

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการร้านซักรีด จากการศึกษาพบว่า มีแนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และเอกสารที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

2.1 ข้อมูลและสารสนเทศ

สตีลยูทซ์ สว่างวรรณ (2546) อธิบายว่า ระบบสารสนเทศในทางด้านเทคนิค หมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ หรือตัวอุปกรณ์ และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

กระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย กิจกรรม 3 ชนิด คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ การประมวลผล และการนำเสนอผลลัพธ์ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ(input) จัดการรวบรวมข้อมูลจากส่วนต่างๆ ขององค์กร หรือจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร การประมวลผล (processing) ทำหน้าที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลที่นำเข้ามาให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปใช้งานได้ การนำเสนอผลลัพธ์(output) จัดการนำข่าวสารหรือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว ไปเสนอให้แก่ผู้ใช้ตามความเหมาะสมหรือนำไปส่งต่อไปให้กับส่วนอื่น ซึ่งต้องนำข่าวสารนี้ไปใช้งานต่อไป

2.2 ฐานข้อมูล

ศิริวัช กาญจนชุม และ วิชาญ หงษ์บิน (2542) อธิบายว่า ฐานข้อมูล หมายถึง กลุ่มของข้อมูลที่ถูกรวบรวมเข้าไว้ด้วยกัน โดยครอบคลุมรายละเอียดต่างๆ เช่น ในสำนักงานก็จะรวบรวมข้อมูลตั้งแต่หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่มาติดต่อจนถึงการเก็บเอกสารทุกอย่างของสำนักงาน ซึ่งข้อมูลจะมีส่วนที่สัมพันธ์กันและเป็นที่ต้องการออกมาใช้ให้เป็นประโยชน์ ข้อมูลนั้นอาจจะเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ใดๆ ที่เราสนใจศึกษา ซึ่งข้อมูลอาจจะได้มาจากการสังเกตการณ์

หรือการวัด และข้อมูลอาจเป็นได้ทั้งตัวเลขหรือข้อความก็ได้ ที่สำคัญคือข้อมูลจะต้องเป็นสิ่งที่เป็นความจริง รายละเอียดของข้อมูลต่างๆ ต้องนำมาเชื่อมโยงสัมพันธ์กันให้ตรงตามที่ต้องการ เพื่อสะดวกในการค้นหาและกรอกข้อมูลเพิ่มเติม

2.3 ทฤษฎีและแนวคิดการจัดการสำหรับธุรกิจขนาดย่อม

สมชาย หิรัญกิตติ(2542) กล่าวว่า คุณภาพของสินค้าและการบริการเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ และการอยู่รอดของการแข่งขัน ลูกค้านำสามารถระบุคุณภาพที่ตนพึงพอใจ ขณะเดียวกันธุรกิจก็ต้องตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้ มิฉะนั้นคู่แข่งอาจแย่งลูกค้าไป แนวทางการตอบสนองความต้องการเหล่านั้นสามารถสร้างขึ้นได้โดยกระบวนการของการผลิตหรือการปฏิบัติการ (Operations process) ควรให้ความสำคัญกับการจัดการปฏิบัติการทั้ง 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า(Input) ผลผลิต (Output) และกระบวนการ (Process) ซึ่งปัจจัยนำเข้าประกอบไปด้วยแรงงาน วัตถุดิบ และเงิน

ธุรกิจขนาดย่อมจะสามารถดำเนินธุรกิจได้โดยผู้ประกอบการจะต้องเข้าใจในหลักการจัดการต่างๆ ดังนี้

1) กฎหมายและองค์กรที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขนาดย่อม ผู้ประกอบการจะต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ หน่วยงานราชการหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจ

2) การวางแผน ต้องรู้เป้าหมายของตนและหาวิธีการที่จะบรรลุเป้าหมายนั้น

3) การสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันและการวิจัยการตลาด กลยุทธ์ด้านการตลาด ประกอบไปด้วย ความต้องการของตลาดเป้าหมาย ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การตั้งราคา การให้สินเชื่อ การขนส่ง การขาย เป็นต้น

4) การบริหารสินค้าคงเหลือ มีความสำคัญอย่างมากกับธุรกิจขนาดย่อม เพราะจะเป็นข้อพิสูจน์ถึงฐานะทางการเงิน จะต้องมีสินค้าที่ถูกต้อง ในปริมาณที่ถูกต้อง ในเวลาและสถานที่ที่ถูกต้อง

5) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ถึงแม้ว่าจะมีจำนวนบุคลากรน้อย แต่ก็ยังคงต้องการบุคลากรที่มีคุณสมบัติ ความรู้ และความชำนาญที่เหมาะสมเข้ามาทำงาน พนักงานที่ดีเป็นสินทรัพย์

ที่มีค่ามากที่สุดในการ

6) การใช้คอมพิวเตอร์สำหรับธุรกิจขนาดย่อม ปัจจุบันต้นทุนของคอมพิวเตอร์มีแนวโน้มลดลง สามารถใช้งานง่ายและสะดวก ทำให้ธุรกิจขนาดย่อมหันมาใช้คอมพิวเตอร์มากขึ้น

7) ระบบบัญชีและงบการเงิน ผู้ประกอบการต้องมีข้อมูลที่สำคัญ ถูกต้อง และทันทั่วถึงเพื่อใช้ในการตัดสินใจซึ่งต้องอาศัยข้อมูลด้านการเงินเกี่ยวกับผลการดำเนินงาน

8) การประเมินผลการดำเนินงานและการจัดการความเสี่ยง สภาพแวดล้อมทางธุรกิจในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจะต้องมีเครื่องมือการวัดผลและประเมินประสิทธิภาพของกิจการเพื่อสะท้อนภาพทั้งปัจจุบันและทิศทางในอนาคต

2.4 ทฤษฎีและแนวคิดระบบการบัญชีและงบการเงิน

สมชาย หิรัญกิตติ(2542) กล่าวว่าระบบการบัญชีเป็นการออกแบบระบบบันทึกรายการ การจัดทำรายงานการเงิน โดยใช้ข้อมูลที่บันทึกไว้และแปลความหมายของรายการนั้น ประกอบด้วย การบันทึกบัญชีในสมุดรายวัน การจัดทำงบประมาณการเงินต่างๆ ระบบการบัญชีที่นิยมใช้มากคือระบบการบัญชีแบบคู่ ธุรกิจขนาดย่อมจำนวนมากที่ไม่เข้าใจระบบการบัญชีจะล้มเหลวต่อการบันทึกข้อมูลที่เหมาะสม มีผู้ประกอบการจำนวนมากไม่ทราบว่าธุรกิจของตนมีผลกำไรหรือขาดทุนที่แท้จริงจำนวนเท่าใด รูปแบบสำคัญของการบันทึก ทางการบัญชีและการตัดสินใจด้านการเงินจะเกี่ยวข้องกับการบันทึกต่างๆ เช่น การบันทึกเกี่ยวกับบัญชีลูกหนี้การค้า การบันทึกสินค้าคงเหลือ การบันทึกเงินเดือนค่าจ้าง การบันทึกในสมุดเงินสด เป็นต้น

2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการสินค้าคงคลัง

ศลิษา ภมรสติชัย (2547) กล่าวว่า การจัดการสินค้าคงคลังเป็นการวางแผนและควบคุมเกี่ยวกับประเภทและปริมาณของสินค้าคงคลังที่ต้องทำการเก็บรักษา ตลอดจนรูปแบบของระบบการควบคุมสินค้าคงคลังที่เหมาะสม คำว่า สินค้าคงคลัง หมายถึงวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต (Raw materials) สินค้าระหว่างทำ (Work in process) และสินค้าสำเร็จรูป (Finished goods) สินค้าเหล่านี้มีต้นทุนและระบบที่ใช้ในการจัดการสินค้าคงคลังที่แตกต่างกันไป

อำนาจ ชีระวนิช (2544) ได้กล่าวว่าในการตัดสินใจด้านการจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจขนาดย่อมเป็นจำนวนมาก ผู้ประกอบการมักไม่ค่อยให้ความสำคัญเท่าที่ควร ทั้งในด้านการวางแผนและการดำเนินการ จนบางครั้งปล่อยให้ไปไปตามยถากรรม ดังนั้นจึงมักพบเสมอว่าในสต็อกมีวัสดุดิบและวัสดุต่างๆอยู่เป็นจำนวนมาก หรือบางทีจะจัดซื้อเมื่อวัสดุดิบใกล้หมดเต็มที การที่การจัดซื้อและการจัดการสินค้าคงคลังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะมากหรือน้อยจนเกินไปต่างเป็นผลเสียต่อกิจการทั้งสิ้น ถ้ากิจการมีสินค้าคงคลังมากเกินความจำเป็นจะทำให้เงินทุนของกิจการต้องจมไปกับสินค้าคงคลังในที่สุด จะมีผลกระทบต่อเงินทุนหมุนเวียนหรือทำให้ต้นทุนของวัสดุดิบสูงขึ้น ถ้ามีน้อยจนเกินไปต่อการไม่สามารถส่งมอบผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าตรงตามเวลา

