

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของกิจการซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือ

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ คือ แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในองค์กร ซึ่งกล่าวว่า ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยแบ่งระบบสารสนเทศตามลักษณะการสนับสนุนหน้าที่การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร รวมทั้งการทำงานของผู้บริหารในแต่ละระดับนั้น มีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการสารสนเทศที่ไม่เหมือนกัน ระบบสารสนเทศที่ใช้ช่วยในการทำงาน จึงแตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตของประชากร คือ เจ้าของกิจการซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือ รวม 8 ราย สัมภาษณ์หรือผู้จัดการบัญชี รวม 8 ราย และ ผู้จัดการโรงงาน รวม 13 ราย รวมทั้งหมด 29 ราย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลปฐมภูมิและทุติยภูมิ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม ลักษณะการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในปัจจุบันและปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ยเลขคณิต

#### สรุปผลการศึกษา

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 72.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.4 รองลงมามีอายุระหว่าง 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 55.2 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงานในธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ 5-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.5 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 37.5 สัมภาษณ์หรือผู้จัดการบัญชีส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำ

กว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25 และผู้จัดการ โรงงานส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 15

สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับกิจการซีแพคแฟรนไชส์ ผู้ประกอบกิจการ ส่วนใหญ่มีจำนวนโรงงาน ซีแพคแฟรนไชส์ 1 โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาผู้ประกอบกิจการมีจำนวนโรงงาน 2 โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และผู้ประกอบกิจการมีจำนวนโรงงาน 3 โรงงาน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานไม่เกิน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีพนักงานจำนวน 11-15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีพนักงานจำนวน 16-20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่กิจการซีแพคแฟรนไชส์มีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรของกิจการ(รวมที่ดิน)โดยประมาณไม่เกิน 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมา มีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรของกิจการ(รวมที่ดิน)โดยประมาณ 11-25 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีมูลค่ารวมของสินทรัพย์ถาวรของกิจการ(รวมที่ดิน)โดยประมาณ 26-50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่มียอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา 51-100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมา มียอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา มากกว่า 200 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.0 และมีกิจการที่มียอดขายรวมต่อปีในปีที่ผ่านมา 11-15 ล้านบาท 31-40 ล้านบาท และ 41-50 ล้านบาท มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ส่วนใหญ่มีผลกำไรสุทธิหลังหักภาษีต่อยอดขายในปีที่ผ่านมาไม่เกิน 5% คิดเป็นร้อยละ 87.5 รองลงมา มีผลกำไรสุทธิหลังหักภาษีต่อยอดขายในปีที่ผ่านมาขาดทุน คิดเป็นร้อยละ 12.5 ผู้ประกอบกิจการทั้งหมดได้รับการสนับสนุนระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจากซีแพค และจ้างบุคคลภายนอกพัฒนาระบบให้ นอกจากนี้ส่วนใหญ่มีการซื้อระบบสำเร็จรูปมาใช้ โดยส่วนใหญ่มีการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเป็นเวลา 5-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาเป็นเวลา 3-4 ปี และ 5-6 ปี มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในปัจจุบันและปัญหาที่พบ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยส่วนใหญ่ให้พนักงานในกิจการฝึกอบรมกันเอง ผู้จำหน่ายระบบสำเร็จรูปฝึกอบรมให้และได้รับการสนับสนุนจากซีแพค

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงิน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ในเรื่องการจัดการรายงานทางการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด คิดเป็นร้อยละ 48 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกปี คิดเป็นร้อยละ 78.6 รองลงมา มีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ

21.4 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินรองลงมาได้แก่การจัดการบัญชีเจ้าหนี้และการจัดการบัญชีลูกหนี้ในระดับเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 44.8 โดยการจัดการบัญชีเจ้าหนี้ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 17.9 และการจัดการบัญชีลูกหนี้ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และมีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 23.1 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินรองลงมาได้แก่การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร คิดเป็นร้อยละ 24.1 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 42.9

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานขายและการตลาด พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ในเรื่องการวิเคราะห์ปริมาณการขาย คิดเป็นร้อยละ 75.9 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 68.2 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 27.3 และรองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 4.5 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานขายและการตลาดรองลงมาได้แก่การวิเคราะห์ราคาขายและการวิเคราะห์ส่วนลดในระดับเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 58.6 โดยการวิเคราะห์ราคาขายส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.9 การวิเคราะห์ส่วนลดส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 41.2 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 5.9

