

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ธุรกิจ (Business) คือ กระบวนการของกิจการทางเศรษฐกิจที่สัมพันธ์เป็นระบบและอย่างต่อเนื่องในด้านการผลิต การซื้อขายแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับสินค้าและบริการโดยมีจุดมุ่งหมายที่จะได้กำไรหรือผลตอบแทนจากกิจกรรมนั้น ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมใดที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้กำไร (Profit) ถือว่าเป็นธุรกิจ เช่น บริษัท ห้างร้าน ตลอดจนรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ การดำเนินของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การสร้างถนนหนทาง โรงเรียน โรงพยาบาล และอื่น ๆ ไม่ถือว่าเป็นธุรกิจ เพราะมิได้มีจุดมุ่งหมายด้านกำไร แต่เป็นการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีจุดมุ่งหมายให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นธุรกิจช่วยให้เศรษฐกิจของชาติมีความเจริญก้าวหน้าและมั่นคงธุรกิจทำให้ประชาชนมีมาตรฐานการดำรงชีวิตที่ดีขึ้น ธุรกิจทำให้รัฐมีรายได้เพิ่มขึ้น ธุรกิจช่วยแก้ปัญหาทางสังคม และธุรกิจทำให้เกิดความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

องค์กรขนาดใหญ่ที่มีการบริหารงานที่ซับซ้อน การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี การกระจายข่าวสารและข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนอกจากจะใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผนการควบคุมการทำงาน และประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้ว ยังนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางแนวคิดและสร้างทางเลือกใหม่ ๆ อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างมาก ระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการดำเนินงานต่าง ๆ ได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้างและพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ อาจกล่าวได้ว่าข้อมูลสารสนเทศจึงเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งสำหรับการวางแผน ควบคุม และการตัดสินใจ ในการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งในรูปแบบลักษณะที่ชี้ให้เห็นสภาพปัจจุบันของปัญหา และเป็นแนวทางในการวางแผนเพื่อพัฒนา ถ้าผู้ใดสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นผู้ได้เปรียบทั้งในด้านเศรษฐกิจและสังคม หน่วยงานใดมีข้อมูลและสารสนเทศที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เป็นระบบ แม่นยำ และมีความรวดเร็วในการเรียกใช้ จะช่วยให้หน่วยงานสามารถตัดสินใจในการวางแผน ควบคุม และพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (นุชนาฏ กุลคง, 2544, 1)

บริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด ได้รับการก่อตั้งขึ้นในปี 2533 มีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 20 ล้านบาท เป็นบริษัทขายคอมพิวเตอร์ มีการบริการให้คำปรึกษา ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และออกแบบระบบเครือข่าย การดูแลบำรุงรักษา โดยผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ Microsoft Certified Professional และ 3Com Certify High Speed LAN Solution อีกทั้งทาง Intel Corporation ได้ทำการแต่งตั้งให้บริษัท เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้าของ Intel ในระดับ Premier Provider ด้วยความมั่นใจในประสิทธิภาพและคุณภาพของทีมงานพร้อมประสบการณ์มากกว่า 10 ปี โดยมุ่งเน้นกลุ่มลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญและมุ่งหวังให้ลูกค้าได้รับประโยชน์สูงสุด (หนังสือแนะนำตัวบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด, 2533, 1-5)

