) การรับสินค้า
 - (3) การคืนสินค้า
 - (4) การเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลซัพพลายเออร์
 - (5) เดือนการชำระหนี้
- 2) ระบบการขายสินค้าให้แก่ลูกค้า ประกอบด้วยระบบย่อย อาทิเช่น
 - (1) การขายสินค้า
 - (2) การรับสินค้าคืน
- 3) ระบบสินค้าคงคลัง ประกอบด้วยระบบย่อย อาทิเช่น
 - (1) บันทึกต่างๆ ที่เกี่ยวกับสินค้า
 - (2) การเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลสินค้า
 - (3) ตรวจสอบสินค้า
 - (4) ตรวจสอบจุดสั่งซื้อสินค้า
- 4) ระบบการสร้างรายงาน ประกอบด้วยรายงาน
 - (1) รายงานที่เกี่ยวข้องกับสินค้า
 - (2) รายงานที่เกี่ยวข้องกับซัพพลายเออร์

1.4.3 วิธีการศึกษา

- 1) ศึกษาระบบงานของร้านสุภาวดีและวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานในปัจจุบัน
- 2) ศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานใหม่ที่จะนำมาช่วยแก้ปัญหาระบบงานเก่าได้
- 3) วิเคราะห์และออกแบบระบบ ว่าควรมีลำดับขั้นตอนและการทำงานของโปรแกรมอย่างไร

- 4) ออกแบบหน้าจอการใช้งานส่วนต่างๆ ของระบบ ให้มีการใช้งานที่ง่ายและไม่ซับซ้อน
- 5) ออกแบบระบบฐานข้อมูล
- 6) เขียนโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับร้านค้าปลีกร้านสุภาวดีให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับการทำงานของร้านมากที่สุด
- 7) ติดตั้งโปรแกรม ทดลองใช้งาน และประเมินโปรแกรมที่จัดทำขึ้นเพื่อทำการปรับแต่งและแก้ไขข้อผิดพลาดในส่วนต่างๆ

1.5 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1.5.1 สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5.2 สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตศึกษาสถาน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 1.5.3 ร้านค้าปลีกสุภาวดี 332 หมู่ 16 ต.สันทราย อ.ฝาง จ.เชียงใหม่

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- 1) เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) เพื่อใช้ในการศึกษาและพัฒนาระบบฯ มีคุณสมบัติดังนี้
 - (1) หน่วยประมวลผลกลางแบบซีเลอรอน ความเร็ว 400 เมกะเฮิร์ตซ์
 - (2) หน่วยความจำขนาด 128 เมกะไบต์
 - (3) ฮาร์ดดิสก์ ขนาดความจุ 40 กิกะไบต์
 - (4) สายและอุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเครือข่าย

1.6.2 ซอฟต์แวร์ (Software)

- 1) ระบบปฏิบัติการ (Operating System)
ใช้ระบบไมโครซอฟท์ วินโดวส์เอ็กซ์พี
- 2) โปรแกรมสำเร็จรูป (Application Software)
ใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส 2003
- 3) ระบบฐานข้อมูล (Database System)
ใช้ฐานข้อมูลไมโครซอฟท์ แอ็กเซส 2003