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิต พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ในเรื่องการวิเคราะห์ยอดผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ คิดเป็นร้อยละ 96.6 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 96.4 รองลงมามีความถี่ในการใช้ทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 3.6 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิตรองลงมาได้แก่ การวางแผนการผลิต คิดเป็นร้อยละ 72.4 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 100.0 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิตรองลงมาได้แก่ การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ คิดเป็นร้อยละ 44.8 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 92.3 รองลงมามีความถี่ในการใช้งานทุกสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 7.7 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิตรองลงมาได้แก่ การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปรและการวิเคราะห์ต้นทุนคงที่โรงงานในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 37.9 โดยการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปรส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 100.0 และการวิเคราะห์ต้นทุนคงที่โรงงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 100.0

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่าส่วนใหญ่ใช้ในเรื่องการจัดเก็บเวลาการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 55.2 ส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ทุกวันและทุกสัปดาห์ในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.0 การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบริหารทรัพยากรบุคคล รองลงมาได้แก่การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการและการฝึกอบรมพนักงานในระดับที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 3.4 โดยการจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการมีความถี่ในการใช้งานทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 100.0 และการจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการมีความถี่ในการใช้งานทุกปี คิดเป็นร้อยละ 100.0

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านบุคลากร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาต่าง ๆ ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญปัญหาต่าง ๆ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องพนักงานที่ไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีจำนวนไม่เพียงพอในระดับมาก ส่วนปัญหาเรื่องอื่นๆ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัญหาทุกเรื่องในระดับปานกลาง ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ด้านบุคลากรมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัญหาทุกเรื่องในระดับปานกลาง

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญปัญหาต่าง ๆ ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องการออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับความต้องการและระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีไม่ยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานตามความต้องการในระดับมาก สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องการออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับความต้องการและระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีไม่ยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานตามความต้องการในระดับมาก ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับปัญหาต่าง ๆ ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องการใช้งานระบบงานคอมพิวเตอร์มีความยุ่งยากซับซ้อนและคู่มือการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เข้าใจยากในระดับน้อย

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง หรือฮาร์ดแวร์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาต่างๆมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญปัญหาต่างๆด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง หรือฮาร์ดแวร์มีค่าเฉลี่ยในระดับในระดับน้อยที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรไม่เหมาะสมในระดับน้อย สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงหรือฮาร์ดแวร์มีค่าเฉลี่ยในระดับในระดับน้อยที่สุด โดยให้ความสำคัญในเรื่องระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กรไม่เหมาะสมในระดับน้อย ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงหรือฮาร์ดแวร์มีค่าเฉลี่ยในระดับในระดับน้อยที่สุด โดยให้ความสำคัญกับปัญหาทุกเรื่องในระดับน้อยที่สุด

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาต่างๆมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญปัญหาต่างๆด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในเรื่องมีการทำงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกันในระดับมาก สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในเรื่องมีการทำงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกันในระดับมาก ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับปัญหาต่างๆด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงานมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญกับปัญหาเรื่องมีการทำงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกันในระดับปานกลาง

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านฐานข้อมูล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัญหาต่างๆมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญปัญหาต่างๆด้านฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญทุกเรื่องในระดับมากได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้จัดเก็บในฐานเดียวกัน มีการจัดเก็บข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการและการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญปัญหาต่างๆด้านฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญทุกเรื่องในระดับมากได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลไม่ได้จัดเก็บในฐานเดียวกัน มีการจัดเก็บข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการและการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญปัญหาต่างๆด้านฐานข้อมูลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญเรื่องการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาดในระดับมาก

### ส่วนที่ 3 ความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ เรื่องการจัดการงบประมาณ การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการรายงานทางการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด การจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวร การจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีเงินเดือนตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับที่มาก ได้แก่ การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร การจัดการบัญชีเจ้าหนี้ สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับที่มากที่สุด ได้แก่ การจัดการงบประมาณ การจัดการรายงานทางการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด การจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวร ตามลำดับ และให้ความสำคัญในระดับที่มาก ได้แก่ การจัดการบัญชีเงินเดือน . การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร . การจัดการบัญชีเจ้าหนี้ ตามลำดับ ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงินมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย โดยให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน ได้แก่ การจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวร การจัดการงบประมาณ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีเจ้าหนี้ การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร การจัดการบัญชีเงินเดือน การจัดการรายงานทางการเงิน เช่น งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด

ความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานการขายและการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานการขายและการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดเท่ากันทุกเรื่อง ได้แก่ การวิเคราะห์ปริมาณการขาย การวิเคราะห์ราคาขาย การวิเคราะห์ส่วนลด การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์ช่องทางการขาย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายทางการตลาด สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานการขายและการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากัน ได้แก่ การวิเคราะห์ปริมาณการขาย การวิเคราะห์ราคาขาย การวิเคราะห์ส่วนลด การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายทาง

การตลาด โดยให้ความสำคัญในระดับน้อยเท่ากัน ได้แก่ การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์ช่องทางการขาย ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานการขายและการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากเท่ากันทุกเรื่อง ได้แก่ การวิเคราะห์ปริมาณการขาย การวิเคราะห์ราคาขาย การวิเคราะห์ส่วนลด การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์ช่องทางการขาย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายทางการตลาด

ความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความต้องการเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานการขายและการตลาดมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การวิเคราะห์ยอดขายผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปร การวิเคราะห์ต้นทุนคงที่โรงงาน การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ การควบคุมคุณภาพ และรองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวางแผนการผลิต สมุห์บัญชี หรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิตมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การวิเคราะห์ยอดขายผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปร การวิเคราะห์ต้นทุนคงที่โรงงาน การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การควบคุมคุณภาพและให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การวางแผนการผลิต ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิตมีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การวางแผนการผลิต การวิเคราะห์ยอดขายผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ การควบคุมคุณภาพ และรองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปร การวิเคราะห์ต้นทุนคงที่โรงงาน

ความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ระดับความต้องการเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยเจ้าของกิจการหรือหุ้นส่วนผู้จัดการให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดเก็บเวลาการทำงาน การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการ การประเมินผลงานพนักงาน การฝึกอบรมพนักงาน การจัดเก็บประวัติพนักงาน รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาพนักงาน สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบ

สารสนเทศเพื่อการจัดการในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดเก็บเวลาการทำงาน การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงาน การประเมินผลงานพนักงาน รองลงมาให้ความสำคัญในระดับน้อย ได้แก่ การจัดเก็บประวัติพนักงาน รองลงมาให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาพนักงาน ผู้จัดการโรงงานให้ความสำคัญกับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง โดยให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดเก็บเวลาการทำงาน รองลงมาให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ การฝึกอบรมพนักงาน การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ การจัดเก็บประวัติพนักงาน การประเมินผลงานพนักงาน รองลงมาให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาพนักงาน

#### อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ ในเขตภาคเหนือ พบว่า นอกจากแฟรนไชส์ซีได้รับการสนับสนุนจากซีแพคในการใช้ระบบสารสนเทศแล้ว ส่วนใหญ่จ้างบุคคลภายนอกพัฒนาระบบให้ซึ่งจากการให้ข้อมูลเพิ่มเติมทราบว่า เป็นการจ้างบริษัทจัดทำบัญชีให้ นอกจากนี้ส่วนใหญ่ได้มีการจัดซื้อระบบสำเร็จรูปมาใช้มากกว่าการพัฒนาระบบเองซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒน์นทร์ สุขโรจน์ (2543) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศของร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ในจังหวัดเชียงใหม่และลำพูน ซึ่งร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทเป็นระบบแฟรนไชส์ของเครื่องซีเมนต์ไทย พบว่ามีการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมากกว่าการพัฒนาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในร้านของตน ส่วนใหญ่ใช้วิธีจัดซื้อระบบสารสนเทศสำเร็จรูปมาเพิ่มเติมหรือแก้ไขเฉพาะส่วน ทั้งนี้เนื่องจากการลงทุนเป็นแฟรนไชส์ซีของซีแพคนั้นมีข้อกำหนดที่ต้องใช้ระบบงานผลิต งานขายและการตลาดของซีแพคเพื่อให้สินค้าและบริการตามมาตรฐานที่ซีแพคกำหนด จึงทำให้แฟรนไชส์ซีมีข้อจำกัดในการพัฒนาระบบเพิ่มเติม

สำหรับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ ในเขตภาคเหนือในงานด้านต่าง ๆ พบว่า งานบัญชีและการเงินเน้นการใช้ระบบสารสนเทศในการจัดการรายงานทางการเงินแต่มีความถนัดในการใช้งานเป็นรายปีทั้งนี้เพื่อเสียภาษีต่อกรมสรรพากร รองลงมาได้แก่ การจัดการบัญชีเจ้าหนี้และการจัดการบัญชีลูกหนี้ ซึ่งมีความถนัดในการใช้งานมากกว่าโดยการ



จัดการบัญชีเจ้าหนี้มีความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่เป็นรายวันทั้งนี้เพื่อการบริหารเจ้าหนี้ และสำหรับการจัดการบัญชีลูกหนี้มีความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่เป็นรายสัปดาห์เพื่อการบริหารลูกหนี้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกนกวรรณ ปิรมหัทธวุฒิ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชีเพื่อการวางแผนและควบคุมของธุรกิจอุตสาหกรรม โรงสีในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า การจัดทำบัญชีของธุรกิจอุตสาหกรรมโรงสีในจังหวัดนครสวรรค์เพื่อนำไปเสียบ้างต่อกรมสรรพากร และยื่นส่งงบการเงินประจำปีต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำหรับงานขายและการตลาดผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการในการวิเคราะห์ปริมาณการขายโดยมีความถี่ในการใช้งานทุกวัน นอกจากนี้เน้นในเรื่องการวิเคราะห์ราคาขายและการวิเคราะห์ส่วนลด ซึ่งมีความถี่ในการใช้งานส่วนใหญ่เป็นรายเดือนรองลงมาเป็นรายวัน สำหรับงานผลิต ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการวิเคราะห์ยอดผลิตและปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ โดยมีความถี่ในการใช้งานทุกวันจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมพบว่าเพื่อการควบคุมปริมาณวัตถุดิบคงเหลือ สำหรับงานบริหารทรัพยากรบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เน้นการจัดเก็บเวลาการทำงานโดยมีความถี่ในการใช้งานเป็นรายเดือนและรายวันในระดับที่เท่ากัน

สำหรับปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ พบว่า กิจกรรมซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือส่วนใหญ่ประสบปัญหาในด้านฐานข้อมูลและจากการให้ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่าอยู่ในช่วงที่ซีแพคกำลังปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อจัดการงานผลิต งานขายและการตลาดสำหรับแฟรนไชส์ ทำให้มีการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน เนื่องจากมีการทำงานบางส่วนไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกัน และรองลงมาได้แก่ปัญหาด้านบุคลากรที่ส่วนใหญ่มีพนักงานที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธรรมบุญ ลิมจิระจรัส(2540) ที่กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศยังคงมีปัญหา ต้องมีการศึกษาและพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ ซึ่งในงานวิจัยได้ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคลากร

สำหรับความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ พบว่า ในแต่ละตำแหน่งงานมีความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการไม่เหมือนกัน โดยเจ้าของกิจการให้ความสำคัญกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการ โดยเน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานผลิต งานขายและการตลาดในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานบัญชีและการเงิน งานบริหารทรัพยากรบุคคล โดยให้ความสำคัญในระดับมาก สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชี เน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานบัญชีและการเงิน งานผลิตในระดับมาก รองลงมาได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคลและงานขายและ

การตลาดโดยให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ผู้จัดการโรงงานเน้นระบบสารสนเทศสำหรับงานผลิตในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ งานขายและการตลาดโดยให้ความสำคัญในระดับมาก รองลงมาได้แก่ งานบริหารทรัพยากรบุคคลในระดับปานกลางและงานบัญชีและการเงินในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดระบบสารสนเทศกับระบบงานหลักในองค์กร ที่กล่าวไว้ว่า ระบบสารสนเทศจะถูกสร้างขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของหน้าที่งานในฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร โดยแบ่งระบบสารสนเทศตามลักษณะการสนับสนุนหน้าที่การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร นอกจากนี้ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดที่กล่าวว่า ผู้บริหารมีหลายระดับแต่ละระดับก็ต้องการสารสนเทศที่แตกต่างกันตามแต่ลักษณะงานที่ทำเป็นประจำ(ครรรชิต มาลัยวงศ์, 2538ฯ)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

