

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

บริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ สินค้าราคาประหยัด(สินค้าใช้แล้วสภาพดี) และอื่นๆรวมถึงบริการต่างๆที่หลากหลายอันได้แก่ บริการซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์ไฟฟ้า ต่างๆ และบริการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งมีสาขาและตัวแทนจะหน่ายอยู่หลายแห่งในเขตภาคเหนือ บริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดได้มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานมาเป็นเวลานาน เพื่อให้การดำเนินงานทางด้านธุรกิจมีความคล่องตัวและเพื่อเพิ่มได้เปรียบในการแข่งขันบริษัทจึงได้มีการนำระบบฐานข้อมูลมาใช้ในงานทุกระบบตั้งแต่ งานด้านการขาย ข้อมูลลูกค้า งานด้านสินเชื่อ บัญชี สินค้าคงคลัง ระบบลูกหนี้ ระบบจัดซื้อ ระบบบริการลูกค้า และอื่นอีกมากมาย ซึ่งระบบต่างๆ ได้มีการพัฒนาจนมีการเชื่อมโยงมาเป็นฐานข้อมูลเดียวกัน และในปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบต่างๆให้สามารถเชื่อมโยงระบบเครือข่ายจากแต่ละสาขาและตัวแทนจำหน่ายเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถของระบบสารสนเทศในบริษัท

เนื่องจากทุกหน่วยงานในบริษัทได้มีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นหลัก ทำให้มีข้อมูลมากขึ้น ระบบฐานข้อมูลของบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จึงมีขนาดใหญ่และมีการจำแนกออกไปหลายส่วนย่อยๆ ความหลากหลายของข้อมูลนี้ทำให้ผู้บริหารหลายหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงหน่วยงานทางการตลาดที่มีความยากลำบากในการใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการขายสาเหตุอันเกิดมาจากงานด้านข้อมูลการตลาดนี้มีความซับซ้อนเนื่องจากต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลในอดีตมาถึงปัจจุบัน อีกทั้งยังต้องวิเคราะห์ข้อมูลให้ลึกลงไปในแต่ละส่วน ยกตัวอย่างเช่น งานการขายในแต่ละช่องทาง และในสาขาต่างๆ งานการขายในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งทำให้ผู้บริหารส่วนใหญ่จะต้องเสียเวลาเข้าโปรแกรมต่างๆ เพื่อไปดูข้อมูลในแต่ละส่วนแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ จึงได้มีแนวคิดในการทำระบบให้ผู้บริหารใช้งานได้ง่ายขึ้น นั่นก็คือระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดขึ้น ซึ่งระบบนี้จะเป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานด้านการตลาดได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยตัวระบบสามารถนำฐานข้อมูลต่างๆ มารวมกันเป็นระบบฐานข้อมูล

ใหม่(คลังข้อมูล) ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆมาวิเคราะห์ แล้วนำเสนอได้ในหลายแง่มุม และสามารถเจาะลึกข้อมูลลงในแต่ละส่วนได้ อีกทั้งตัวระบบช่วยให้ผู้บริหารลดความยุ่งยากในการวิเคราะห์ข้อมูลเนื่องจากระบบสนับสนุนการตัดสินใจนี้สามารถแสดงผลได้ในรูปแบบกราฟ และสามารถนำข้อมูลต่างๆมาประกอบกันทำเป็นรายงานสรุปการขายได้อย่างง่ายดาย ด้วยเหตุผลดังกล่าวผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

- 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด
- 2) เพื่อสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานต่างๆของผู้บริหารด้านการตลาด
- 3) เพื่อนำระบบฐานข้อมูลต่างๆ ที่เคยมีอยู่เดิม มาใช้งานให้เกิดความคุ้มค่า
- 4) ทำให้สามารถเห็นถึงสภาวะการทางด้านการตลาดในอดีต ปัจจุบัน และอนาคตของบริษัท

1.4 แผนการดำเนินการ ขอบเขตและวิธีการศึกษา

- 1) แผนการดำเนินการ
 - (1) หาความต้องการของผู้บริหาร
 - (2) ศึกษาระบบงานเก่าและทำความเข้าใจโปรแกรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบ
 - (3) เก็บรวบรวมข้อมูล
 - (4) ออกแบบคลังข้อมูล
 - (5) ออกแบบและพัฒนาโปรแกรม
 - (6) ทดสอบระบบกับการใช้งานจริง
 - (7) จัดทำคู่มือเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้ใช้

2) ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาระบบสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดนั้นจะออกแบบระบบจำแนกออกเป็น 3 ส่วน

- (1) ด้านฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลที่ถูกออกแบบจากระบบฐานข้อมูลเดิมที่มีความสัมพันธ์แบบมิติเดียวแล้วนำมาเปลี่ยนเป็นฐานข้อมูลแบบความสัมพันธ์หลายมิติ
- (2) ด้าน Server คือการเตรียมเครื่อง Server ที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกกรอกรมาแล้ว เพื่อให้เครื่องลูกข่ายสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่ออีกครั้ง
- (3) ด้าน Client คือเครื่องที่นำข้อมูลจากเครื่อง Oracle Express มาทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถนำเสนอได้หลากหลายมุมมอง และหลายระดับชั้นในรูปแบบกราฟ โปรแกรมที่สร้างขึ้นนี้เรียกว่า MARKET

3) วิธีการศึกษา

- (1) การเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ คือเก็บข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ของระบบการตลาด
- (2) ออกแบบและสร้างคลังข้อมูลเพื่อใช้สำหรับเป็นที่เก็บข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลเดิม จากนั้นทำการสร้างโปรแกรม MARKET ที่ใช้เป็นเครื่องมือเชื่อมต่อกับผู้ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- (3) ทดสอบโปรแกรมโดยให้ผู้บริหารได้ทดลองใช้งานจริง
- (4) ปรับปรุงให้ทำงานได้ตามวัตถุประสงค์
- (5) ประเมินโปรแกรมโดยการจัดทำแบบสอบถาม
- (6) จัดทำเอกสารประกอบ

1.5 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- บริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด
- สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1) ซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็นทีเวอร์ชัน
- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์วินโดวส์เอ็กพี
- ออราเคิลเอ็กเซลส
- ไมโครซอฟท์เอ็กเซลล์

2) ฮาร์ดแวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ทำหน้าที่เป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์ หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) Intel Celeron 1.3 GHz หน่วยความจำหลัก (RAM) 256 MB หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 40 GB
- เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทำหน้าที่เป็นเครื่องไคลเอ็นท์ หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) Intel Celeron 1.3 GHz หน่วยความจำหลัก (RAM) 256 MB หน่วยความจำสำรอง (Hard disk) 40 GB