2.6 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการดำเนินกิจการของครอบครัว

อำนาจ ชีระวนิช (2544) ได้กล่าวว่า ธุรกิจครอบครัวถือเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของธุรกิจที่มีองค์ประกอบหลายส่วนแตกต่างจากธุรกิจขนาดย่อมประเภทอื่นๆ ความเกี่ยวพันระหว่างธุรกิจและครอบครัว ค่านิยมทางธุรกิจและการสืบทอดตำแหน่ง เป็นต้น ดังนั้นจึงถือได้ว่าธุรกิจครอบครัวเป็นสถาบันธุรกิจรูปพิเศษที่มีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ด้วยเหตุนี้ผู้ประกอบการในธุรกิจครอบครัวจึงควรทำความเข้าใจกับลักษณะเฉพาะดังกล่าวเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความได้เปรียบของธุรกิจครอบครัว ที่สำคัญประการหนึ่งได้แก่การที่สมาชิกในครอบครัวจะได้รับประโยชน์ทั้งในด้านประสบการณ์และการถ่ายทอดค่านิยมทางธุรกิจ จากการที่ได้เข้าไปมีส่วนรับรู้หรือร่วมในกิจกรรมทางธุรกิจของครอบครัวตั้งแต่ยังเยาว์วัย ซึ่งผลประโยชน์ที่ได้รับนี้เกิดจากจุดแข็งในด้านความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ดังนั้นสมาชิกครอบครัวจึงมีแนวโน้มที่จะเข้าสู่ธุรกิจครอบครัว

2.7 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จรรยา ลิ้มจิระจรัส (2544) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบจัดการสินค้าคงคลังสำหรับร้านค้าปลีก กรณีศึกษาร้านพลพาณิชย์ พบว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และทดแทนระบบงานเดิมที่ใช้การจดบันทึกบนกระดาษ ซึ่งยากต่อการค้นหาหรือนำข้อมูลมาใช้ การ

ติดต่อ และซื้อสินค้าจากซัพพลายเออร์ สามารถนำมาใช้แทนระบบเดิมได้ทันที อำนาจความสะดวกในการปฏิบัติงาน แก้ปัญหาที่มีอยู่ได้อย่างครบถ้วน ทั้งยังผลิตรายงานที่ต้องการได้ ระบบการขายได้นำมาใช้สำหรับการเบิกจ่ายสินค้าเพื่อการขาย แต่ควรมีการนำระบบไปพัฒนาเป็น ระบบขาย ณ จุดขาย จึงต้องอาศัยเวลาการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติงานในระบบแบบเดิมให้เข้ากับการใช้งานของระบบใหม่ จึงจำเป็นต้องใช้ระบบติดต่อ และขายสินค้าให้แก่ลูกค้านี้ร่วมกับการบันทึกบนกระดาษ

วรินทิพย์ วิริยะนราทิพย์ (2549) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับบริษัท ชูม เทคโนโลยี จำกัด เพื่อทดแทนการจัดการสินค้าคงคลังด้วยระบบงานแบบเอกสาร ในการพัฒนานั้นได้พัฒนาเป็นรูปแบบของการทำงานผ่านเว็บประกอบได้ด้วยระบบขายจัดซื้อและคงคลังเป็นหลัก ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ยังพบข้อจำกัดบางประการเกี่ยวกับความปลอดภัยและรูปแบบของสารสนเทศที่แสดงผลยังมีรูปแบบที่จำกัดจนเกินไป

ปิติพงศ์ ตรีอักษรเบญจกุล (2552) ได้ทำการศึกษา การพัฒนาระบบจัดการสินค้าคงคลังวัสดุก่อสร้างออนไลน์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ศรีชุมทอง จังหวัดลำปางในการศึกษาจะเน้นเรื่องการวิเคราะห์การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยมีการออกแบบพัฒนาฐานข้อมูลของสินค้า รวมไปถึงการออกแบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเพื่อให้ครอบคลุมธุรกิจทั้ง 2 สาขา เช่น การรับสินค้าและการคืนสินค้ากับผู้จัดการ การขายสินค้าและการรับคืนสินค้าจากลูกค้า ระบบสมาชิกของลูกค้า หลังจากศึกษาพบว่าการขายสินค้าและการสั่งซื้อสินค้ายังมีความยุ่งยากในการเลือกรายการและไม่สามารถป้อนข้อมูลเองได้และรายงานสารสนเทศยังไม่สามารถตอบสนองผู้บริหารได้ทั้งหมด