### ข้อค้นพบ

การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือ พบว่า ส่วนใหญ่

1. ไม่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบัญชีและการเงิน สำหรับการจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวร การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร การจัดการบัญชีเงินเดือน การจัดการงบประมาณ
2. ไม่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานขายและการตลาด สำหรับการวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์ช่องทางการขาย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายทางการตลาด
3. ไม่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิต สำหรับการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปร การวิเคราะห์ต้นทุนคงที่ การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบ การควบคุมคุณภาพ
4. ไม่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำหรับการวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาพนักงาน การจัดเก็บประวัติพนักงาน การประเมินผลงานพนักงาน การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการ การฝึกอบรมพนักงาน

ปัญหาในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือ พบว่า

1. ด้านบุคลากร เจ้าของกิจการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่องพนักงานที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีจำนวนไม่เพียงพอในระดับมาก
2. ด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ เจ้าของกิจการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่อง การออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับความต้องการและระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีไม่ยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานตามความต้องการ ในระดับมากตามลำดับ สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชีส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่อง ระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีไม่ยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งานตามความต้องการและการออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์ไม่สอดคล้องกับความต้องการในระดับมากตามลำดับ
3. ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน เจ้าของกิจการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่อง มีการทำงานบางส่วนที่ไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกันในระดับมาก สมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ประสบปัญหาเรื่อง มีการทำงานบางส่วนที่ไม่ได้อยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์เดียวกันในระดับมาก

4. ด้านฐานข้อมูล เจ้าของกิจการส่วนใหญ่ประสบปัญหาเรื่อง การจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด มีการจัดเก็บข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการและการจัดเก็บข้อมูลไม่ได้อยู่ในฐานเดียวกันในระดับมาก ตามลำดับ สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ประสบปัญหาเรื่อง การจัดเก็บข้อมูลผิดพลาด มีการจัดเก็บข้อมูลไม่สอดคล้องกับความต้องการและการจัดเก็บข้อมูลไม่ได้อยู่ในฐานเดียวกันในระดับมาก ตามลำดับ ผู้จัดการโรงงานประสบปัญหาเรื่อง การจัดเก็บข้อมูลผิดพลาดในระดับมาก

**ความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ในเขตภาคเหนือพบว่า**

1. งานบัญชีและการเงิน เจ้าของกิจการส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่อง การจัดการบัญชีเจ้าหนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่อง การจัดการบัญชีเจ้าหนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผู้จัดการโรงงานส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเรื่อง การจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีเจ้าหนี้ การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร การจัดการบัญชีเงินเดือนและการจัดการรายงานทางการเงินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด
2. งานขายและการตลาด สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเรื่อง การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การวิเคราะห์ช่องทางการขายมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด
3. งานผลิต สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเรื่อง การวางแผนการผลิตมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด
4. งานบริหารทรัพยากรบุคคล สมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ส่วนใหญ่มีความต้องการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในเรื่องการจัดเก็บประวัติพนักงานมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยและการวางแผนทรัพยากรบุคคลและการสรรหาพนักงานมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อยที่สุด

**ข้อเสนอแนะ**

1. การใช้ระบบสารสนเทศในงานบัญชีและการเงิน แฟรนไชส์ซีควรให้ความสำคัญในด้านนี้เพิ่มขึ้นและสม่ำเสมอเพื่อสามารถนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจและการควบคุมภายในที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของรายงานทางการเงินเพื่อวัดผลการดำเนินงาน รวมทั้งในส่วนของการจัดการบัญชีแยกประเภท การจัดการบัญชีสินทรัพย์ถาวร การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร การ