ในปัจจุบันบริษัทได้มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น จึงมีข้อมูลเกี่ยวกับประวัติลูกค้าจำนวนมาก ข้อมูลส่วนใหญ่จะเป็นเอกสารเย็บเล่มที่เก็บไว้ทำให้ ระยะเวลาในการสืบค้นใช้เวลานาน ข้อมูลที่ได้มาไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามที่ต้องการ จึงทำให้กระบวนการทำงานในส่วนการขายเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานและในส่วนคลังสินค้าพนักงานขายก็ไม่สามารถตรวจสอบทันทีได้ว่าสินค้าที่ลูกค้าต้องการมีอยู่ในคลังสินค้าหรือไม่ แม้ว่าในปัจจุบันได้มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล แต่ก็ยังเป็นลักษณะข้อมูลในรูปของแฟ้มเอกสาร (Document file) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Microsoft Office เป็นส่วนใหญ่ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศการขาย ซึ่งจะลดปัญหาการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้งานสามารถเรียกใช้ข้อมูลร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะของนักพัฒนาระบบสารสนเทศ ได้มองเห็นประโยชน์และความสำคัญของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ จึงดำเนินการวิจัยการพัฒนา ระบบสารสนเทศการขายเพื่อสนับสนุนระบบสารสนเทศของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการขายของ บริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขายของ บริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาจัดการงานในบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด โดยการพัฒนา การใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เกิดประโยชน์ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลในการศึกษาวิจัย ใช้ข้อมูลจากการดำเนินงานที่เป็นระบบแบบ Manual System ของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด เป็นกรณีศึกษา

2. การออกแบบจัดการฐานข้อมูลการขายโดยทำการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ระบบภายใต้กรอบของกระบวนการทำงานของบริษัท

3. ระบบคอมพิวเตอร์สำหรับใช้กับเครื่องมือวิจัย

เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง มีส่วนประกอบดังนี้

- ไมโครโปรเซสเซอร์ Pentium 4
- หน่วยความจำสำรองอย่างน้อย 512 MB
- งานบันทึกแบบแข็ง (Hard disk) ไม่ต่ำกว่า 80 GB
- จอภาพแสดงผล

ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย

- Microsoft Windows XP ขึ้นไป
- Microsoft SQL SERVER 2005
- Visual basic

4. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานแผนกขายของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด จำนวน 22 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานแผนกขายของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด จำนวน 12 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

5.1 ระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด โดยสร้างและพัฒนาจากโปรแกรม SQL Server 2005 และ Visual basic บนระบบปฏิบัติการ วินโดวส์

5.2 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกรวดเร็ว ช่วยลดระยะเวลาในการสืบค้น
2. จัดทำข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดทำโครงการ หรือแผนงานได้ตรงตามเป้าหมายของบริษัท
3. ได้รับทราบความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ระบบสารสนเทศการขาย หมายถึง ระบบที่เกี่ยวข้องกับการขายคอมพิวเตอร์ของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด การดำเนินการจัดการเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูล ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แล้วสามารถนำมาใช้ประโยชน์ ช่วยในการทำงานของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ

การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง การพัฒนาระบบสารสนเทศในบริษัทให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ช่วยลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดความคิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน

Microsoft Windows XP หมายถึง โปรแกรมที่เป็นพื้นฐานที่รองรับโปรแกรมต่าง ๆ ให้มาปฏิบัติงานบนตัวของ Windows เอง

Microsoft SQL SERVER 2005 หมายถึง โปรแกรมที่เอามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบระเบียบ

Visual basic หมายถึง โปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อช่วยในการดึงข้อมูลออกมาจากข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ใน SQL SERVER 2005

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หมายถึง ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูล ให้เกิดสารสนเทศเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการดำเนินงาน

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลดิบที่ถูกเก็บรวบรวมของแต่ละฝ่าย เช่น รายการสินค้าที่เบิก เบิกจ่าย จากคลังสินค้า เป็นต้น

การประมวลผล (Processing) หมายถึง การแปลงข้อมูลดิบดังกล่าวข้างต้น ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย เช่น การสรุปสินค้าที่เบิกออกไปทั้งหมดออกมาเป็นรายงานสรุปทั้งหมด และเวลาที่ทำการปฏิบัติงาน

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพในที่นี้หมายถึง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ฮาร์ดดิสต์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น

การสื่อสารข้อมูล (Data Communications) หมายถึง การรับส่งข้อมูลหรือสารสนเทศจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง โดยอาศัยระบบการส่งข้อมูลทางคลื่นไฟฟ้าหรือแสง อุปกรณ์ที่ประกอบเป็นระบบสื่อสารข้อมูล