

## บทที่ 1

### บทนำ

ร้านขวัญซื้อป ดำเนินงานเกี่ยวกับธุรกิจการค้าส่งเสื้อผ้าแฟชั่นเกาหลี ในจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีการบริหารงานแบบธุรกิจครอบครัวมาระยะหนึ่ง เป็นร้านที่จำหน่ายเสื้อผ้าแฟชั่นสไตล์เกาหลีของผู้หญิง และอุปกรณ์การขายเสื้อผ้าแฟชั่น มีพนักงานประจำ 3 คน พนักงานรายวัน 3 คน มีสินค้า 31 ประเภท โดยแบ่งเป็น 3 หมวดใหญ่ๆ ได้แก่ หมวดสินค้างานจีน หมวดสินค้างานไทย และหมวดอุปกรณ์การขาย สินค้ามากกว่า 5000 รายการ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากการศึกษาลักษณะการดำเนินงานทางด้านการจัดการสินค้าคงคลัง ในเบื้องต้นพบว่าการทำงานประจำวันเป็นการจดบันทึกข้อมูลลงสมุด เช่น ด้านการสั่งซื้อสินค้าก่อนสั่งซื้อสินค้าจะตรวจสอบจำนวนสินค้าที่ถึงจุดสั่งซื้อแล้วจึงทำการสั่งซื้อ เมื่อได้รับสินค้าที่สั่งซื้อมาจึงแก้ไขข้อมูลในสมุด ใบสั่งซื้อจะเก็บลงแฟ้มเจ้าหน้าที่ บางครั้งจะตรวจสอบเงื่อนไขการชำระเงินกับเจ้าหน้าที่ มีการคำนวณผิดพลาดบ่อย ด้านการขายสินค้าให้กับลูกค้าจะมี 2 กรณี คือ 1) ลูกค้าซื้อเงินเชื่อ พนักงานขายจะออกใบเสร็จเงินเชื่อ แล้วเก็บใบเสร็จไว้ที่แฟ้มลูกค้าเงินเชื่อ 2) ลูกค้าซื้อเงินสด พนักงานขายจะทำการรับชำระเงินพร้อมออกใบเสร็จรับเงิน แล้วเก็บลงแฟ้มการขาย เพื่อนำไปคิดภาษีซื้อ/ขาย ในหลายครั้งเกิดการผิดพลาดในการบันทึกการขาย และทำให้การทำงานล่าช้า สิ่งที่กำลังมาทั้งหมดย่อมส่งผลเสียให้กับทางร้าน เช่น เสียโอกาสทางการค้า ตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าผิดพลาดใช้จ่ายในการสต็อกสินค้าเกินความจำเป็น เป็นต้น

ผู้ศึกษาจึงได้เล็งเห็นความสำคัญในการดำเนินธุรกิจการขายควบคู่ไปกับการจัดการสินค้าคงคลังให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องและทันเวลา จะเน้นเรื่องการวิเคราะห์การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการการขาย โดยมีการออกแบบพัฒนาฐานข้อมูลของสินค้านำรวมไปถึงการออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเพื่อให้ครอบคลุมธุรกิจทั้ง 3 ส่วน คือ ส่วนของผู้ดูแลระบบ ส่วนของพนักงานขาย และส่วนของบริษัท หรือเจ้าของร้าน เป็นต้น ซึ่งผลที่คาดว่าจะได้รับ จะเป็นข้อมูลการขาย ยอดขาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการช่วยตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าคงคลัง รวมถึงการจัดการของร้าน และด้วยเงื่อนไขดังที่กล่าวมาแนวทางการพัฒนาจึงควรเป็นการให้บริการผ่านทางเว็บเพจบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศอื่นๆ ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศทางการขาย และการจัดการสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซ้อป

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1.3.1 ได้ระบบสารสนเทศสำหรับงานด้านการขาย และการจัดการสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซ้อป
- 1.3.2 ได้ระบบช่วยในการตัดสินใจเรื่องการสั่งซื้อสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซ้อป
- 1.3.3 ได้ระบบสารสนเทศที่มีข้อมูลถูกต้อง และทันเวลา
- 1.3.4 ได้แนวทางในการพัฒนาระบบอื่นๆเพิ่มเติม เช่น ระบบสารสนเทศทางบัญชี เป็นต้น

## 1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

### 1.4.1 แผนการดำเนินการ

- 1) ศึกษาค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล และปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบัน
  - (1) ศึกษาขั้นตอนการทำงานและปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน โดยจากการสอบถามเจ้าของร้าน และพนักงานขาย ร้านขวัญซ้อป
  - (2) ศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขาย และสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซ้อป
  - (3) ศึกษาเทคโนโลยีที่จะต้องใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขาย และสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซ้อป
- 2) วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้นปัจจุบัน
- 3) ออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขาย และสินค้าคงคลัง
  - (1) ออกแบบการทำงานของระบบ
  - (2) ออกแบบหน้าจอข้อมูลเข้า และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
  - (3) ออกแบบรูปแบบรายงาน
  - (4) ออกแบบฐานข้อมูลสินค้าที่จะเก็บ
  - (5) ออกแบบหน้าจอส่วนติดต่อผู้ใช้งาน
- 4) พัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขายและสินค้าคงคลัง
  - (1) พัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสินค้าคงคลัง
  - (2) พัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขาย
  - (3) พัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการออกรายงาน

## 5) ทดสอบและปรับปรุงแก้ไข

- (1) ทดสอบส่วนผู้ดูแลระบบ เรื่องกำหนดคสิทธิการใช้งาน และทำการเพิ่มสินค้า
- (2) ทดสอบส่วนพนักงานขาย เรื่องการขายสินค้า ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) ทดสอบส่วนเจ้าของร้าน เรื่องการควบคุมคลังสินค้า ดูรายได้ประจำวัน และดูรายงานต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์การจัดการสินค้าคงคลัง
- (4) ทำการปรับปรุงแก้ไขในแต่ละส่วน ถ้ามีปัญหา

## 6) ติดตั้งและทดสอบการใช้งานจริง

- (1) ผู้ดูแลระบบ ทดสอบการกำหนดคสิทธิการใช้งาน และทำการเพิ่มสินค้า
- (2) พนักงานขาย ทดสอบเรื่องการขายสินค้า ออกใบเสร็จรับเงิน บันทึกข้อมูลด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (3) พนักงานการเงิน ทดสอบเรื่องการจ่ายชำระหนี้เจ้าหนี้ และรับชำระเงินจากลูกหนี้
- (4) เจ้าของร้าน ทดสอบเรื่องการควบคุมคลังสินค้า ดูรายได้ประจำวัน และดูรายงานต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์การจัดการสินค้าคงคลังต่าง

## 7) ประเมินผลของระบบโดยภาพรวมทั้ง 3 ส่วน

## 8) จัดทำคู่มือและเอกสารประกอบการใช้งาน

## 1.4.2 ขอบเขตการศึกษา

รวบรวมข้อมูลที่จะนำมาทำการพัฒนาระบบโปรแกรม โดยแบ่งเป็น 3 ขอบเขต คือ ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน ขอบเขตด้านระบบงาน และขอบเขตด้านข้อมูล

## 1) ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน

ขอบเขตด้านผู้ใช้งาน แบ่งผู้ใช้งานระบบเป็น 4 ระดับ แบ่งตามหน้าที่และลักษณะของงาน ดังต่อไปนี้

- (1) ระดับผู้บริหาร/เจ้าของร้าน ทำหน้าที่ เรียกดูรายงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ คลังสินค้า และการขายสินค้า ได้แก่ รายงานการรับสินค้ากับผู้จำหน่าย รายงานสินค้าเมื่อถึงจุดสั่งซื้อ รายงานค้างชำระ รายงานประวัติลูกหนี้ รายงานการขายสินค้าต่อ วัน / เดือน / ปี รายงานการเปลี่ยนสินค้าของลูกค้า รายงานสินค้าที่มียอดขายสูงสุดต่อ วัน / เดือน / ปี รายงานสินค้าไม่เคลื่อนไหว รายงานกำไรเบื้องต้น

- (2) ระดับผู้ดูแลระบบ ทำหน้าที่ จัดการข้อมูลผู้ใช้งาน กำหนดสิทธิ์การใช้งานของพนักงาน พร้อมกับสำรองและกู้คืนข้อมูล
- (3) ระดับพนักงานการเงิน ทำหน้าที่ เรียกดูรายงาน ต้นทุน - กำไร ยอดขาย ต่างๆ และสามารถจัดการข้อมูลการจ่ายชำระหนี้และการรับชำระหนี้
- (4) ระดับพนักงานขาย ทำหน้าที่ จัดการข้อมูลจัดสินค้า การจัดซื้อสินค้ากับ ผู้จำหน่าย การขายสินค้าให้กับลูกค้า ข้อมูลจุดสั่งซื้อสินค้า เรียกดูข้อมูลสินค้าที่ถึงจุดสั่งซื้อ และเรียกดูรายงานที่เกี่ยวข้องกับคลังสินค้า สามารถจัดการข้อมูลรับเปลี่ยนสินค้าจากลูกค้า และเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขายสินค้า เป็นต้น

## 2) ขอบเขตด้านระบบงาน

ขอบเขตด้านระบบงาน แบ่งออกเป็น 7 ระบบงาน ดังต่อไปนี้

- (1) ระบบจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน
  - บันทึก แก้ไขรายละเอียดผู้ใช้
  - กำหนดสิทธิ์ในการใช้งานของผู้ใช้แต่ละระดับ
- (2) ระบบสั่งซื้อสินค้า
  - บันทึกและปรับปรุงข้อมูลสินค้า / การรับสินค้า / ผู้ขายสินค้า
  - เปรียบเทียบราคาสินค้าแต่ละรายการตามผู้ขายแต่ละราย
  - ออกรายงานการรับสินค้า
  - ออกรายงานสรุปจำนวนสินค้าคงเหลือ
- (3) ระบบคลังสินค้า
  - บันทึก ปรับปรุง และค้นหาข้อมูลสินค้า
  - สามารถจัดการการรับคืนสินค้า
  - สามารถพยากรณ์จุดสั่งซื้อสินค้า และวิเคราะห์ต้นทุน
  - แจ้งเตือนการสั่งซื้อสินค้าเมื่อถึงจุดสั่งซื้อสินค้า
  - ออกรายงานสรุปจำนวนสินค้าคงเหลือ
  - ออกรายงานรับ จ่าย สินค้าคงคลัง
  - ออกรายงานสินค้าไม่เคลื่อนไหว สินค้า ณ จุดสั่งซื้อ
  - ออกรายงานการรับคืนสินค้า
  - ออกรายงานการส่งคืนสินค้า

## (4) ระบบขายสินค้า

- บันทึกและปรับปรุงข้อมูลการขาย
- บันทึกการรับคืนสินค้าจากผู้ซื้อ / ลดหนี้
- ตรวจสอบยอดชำระ และยอดค้างชำระของลูกค้า
- ออกใบเสร็จรับเงิน / ใบกำกับภาษีให้ลูกค้า
- ออกใบเสร็จเงินเชื่อ
- ออกรายงานยอดขาย

## (5) ระบบเจ้าหนี้

- บันทึกข้อมูลเจ้าหนี้
- บันทึกการจ่ายชำระให้กับเจ้าหนี้
- ออกรายงานยอดหนี้ที่ค้างชำระของเจ้าหนี้

## (6) ระบบลูกหนี้

- แจ้งเตือนเมื่อครบกำหนดชำระเงินของลูกค้าหนี้
- บันทึกข้อมูลลูกหนี้
- บันทึกการรับชำระเงินจากลูกหนี้
- ออกรายงานหนี้ที่ค้างชำระของลูกค้าหนี้