จัดการบัญชีเงินเดือน การจัดการงบประมาณ ทั้งนี้ความถี่ในการใช้งานและจุดประสงค์ที่ใช้ขึ้นอยู่กับหน้าที่งานและระดับการบริหาร สำหรับเจ้าของกิจการ ควรมีระบบสารสนเทศในการตรวจสอบผลการดำเนินงานจากรายงานทางการเงินสม่ำเสมอทุกเดือน และควรมำระบบงบประมาณมาใช้ในการบริหารงานรวมทั้งมีการวิเคราะห์การใช้งบประมาณสม่ำเสมอทุกเดือน ทั้งนี้เพื่อการวางแผนและควบคุมภายในที่ดี สำหรับสมุห์บัญชีหรือผู้จัดการบัญชี ควรให้ความสำคัญกับระบบงานบัญชีและการเงินเป็นอย่างยิ่งในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อตรวจสอบรายการที่ผิดปกติและเพื่อเป็นข้อมูลให้เจ้าของกิจการได้อย่างถูกต้อง ทันเวลา อาจแบ่งการใช้งานที่ต้องดูแลเป็นประจำทุกวัน ได้แก่ การจัดการบัญชีเข้าหนี้ การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคารสำหรับงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับการรับหรือจ่ายเงินในแต่ละวัน ส่วนงานที่ต้องดูแลเป็นรายเดือน ได้แก่ การจัดการบัญชีแยกประเภททั่วไป การจัดการบัญชีเข้าหนี้ การจัดการบัญชีลูกหนี้ การจัดการบัญชีเงินฝากธนาคาร ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อตรวจสอบบัญชีที่ค้างนานผิดปกติ ส่วนการจัดการบัญชีเงินเดือน ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้การบันทึกบัญชีและจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เป็นไปอย่างถูกต้อง ทันเวลา ส่วนบัญชีสินทรัพย์ถาวร ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศในการควบคุมและติดตามสินทรัพย์ถาวรอย่างน้อยปีละครั้ง เช่น จัดทำทะเบียนคุมสินทรัพย์ถาวรประจำโรงงาน สำหรับการจัดทำงบประมาณ ควรมีการจัดทำงบประมาณในแต่ละปี โดยแต่ละหน่วยงานสามารถตรวจสอบงบประมาณที่ขอไว้ได้รวมทั้งสามารถวิเคราะห์การใช้งบประมาณได้เพื่อการวางแผนและควบคุมค่าใช้จ่ายของกิจการได้ ส่วนผู้จัดการโรงงาน ควรให้ความสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบัญชีและการเงินสำหรับบัญชีสินทรัพย์ถาวร เพื่อควบคุมและดูสินทรัพย์ถาวรในความรับผิดชอบให้ถูกต้องตรงกับความเป็นจริง และควรต้องให้ความสำคัญในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับการจัดการงบประมาณและการจัดการรายงานทางการเงิน เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละเดือนและเพื่อการวางแผนการดำเนินการในอนาคต แต่ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานบัญชีและการเงินไม่ได้อยู่ในข้อกำหนดที่ซีแพคต้องให้การสนับสนุนในการเป็นแฟรนไชส์ซีของซีแพค ดังนั้นแฟรนไชส์ซีต้องจัดหาเอง ดังนั้น ในการใช้งานระบบสารสนเทศในงานบัญชีและการเงิน แฟรนไชส์ซีต้องพัฒนาระบบเองหรือประสานงานกับบริษัทที่รับทำบัญชีให้หรือเจ้าของระบบสำเร็จรูปที่แฟรนไชส์ซีซื้อมา

2. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานขายและการตลาด เจ้าของกิจการและผู้จัดการโรงงาน ควรให้ความสำคัญเพิ่มขึ้น ได้แก่ การวิเคราะห์ตลาด การวิเคราะห์ลูกค้า การวิเคราะห์คู่แข่ง การ

วิเคราะห์ช่องทางการขาย การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายทางการตลาด เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ สำหรับสมุหบัญชีหรือผู้จัดการบัญชีควรใช้ระบบสารสนเทศในงานขายและการตลาดเช่นกันทั้งนี้เพื่อใช้ในการตรวจสอบกับข้อมูลที่บันทึกบัญชีว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่ และเนื่องจากงานขายและการตลาดเป็นระบบที่อยู่ในข้อกำหนดที่ซีแพคต้องให้การสนับสนุนในการเป็นแฟรนไชส์ซีของซีแพค ดังนั้นแฟรนไชส์ควรประสานงานกับซีแพคในการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

3. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในงานผลิต แฟรนไชส์ซีควรเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศในงานผลิตมากขึ้น โดยเฉพาะการควบคุมคุณภาพเพื่อให้ได้สินค้าและบริการตามมาตรฐานของซีแพครวมทั้งการวิเคราะห์ต้นทุนการผลิตขั้นแปร การวิเคราะห์ต้นทุนคงที่ การวางแผนและควบคุมวัตถุดิบเพื่อการวางแผนและควบคุมที่ดีซึ่งในการใช้ระบบสารสนเทศในงานผลิตนั้นมีสองส่วนโดยส่วนแรกได้รับการสนับสนุนระบบจากซีแพคดังนั้นควรประสานงานกับซีแพคในการใช้งานระบบให้เกิดประโยชน์มากที่สุด นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ต้นทุนต่าง ๆ อาจต้องอาศัยข้อมูลจากระบบสารสนเทศงานบัญชีและการเงินมาใช้ประกอบด้วยในกรณีแฟรนไชส์ซีต้องการข้อมูลที่นอกเหนือจากระบบของซีแพค
4. การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล แฟรนไชส์ซีควรเพิ่มการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมากขึ้น ได้แก่ การวางแผนทรัพยากรบุคคล การสรรหาพนักงาน การจัดเก็บประวัติพนักงาน การประเมินผลงานพนักงาน การจัดการระบบเงินเดือนและสวัสดิการ และการฝึกอบรมพนักงานเพื่อการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าให้อยู่กับกิจการต่อไปและบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่ทั้งนี้เนื่องจากระบบงานบัญชีและการเงิน ไม่ได้อยู่ในข้อกำหนดที่ซีแพคต้องให้การสนับสนุนในการเป็นแฟรนไชส์ซีของซีแพค ดังนั้นแฟรนไชส์ซีต้องจัดหาเอง ดังนั้น ในการใช้งานระบบสารสนเทศในงานบริหารทรัพยากรบุคคล แฟรนไชส์ซีต้องพัฒนาระบบเองหรือประสานงานกับบริษัทที่รับทำบัญชีให้หรือเจ้าของระบบสำเร็จรูปที่แฟรนไชส์ซีซื้อ
5. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านบุคลากร แฟรนไชส์ซีควรมีการสรรหาและฝึกอบรมพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อให้มีพนักงานที่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ รวมทั้งจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในการใช้งานระบบสารสนเทศให้ง่ายและสะดวกในการใช้งาน

6. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบงานคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ แพรนไซส์คิวร ประสานงานกับซีแพค ผู้จัดทำบัญชี หรือเจ้าของระบบสำเร็จรูปในการการออกแบบระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและยืดหยุ่นในการประยุกต์ใช้งาน
7. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านกระบวนการหรือขั้นตอนในการทำงาน แพรนไซส์คิวร ประสานงานกับซีแพค ผู้จัดทำบัญชี หรือเจ้าของระบบสำเร็จรูปในการการออกแบบระบบงานให้อยู่บนระบบงานคอมพิวเตอร์ให้มากที่สุดเนื่องจากหากอยู่ในระบบงานคอมพิวเตอร์จะสามารถนำข้อมูลมาจัดทำระบบสารสนเทศได้ง่ายและสะดวกขึ้น
8. ปัญหาการใช้ระบบสารสนเทศด้านฐานข้อมูล แพรนไซส์คิวรต้องหาสาเหตุที่แท้จริงว่าเกิดจากอะไร หากเกิดจากระบบของซีแพค หรือ ระบบสำเร็จรูปควรรับผิดชอบการแจ้งซีแพคหรือผู้ขายระบบสำเร็จรูปให้ทราบถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเพื่อให้รับผิดชอบแก้ไข แต่หากเกิดจากการทำงานในกิจการเอง แพรนไซส์คิวรต้องหาแนวทางแก้ไขและป้องกัน เช่น การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละหน้าทำงานให้ชัดเจนและชี้แจงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบและตระหนักถึงความสำคัญรวมทั้งจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

### ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลทั่วไปและการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ ในเขตภาคเหนือเท่านั้น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกิจการที่มีจำนวนโรงงานที่บริหารเพียงโรงงานเดียว ทำให้มองภาพการบริหารโดยใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการยังไม่ชัดเจนและครอบคลุม ดังนั้น ควรศึกษาถึงการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ ในภาคอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ชัดเจน และเป็นประโยชน์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการให้เหมาะสมกับธุรกิจซีแพคแฟรนไชส์ทั่วประเทศต่อไป

The logo of Chiang Mai University is a circular emblem. In the center is a stylized elephant facing left, with a decorative tusk and a crown-like structure on its head. Above the elephant is a traditional Thai oil lamp (diya) with a flame. The entire emblem is surrounded by a circular border containing the text 'CHIANG MAI UNIVERSITY 1964' in English and Thai script. There are also decorative floral motifs on the sides.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved