

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249048

การพัฒนา ระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาเนจ คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม จำกัด  
The Development of Sales Information System of Americana Computer System Co., Ltd.

ภจจิณี ทวีชัยคุณานันท์

ฉบับนี้พิมพ์ขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของสารคดีภาษาพจนานุกรมศึกษาศาสตร์ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา

สาขาวิชาดาราศาสตร์และอวกาศ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2534

600254190

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



249048

การพัฒนาระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสดีเอ็ม จำกัด  
The Development of Sales Information System of Americana Computer System Co.,Ltd.



ภาวิณี หาญวิญญานันท์

ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี

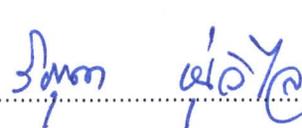
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

พ.ศ. 2554

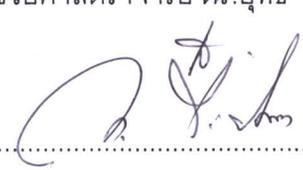
คณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์ ได้พิจารณาภาคนิพนธ์ของนางสาวภาวิณี  
หาญวิญญานันท์ แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทาได้

คณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฤดี นิยมรัตน์)

  
.....กรรมการที่ปรึกษา  
(รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.วิชชุดา หนูนิไล)

  
.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยuth ไกยวรรณ)

  
.....กรรมการและเลขานุการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ต๊ะปันทา)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับภาคนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร  
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ดร.ไสว ศิริทองถาวร)

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. 2554

## กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจาก รศ.ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.วิชชุตา หุ่นวิไล ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สงวนเดือน กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ปรึกษาตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริงและความทุ่มเท ของคณาจารย์ทั้งสองท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ดร. กิตติ กอบัวแก้ว นายนรมิตร คุณโลกยะ และนายเกียรติศักดิ์ ตั้งทรัพย์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบพระคุณ นางสาววราภรณ์ สิทธิสุทธิ ที่อำนวยความสะดวกในการศึกษาหาข้อมูล และเก็บข้อมูลงานวิจัยเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ที่วางรากฐานทางการศึกษาและคอย สนับสนุนผู้ศึกษา ตลอดจนญาติพี่น้อง มิตรสหาย และครอบครัวหาญวิญญานันท์ ที่คอย ช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบป้องกันภาคนิพนธ์ รวมทั้งผู้ที่ช่วยในการจัดพิมพ์ทุกท่าน ที่ตรวจทานและแก้ไขภาคนิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ภาวิณี หาญวิญญานันท์

ชื่อนักศึกษา: ภาวิณี หาญวิญญานันท์.  
ชื่อภาคินพนธ์: การพัฒนาระบบสารสนเทศการขายของ บริษัทอเมริกา  
คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด  
ชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาภาคินพนธ์: รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.วิษชุดา หุ่นวิไล  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สงวนเดือน  
ชื่อปริญญา: ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยี  
คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศการขาย

249048

ภาคินพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการขายของ บริษัท อเมริกาน่า  
คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด และศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขายที่  
พัฒนาขึ้น โดยใช้โปรแกรม Visual basic บนระบบปฏิบัติการ Windows

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้ 1) ระบบสารสนเทศการขายของ บริษัท อเมริกาน่า  
คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด 2) แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขาย

ระบบสารสนเทศการขายที่พัฒนาขึ้นผลที่ได้ สามารถสร้างแฟ้มข้อมูลทะเบียนสินค้า  
แฟ้มข้อมูลทะเบียนลูกค้า แฟ้มข้อมูลทะเบียนพนักงาน ใบสั่งขาย ใบขายสินค้าเครดิตV2 และ  
รายงานสินค้าคงคลัง รายงานยอดขาย รายงานพนักงาน

การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขาย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ  
เก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่อยู่แผนกขายจำนวน 12 คน เพื่อ  
หาระดับความคิดเห็นด้านความถูกต้อง ด้านตรงกับความต้องการ และด้านทันต่อการใช้งานพบว่า

1. ระดับความคิดเห็นในด้านความถูกต้องพบว่าระบบมีความถูกต้องเชื่อถือได้ และมีความเหมาะสมในการนำไปใช้งานจริงอยู่ในระดับมาก
2. ระดับความคิดเห็นในด้านตรงกับความต้องการพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน อยู่ในระดับมาก
3. ระดับความคิดเห็นในด้านทันต่อการใช้งานพบว่าระบบที่พัฒนาขึ้นทันต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก

ดังนั้น ระบบสารสนเทศการขายที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ผู้ใช้ให้ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ  
มาก สามารถนำระบบไปใช้ได้ตามวัตถุประสงค์

Student's Name: Pavinee Hanwinyanan  
Thesis Title in English: The Development of Sales Information System of Americana Computer System Co.,Ltd.  
Thesis Advisors: Assoc. Prof. Dr.Vichuda Hoonvilai  
Asst. Prof. Dr.Somsak Sa-nguandaun  
Degree: Master of Science in Technology Management  
Keyword: Sales Information System (SIS)

249048

This term paper aims at developing sales information system of Americana Computer System Co.,Ltd. and studying users' opinions on the proposed system, which is developed by using SQR Server 2005 and Visual Basic Program on the Windows Operating System. Tools used in this study comprise 2 items, namely 1) the sales information system of Americana Computer System Co.,Ltd. and 2) a questionnaire for collecting data about users' opinions on the proposed system.