## (7) ระบบสนับสนุนการบริหารจัดการ

- วิเคราะห์แนวโน้มยอดขายสินค้าประเภทใด แบบใดที่นิยม
- วิเคราะห์แนวโน้มยอดขายเพื่อเปรียบเทียบการเพิ่มหรือลดการสั่งซื้อสินค้า ระหว่างเดือน และไตรมาส
- ออกรายงานต้นทุน กำไร
- ออกรายงานยอดขาย

## 2) ขอบเขตด้านข้อมูล

ขอบเขตด้านของข้อมูล และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง 2 ส่วน ได้แก่

- (1) ลูกค้า เมื่อมาซื้อสินค้าเราจะมีการเก็บข้อมูลลูกค้าไว้
- (2) สินค้าในร้านขวัญช้อป มี 3 หมวดหมู่ใหญ่ และแบ่งเป็น 31 ประเภท
  - หมวดหมู่สินค้างานเงิน / เกาหลี มี 12 ประเภท
  - หมวดหมู่สินค้างานไทย มี 12 ประเภท
  - หมวดหมู่อุปกรณ์การขาย มี 7 ประเภท

#### 1.4.2 วิธีการศึกษา

- 1) เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้งาน คือ เจ้าของร้าน และพนักงานขายในร้านเกี่ยวกับข้อมูลของสินค้าแต่ละประเภท การขาย รวมถึงการจัดการสินค้าในคลังสินค้าเป็นต้น
- 2) วิเคราะห์เอกสารที่ใช้ในการศึกษา เช่น ข้อมูลรายละเอียดของสินค้าแต่ละหมวดหมู่แต่ละประเภท ใบเสร็จรับเงิน การจัดการสินค้าคงคลัง ใบสั่งซื้อสินค้า เป็นต้น
- 3) ออกแบบระบบจัดการสินค้าคงคลังโดยใช้แผนผังกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram - DFD)
- 4) พัฒนาโปรแกรมโดยใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวแอล (MySQL) และพัฒนาโปรแกรมโดยใช้ภาษาพีเอชพี (PHP)
- 5) ทดสอบระบบและปรับปรุงแก้ไข
- 6) ติดตั้งและทดสอบการใช้งานจริงและทำการประเมินผลของระบบ

#### 1.5 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการการขาย และสินค้าคงคลัง ร้านขวัญซื้อปในครั้งนี ประกอบด้วย ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ ดังนี้

*ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย*

- ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กซ์พี (Microsoft Windows XP) ใช้เพื่อเป็นระบบปฏิบัติการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์วินโดวส์เซิร์ฟเวอร์ 2003 (Microsoft Windows Server 2003) ใช้เพื่อเป็นระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่จะให้ระบบสารสนเทศทำงานได้
- โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) ได้แก่ อินเทอร์เน็ต เอ็กโพลเลอร์ 8 (Internet Explorer 8) ใช้ในการแสดงผลการทำงานของระบบสารสนเทศ
- มาโครมีเดีย ดรีมวีเวอร์ 8 (Macromedia Dreamweaver 8) ใช้ในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันหรือระบบสารสนเทศ
- อะโดบี โฟโตช้อป ซีเอส 4 (Adobe Photoshop CS4) ใช้ในการตกแต่งรูปภาพที่แสดงผลในระบบสารสนเทศ
- พีเอชพี (PHP) เวอร์ชัน 5 โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับทำเว็บไซต์

- อปาเช่ (Apache) เวอร์ชัน 2.5.10 ซอฟต์แวร์ที่ช่วยจำลองให้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเหมือนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

- มายเอสคิวแอล (MySQL) เวอร์ชัน 5 ระบบฐานข้อมูลที่ใช้เก็บข้อมูลและแสดงออกมาบนเว็บแอปพลิเคชัน

*ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย*

- ไมโครคอมพิวเตอร์ (Microcomputer) ใช้ในการพัฒนาและทดสอบการแสดงผลของระบบสารสนเทศ ซึ่งต้องมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- เซิร์ฟเวอร์ คอมพิวเตอร์ (Server Computer) ใช้ในการเป็นเครื่องแม่ข่ายในการเก็บข้อมูลจริงและนำเสนอในเครือข่ายออนไลน์ซึ่งต้องมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต