

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

การดำเนินธุรกิจแบบ โลกาภิวัตน์ การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจที่รวดเร็วและมีการแข่งขันสูง ทำให้ธุรกิจจำเป็นต้องมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานให้ทันกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงนั้น เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดและมีความได้เปรียบทางการแข่งขัน ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายทางการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงบทบาทของระบบการจัดการและระบบสารสนเทศในธุรกิจอย่างมาก ระบบสารสนเทศได้กลายเป็นรากฐานของกระบวนการทางธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถทางการจัดการธุรกิจของตนในการที่จะอยู่รอดภายใต้การแข่งขันที่รุนแรงและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการกระบวนการทางธุรกิจเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายของกิจการ ในการที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า การใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการจัดการระบบสารสนเทศสามารถช่วยธุรกิจให้และการตัดสินใจของธุรกิจและการเชื่อมโยงหน่วยงานของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการขยายเครือข่ายเชื่อมโยงไปสู่ผู้จำหน่ายวัตถุดิบ ลูกค้า และกลุ่มต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกองค์กร ส่งผลให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้บริโภคและการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ทันทั่วทั้ง

หก.เชียงใหม่วังแวนราชวงศ์เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2529 ดำเนินธุรกิจค้าปลีกนาฬิกาและแว่นตา ในอดีต รูปแบบการจัดการของร้านเป็นแบบครอบครัว เจ้าของกิจการทำหน้าที่ตัดสินใจในทุก ๆ งานที่งานที่เกี่ยวข้อง งานที่งานหลักทางธุรกิจประกอบไปด้วย งานที่งานการซื้อ งานที่งานการจัดการสินค้าคงคลัง งานที่งานการขาย งานที่งานการซ่อมและการบริการหลังการขาย และงานที่งานบัญชี ซึ่งแต่ละงานที่งานจะต้องมีข้อมูลเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ แต่ในปัจจุบัน กระบวนการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจและประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบของสารสนเทศเพื่อที่จะนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่สามารถทำได้ รวมทั้งเจ้าของกิจการต้อง

¹ วิจารณ์ แสงทองคำ, "E-Channel Strategy เครื่องมือของไทย", ผู้จัดการ (มีนาคม 2544) : 50-73.

เข้าไปมีบทบาทในการทำงานและการตัดสินใจแต่ละหน้าที่งาน เวลาและความสามารถส่วนใหญ่จึงต้องทุ่มเทไปในเรื่องของการจัดการกิจกรรมทางธุรกิจประจำวันที่เกิดขึ้น ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงาน ทั้งในด้านของปริมาณของงานที่เข้าของกิจการต้องรับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น การขาดข้อมูลและสารสนเทศในการสนับสนุนการวางแผนกลยุทธ์เพื่อการขยายตัวของกิจการ

ในขณะเดียวกัน สภาพแวดล้อมทางการแข่งขันของธุรกิจค้าปลีกนาฬิกาได้มีการเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมร้านค้าปลีกจะมีลักษณะเป็นร้านค้าเจ้าของคนเดียว ความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าของกิจการและลูกค้าเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ จากการศึกษาที่ลูกค้ามีความเชื่อถือในคุณภาพของสินค้าที่เจ้าของกิจการเป็นผู้นำเสนอ โดยเฉพาะร้านค้าปลีกที่มีสาขาและเครือข่ายที่ครอบคลุมพื้นที่ต่าง ๆ มีการนำเสนอภาพลักษณ์ของธุรกิจที่มีความเป็นสากล เพื่อสร้างความเชื่อถือให้ผู้บริโภค มีการจัดการหน้าที่งานต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการบริหารและการกำหนดแนวทางของธุรกิจ เช่น สารสนเทศจากการจัดการระบบฐานข้อมูลของลูกค้า ทำให้ผู้บริหารทราบรายละเอียดของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และพฤติกรรมการซื้อสินค้า สารสนเทศจากการจัดการระบบสินค้าคงคลัง ทำให้มีการจัดการสินค้าคงคลังให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมกับยอดขาย กิจการจึงสามารถคัดเลือกสินค้าที่มีรูปแบบและราคาตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถลดต้นทุนที่ถือว่าเป็นต้นทุนหลักของธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น ดังนั้นการที่ธุรกิจขนาดเล็กจะอยู่รอดได้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัวเองในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของการจัดการระบบสารสนเทศในหน้าที่งานต่าง ๆ ของธุรกิจ

ในปัจจุบัน ได้มีซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมากมายสำหรับการใช้งานในร้านค้าปลีก ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเหล่านี้ได้ถูกออกแบบสำหรับการใช้งานในหน้าที่หลักทางธุรกิจ เช่น ระบบงานสินค้าคงคลัง ระบบงานฐานข้อมูลลูกค้า และระบบงานบัญชี เป็นต้น การที่ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเหล่านี้ได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อร้านค้าปลีกทั่ว ๆ ไป ไม่เฉพาะเจาะจงสำหรับธุรกิจประเภทใดประเภทหนึ่ง ในขณะที่ธุรกิจแต่ละประเภทจะมีลักษณะเฉพาะของหน้าที่งานและความต้องการของสารสนเทศที่แตกต่างกันไป จึงทำให้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเหล่านี้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ประกอบการได้อย่างแท้จริง

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษากระบวนการทางธุรกิจ และการนำเอาระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดการระบบสารสนเทศของธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกา เนื่องจากเป็นธุรกิจที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการจัดเตรียมสินค้าและบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับการทำงานในหน้าที่งานต่าง ๆ จะทำให้ธุรกิจลดเวลาและความซ้ำซ้อนในการจัดการข้อมูลทางธุรกิจ รวมไปถึง

การที่ผู้ประกอบการจะได้รับสารสนเทศที่จะนำไปประกอบในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า ซึ่งทำให้การตัดสินใจกระทำได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความต้องการสารสนเทศเพื่อใช้ในการตัดสินใจในแต่ละหน้าที่งาน
2. เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับแต่ละหน้าที่งาน
3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการสารสนเทศที่มีความเป็นมาตรฐานสำหรับธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกา
2. ทำให้ได้ระบบสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกา
3. ทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการบริหารธุรกิจร้านค้าปลีกนาฬิกา

นิยามศัพท์

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการปรับแต่งให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้²

ระบบสารสนเทศ หมายถึง กลุ่มของส่วนประกอบที่สัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ทำการเก็บรวบรวม การประมวลผล การเก็บรักษา และการกระจายสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการตรวจสอบในองค์กร³

ร้านค้าปลีกนาฬิกา หมายถึง ธุรกิจที่ทำหน้าที่จำหน่ายนาฬิกาหรือเครื่องบอกเวลาในรูปแบบต่าง ๆ และการบริการที่เกี่ยวข้องกับนาฬิกาให้กับผู้บริโภค

² Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon, *Management Information System*, (6th ed., New Jersey: Prentice Hall, Inc., 2000), p. 7.

³ Ibid.