The research findings show that the proposed system results in product registration files, customer's registration files, sales staff's files, order forms, credit V 2 sales forms, inventory reports, sales reports, and sales staff reports. The sample of the study about users' opinions on the proposed system consists of 12 members of sales staff. The questionnaire employed for data collection about the staff's opinions includes such aspects as the system accuracy, its achievement in serving users' needs, and its prompt operation.

The survey findings are as follows;

1. In terms of its accuracy, the users' opinions concerning its accuracy, reliability and feasibility are in high level.
2. In terms of its achievement in serving users' needs, the users' opinions are in high level.
3. In terms of its prompt operation, the users' opinions are in high level.

It can, therefore, be concluded that the users' opinions concerning the preference and efficiency of the developed sales information system are in high level, and the developed system can achieve the users' goals.

# สารบัญ

หน้า

|   |    |
|---|----|
| กิตติกรรมประกาศ .....                           | ๗  |
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                           | ๘  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                        | ๙  |
| สารบัญ.....                                     | ๑๑ |
| สารบัญตาราง.....                                | ๑๒ |
| สารบัญภาพ.....                                  | ๑๓ |
| บทที่   |    |
| 1 บทนำ.....                                     | 1  |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....             | 1  |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                    | 2  |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                          | 3  |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....       | 4  |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                            | 4  |
| 2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....              | 6  |
| เทคโนโลยีสารสนเทศ.....                          | 7  |
| ความหมายของข้อมูล สารสนเทศ และระบบสารสนเทศ..... | 7  |
| ประเภทของระบบสารสนเทศ.....                      | 9  |
| ความสำคัญของระบบสารสนเทศ.....                   | 11 |
| คุณสมบัติของข้อมูลสารสนเทศ.....                 | 12 |
| หลักการของระบบสารสนเทศ.....                     | 13 |
| องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ.....                  | 13 |
| แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.....           | 14 |
| แนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ.....                    | 17 |
| ระบบฐานข้อมูล.....                              | 21 |
| ความหมายของฐานข้อมูล.....                       | 21 |

## สารบัญ (ต่อ)

### หน้า

|   |   |    |
|---|---|----|
|   | ความหมายของระบบฐานข้อมูล.....                                     | 22 |
|   | ความสำคัญและประโยชน์ของฐานข้อมูล.....                             | 22 |
|   | ความรู้เกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมและการสร้างฐานข้อมูล.....          | 24 |
|   | โปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศ.....      | 26 |
|   | ควรมีพึงพอใจ.....   | 33 |
|   | ทฤษฎีความพึงพอใจ.....   | 33 |
|   | แนวคิดความพึงพอใจ.....  | 34 |
|   | ประวัติบริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์.....                         | 35 |
|   | ผลการศึกษาและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                           | 37 |
|   | กรอบแนวคิดในการวิจัย.....   | 39 |
| 3 | วิธีดำเนินการวิจัย.....   | 41 |
|   | ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                                      | 41 |
|   | เครื่องมือที่ใช้.....   | 41 |
|   | ขั้นตอนการวิจัย.....  | 41 |
|   | การเก็บรวบรวมข้อมูล.....  | 46 |
|   | การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....         | 46 |
| 4 | ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....   | 48 |
|   | ผลการวิเคราะห์การวางแผน.....                                      | 48 |
|   | ผลการวิเคราะห์ออกแบบระบบสารสนเทศ.....                             | 49 |
|   | ผลการวิเคราะห์การพัฒนา.....                                       | 58 |
|   | ผลการวิเคราะห์การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขาย..... | 64 |
| 5 | สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....                       | 70 |
|   | สรุปผลการวิจัย.....   | 70 |

## สารบัญ (ต่อ)

|  | หน้า |
|--|------|
| อภิปรายผล.....   | 71   |
| ข้อเสนอแนะ.....  | 72   |
| บรรณานุกรม.....  | 74   |
| ภาคผนวก.....   | 76   |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการขาย.....                                   | 77   |
| ภาคผนวก ข จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....                                | 82   |
| ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์โปรแกรมสำเร็จรูป.....  | 86   |
| ภาคผนวก ง คู่มือการใช้ระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาน่า<br>คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด..... | 101  |
| ประวัติย่อของผู้วิจัย.....   | 117  |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |  | หน้า |
|-------|--|------|
| 1     | แสดงจำนวนพนักงาน.....  | 36   |
| 2     | แสดงผลการศึกษาความต้องการฐานข้อมูล สำหรับระบบสารสนเทศการขายของ<br>บริษัท อเมริกัน่า คอมพิวเตอร์ ซิสเต็ม จำกัด.....                         | 48   |
| 3     | เค้าร่างทางกายภาพของฐานข้อมูลจาก Data Flow Diagram.....  | 57   |
| 4     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง User สำหรับเก็บข้อมูลผู้ใช้งานระบบ.....   | 59   |
| 5     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง Customer สำหรับเก็บข้อมูลลูกค้าในระบบ.....  | 59   |
| 6     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง Employees สำหรับเก็บข้อมูลพนักงานขายในระบบ.....   | 60   |
| 7     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง Product สำหรับเก็บข้อมูลสินค้า.....   | 60   |
| 8     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง Supplier สำหรับเก็บข้อมูลนำเข้าสินค้า.....  | 61   |
| 9     | พจนานุกรมข้อมูลตาราง Location สำหรับเก็บข้อมูลชั้นวางสินค้า.....   | 61   |
| 10    | พจนานุกรมข้อมูลตาราง bill_detail สำหรับเก็บข้อมูลขายสินค้า.....  | 61   |
| 11    | พจนานุกรมข้อมูลตาราง so_head สำหรับเก็บเลขที่ใบเสร็จ.....  | 62   |
| 12    | พจนานุกรมข้อมูลตาราง bill_head สำหรับเก็บข้อมูลเลขที่ใบกำกับภาษี.....  | 62   |
| 13    | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ<br>การพัฒนาาระบบสารสนเทศการขายที่สร้างขึ้นในภาพรวม.....              | 65   |
| 14    | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ<br>การพัฒนาาระบบสารสนเทศการขายที่สร้างขึ้นในด้านความถูกต้อง.....     | 65   |
| 15    | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ<br>การพัฒนาาระบบสารสนเทศการขายที่สร้างขึ้นในด้านตรงตามความต้องการ..  | 66   |
| 16    | แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของผู้ใช้ที่มีต่อ<br>การพัฒนาาระบบสารสนเทศการขายที่สร้างขึ้นในด้านทันต่อการใช้งาน..... | 68   |

## สารบัญภาพ

| ภาพ |  | หน้า |
|-----|--|------|
| 1   | แสดงระดับของบุคลากรกับการใช้สารสนเทศเพื่อการจัดการ.....  | 10   |
| 2   | ความสำคัญและความจำเป็นของระบบสารสนเทศ.....   | 11   |
| 3   | องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ.....   | 14   |
| 4   | แสดงระบบสารสนเทศ.....  | 15   |
| 5   | กรอบแนวคิดของการวิจัย.....   | 40   |
| 6   | ผังโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศการขาย บริษัท อเมริกาน่า<br>คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด.....                              | 43   |
| 7   | แสดงการ List รายละเอียดที่เกี่ยวข้องซึ่งประกอบด้วย List of External Entities,<br>List of Data และ List of Processes..... | 50   |
| 8   | แสดง Process Decomposition Diagram ของระบบสารสนเทศการขายของ<br>บริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด.....        | 51   |
| 9   | แสดง Context Diagram ของระบบสารสนเทศการขายของบริษัท อเมริกาน่า<br>คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด.....                       | 52   |
| 10  | แสดงการวิเคราะห์ ผังระดับ 0 (Level - 0 Diagram) ทุกกระบวนการ.....  | 53   |
| 11  | แสดงการวิเคราะห์ ผังระดับ 1 (Level - 1 Diagram) กระบวนการปรับปรุง<br>แฟ้มข้อมูล.....                                     | 54   |
| 12  | แสดงการวิเคราะห์ ผังระดับ 1 (Level - 1 Diagram) กระบวนการพิมพ์รายงาน...  | 55   |
| 13  | แสดงการวิเคราะห์ ผังระดับ 2 (Level - 2 Diagram) กระบวนการปรับปรุง<br>แฟ้มข้อมูล.....                                     | 56   |
| 14  | แสดงความสัมพันธ์ของเอนิตตี้ (ER Diagram) ของระบบสารสนเทศการขายของ<br>บริษัท อเมริกาน่า คอมพิวเตอร์ ซีเอสเต็ม จำกัด.....  | 58   |
| 15  | การ Login เข้าใช้งานระบบสารสนเทศการขาย.....  | 63   |
| 16  | หน้าจอเมนูหลัก.....  | 64   |