

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจ
ซีแพคแฟรนไชส์ ในเขตภาคเหนือ

ผู้เขียน นางสาวสุกัญญา ภูมิสง่า

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ นภาพร ณ เชียงใหม่ ประธานกรรมการ
อาจารย์ เขมกร ไชยประสิทธิ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์สำคัญของการศึกษา คือ เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือ ซึ่งมีระบบสารสนเทศ 2 แบบ คือแบบที่ได้มาพร้อมกับสิทธิในการลงทุนเป็นแฟรนไชส์ของซีแพคและแบบที่พัฒนาขึ้นมาเองหรือจากระบบสำเร็จรูป

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศในองค์กร ที่กล่าวว่า ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร และขึ้นอยู่กับระดับของการตัดสินใจ เนื่องจาก การทำงานของผู้บริหารในแต่ละระดับนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการสารสนเทศที่ไม่เหมือนกัน

ระเบียบวิธีศึกษาในครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม สอบถามข้อมูลไปยังผู้ประกอบการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์จำนวน 8 ราย สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชีจำนวน 8 รายและผู้จัดการโรงงานจำนวน 13 ราย รวมทั้งหมด 29 รายแล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติต่างๆ ได้แก่ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ยเลขคณิต

ผลการศึกษาพบว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชีส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้จัดการโรงงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมีจำนวนโรงงานซีแพคแฟรนไชส์ 1 โรงงาน มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 10 คน ส่วนใหญ่กิจการซีแพคแฟรนไชส์มีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรของกิจการ(รวมที่ดิน)โดยประมาณไม่

เกิน 10 ล้านบาท มียอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา 51-100 ล้านบาท ส่วนใหญ่มีผลกำไรสุทธิหลังหักภาษีต่อยอดขายในปีที่ผ่านมาไม่เกิน 5% นอกจากนี้จะได้รับการสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อจัดการจากซีแพคแล้วเฟรนไชส์ส่วนใหญ่จ้างบุคคลภายนอกพัฒนาระบบให้และมีการซื้อระบบสำเร็จรูปมาใช้

ในการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการของธุรกิจซีแพคเฟรนไชส์ ในเขตภาคเหนือในงานด้านต่าง ๆ ดังนี้ งานบัญชีและการเงินเน้นการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการรายงานทางการเงินแต่มีความถี่ในการใช้งานเป็นรายปีทั้งนี้เพื่อเสียบายต่อกรมสรรพากร รองลงมาได้แก่ การจัดการบัญชีเจ้าหนี้และการจัดการบัญชีลูกหนี้ ซึ่งมีความถี่ในการใช้งานเป็นรายวัน สำหรับงานขายและการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการในการวิเคราะห์ปริมาณการขาย การวิเคราะห์ราคาขายและการวิเคราะห์ส่วนลด สำหรับงานผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการวิเคราะห์ยอดผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ โดยมีความถี่ในการใช้งานทุกวันจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่าเพื่อการควบคุมปริมาณวัตถุดิบคงเหลือ สำหรับงานบริหารทรัพยากรบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการจัดเก็บเวลาการทำงาน

ส่วนปัญหาที่พบในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการนั้น พบว่า ส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านฐานข้อมูลที่มีการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานเนื่องจากการทำงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกัน นอกจากนี้มีปัญหาด้านบุคลากรที่ส่วนใหญ่มีพนักงานที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีจำนวนไม่เพียงพอ

สำหรับการศึกษาความต้องการใช้ระบบสารสนเทศพบว่าแต่ละตำแหน่งงานมีความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการไม่เหมือนกัน โดยเจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการโดยเน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานผลิต งานขายและการตลาด สมูห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชี เน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานบัญชีและการเงิน ผู้จัดการโรงงานเน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานผลิต งานขายและการตลาด

Independent Study Title The Use of Management Information Systems of the CPAC
Franchise Business in Northern Thailand

Author Miss Sukanya Bhumsanga

Degree Master of Business Administration

Independent Study Advisory Committee

Associate Professor	Napaporn Na Chiang Mai	Chairperson
Lecturer	Khernakorn Chaiprasith	Member

ABSTRACT

The objectives of this study were to study the utilization of Management Information Systems (MIS) of CPAC franchise business in the northern Thailand. There are 2 kinds of systems which are; getting from acquiring the franchise and the in-house developments or the software packages.

The hypothesis of the study was; the information systems within the organization that would have been created for the needs of different tasks in different departments in such organization. It also depends on the decision making level because the different tasks of executives in different levels, so, their needs are different.

The research tools implemented were a set of questionnaires. The populations of this study are 8 entrepreneurs of CPAC franchise, 8 accounting managers, 13 plant managers, totaling of 29 respondents. The data were analyzed by set of statistics method such as ratio, mean.

The results of the investigation showed that the majority of respondents were males, age between 30-39 years old, most of them had experiences in franchise business for at least 7 years. Most of the entrepreneurs had bachelor's degrees, while most of the accountants, accounting managers and plant managers got diplomas. Mainly, the entrepreneurs with one plant got not more than 10 employees. Most of time, the total asset of the business (including land) was approximately about 10 million baht. Total sales in the past year were 51 – 100 million baht.

Most of them got net profit after tax not more than 5% . Apart from getting the support of MIS from CPAC, most of the franchises not only hired outsourcers to develop systems but also bought software packages to use.

The study showed that the majority of the respondents used MIS in CPAC franchise business as follows:

- Accounting and Finance: Used MIS yearly for the tax purpose; used it daily for Account Receivable and Account Payable.
- Sales and Marketing: Used MIS daily for analyze the sales volumes and the discounts.
- Manufacturing: Used MIS daily for the production volumes and the amount of raw materials to control the raw materials.
- Human Resources: Used MIS for record employees' working hours.

Most of the time, the problems of using MIS were about the incorrect databases, and the work procedures because there were some tasks that were not in the same computer systems. Moreover, there was also a problem of shortage of the employees who had MIS knowledge.

For the study of the needs of MIS, the researcher found that there were different requirements from different tasks of work. For example, the entrepreneurs focus on using MIS for production; sales and marketing need MIS for sales and marketing works; accountants need MIS for accounting and finance; plant managers need the MIS for production.