

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสนับสนุนข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น ข้อมูลในด้านบัญชี ข้อมูลในการตลาด หรือข้อมูลในการจัดการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น การตัดสินใจถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญในสภาวะที่การแข่งขันทางด้านธุรกิจทวีความรุนแรงมากขึ้นในภาวะเศรษฐกิจเช่นนี้ การตัดสินใจที่ล่าช้าและผิดพลาดอาจนำมาซึ่งความเสียหาย และอาจทำให้เกิดการสูญเสียโอกาสในการแข่งขันทางธุรกิจได้

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นระบบรวม (Integrated System) ประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การจัดการฐานข้อมูล (Database Management) เริ่มจากการออกแบบฐานข้อมูล โดยการนำเอาข้อมูลมาจัดกลุ่ม แบ่งตามรูปแบบโครงสร้างลำดับชั้น รูปแบบข้อมูลแบบเครือข่าย หรือแบ่งตามรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูล และเก็บข้อมูลนั้นเป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการเรียกใช้
- 2) วิธีการประมวลผล (Processing Technique) โดยสามารถประมวลผลแบบชุด การประมวลผลแบบโต้ตอบ หรือการประมวลผลแบบออนไลน์

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษา และนำเอาระบบการจัดการสารสนเทศมาใช้กับระบบการจัดซื้อสินค้าของบริษัทนำเข้า เครื่องมือวัดและควบคุมในงานอุตสาหกรรม จากต่างประเทศแห่งหนึ่ง ซึ่งบริษัทตัวอย่างนี้เริ่มก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2522 บริหารกิจการโดยคนไทย มีรูปแบบการดำเนินธุรกิจแบบครอบครัว แต่มีวิธีการทำงานตามแบบสากล โดยผู้ก่อตั้งได้เล็งเห็นถึงแนวทางในการเติบโตของอุตสาหกรรมในประเทศไทย ภายหลังจากที่รัฐบาลให้การสนับสนุนการเข้ามาลงทุนของชาวต่างชาติ โดยมีการเปิดนิคมอุตสาหกรรมแห่งแรกที่นิคมอุตสาหกรรมบางชัน และในปัจจุบันมีนิคมอุตสาหกรรมกว่า

24 แห่งทั่วประเทศ การขยายตัวอย่างรวดเร็วของภาคอุตสาหกรรม ได้แก่ อุตสาหกรรมปิโตรเคมี การผลิตน้ำมันและแก๊ส การผลิตเหล็กกล้า รวมทั้งโรงกลั่นน้ำมัน ทำให้ความต้องการใช้เครื่องมือวัดและความคุมมากขึ้นด้วย ทางบริษัทจึงได้พยายามนำสินค้าที่มีคุณภาพจากหลาย ๆ ประเทศ ได้แก่ อุปกรณ์ Process Control Measuring Instrument (แรงดัน อุณหภูมิ ระดับ และการไหล) Control Valve & Regulator เครื่องวิเคราะห์ (Analyzer) เครื่องมือสอบเทียบ (Test & Calibrators) มาให้บริการแก่ลูกค้า

เมื่อเริ่มต้นกิจการสินค้าที่เป็นตัวแทนจำหน่ายยังมีจำนวนไม่มากนัก แม้ระบบงานของแผนกจัดซื้อต่างประเทศจะยังไม่มีการจัดระบบฐานข้อมูลที่ดีพอ คือ ใช้วิธีแยกเก็บเอกสารเป็นส่วน ๆ ในแฟ้มเอกสาร แต่ก็ยังสามารถประสานงานกับฝ่ายขายและให้บริการแก่ลูกค้าได้น่าพอใจในระดับหนึ่ง แต่ปัจจุบันบริษัทเป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้านำเข้าประมาณ 20 ยี่ห้อ แต่ละยี่ห้อต้องติดต่อกับหลายประเทศ และหลายบริษัทผู้ผลิต ทำให้ขั้นตอนการสั่งซื้อต่างประเทศต้องขึ้นอยู่กับเงื่อนไขหลายประการที่แต่ละบริษัทผู้ผลิตเป็นผู้กำหนด เช่น มูลค่าสินค้าในแต่ละครั้งของการสั่งซื้อ การชำระเงิน ส่วนลดพิเศษ หรือวิธีการขนส่ง เป็นต้น นอกจากนี้ยังต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับต้นทุนสินค้าขาย การกำหนดระยะเวลาส่งมอบสินค้าจากบริษัทผู้ผลิต ซึ่งเป็นข้อมูลที่จะได้รับจากสมุดราคาและเอกสารแสดงระยะเวลาส่งมอบจากผู้ผลิต การเก็บข้อมูลในแฟ้มเอกสารนั้นเมื่อมีการขอตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ของสินค้าจากฝ่ายขายเมื่อลูกค้าสอบถาม เช่น Order Status Material Claim Status ไม่สามารถให้ข้อมูลได้รวดเร็วเท่าที่ควร และการเก็บข้อมูลบางขั้นตอนมีความซับซ้อน ระบบฐานข้อมูลจึงกลายมาเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน อีกทั้งในปัจจุบันโรงงานอุตสาหกรรมหลายแห่งเริ่มเข้าสู่ระบบมาตรฐาน ISO9000 นอกจากคุณภาพของสินค้าจะต้องอยู่ในเกณฑ์ที่มาตรฐานดังกล่าวจะยอมรับแล้ว กำหนดส่งมอบที่เที่ยงตรง หรือการให้บริการอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าของฝ่ายขายเกี่ยวกับ Shipment Schedule ก็เป็นส่วนหนึ่งในการที่โรงงานอุตสาหกรรมนำมาเป็นเกณฑ์ในการเลือกซื้อวัสดุอุปกรณ์จากบริษัทตัวแทนจำหน่าย

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะพบว่าระบบฐานข้อมูลที่ดีมีผลโดยตรงต่อระบบงานในหน่วยงาน การนำเอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System, MIS) มาจัดการระบบฐานข้อมูลในแผนกจัดซื้อต่างประเทศ โดยรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ นำมาจัดกลุ่มและออกแบบฐานข้อมูล โดยใช้การเขียนโปรแกรมระบบงาน นำที่จะเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยลดปัญหาต่าง ๆ เหล่านั้น และพัฒนาให้ระบบการทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและต้องการให้เป็นระบบที่สนับสนุนการตัดสินใจต่าง ๆ

ของฝ่ายขาย หรือผู้บริหารระดับสูง เช่น สามารถรายงานข้อมูลในรูปสถิติ ได้แก่ ยอดขายแบ่งตามชนิดของอุตสาหกรรม ยอดขายแบ่งตามพื้นที่การขาย หรือยอดขายของแผนกขายต่าง เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพยากรณ์การขายในปีต่อไป หรือการตรวจสอบการส่งมอบของบริษัทผู้ผลิตได้ รวมทั้งสามารถแสดงข้อมูลแก่แผนกสโตร์ถึงรายการและจำนวนสินค้าที่ถูกต้อง เมื่อมีการจองสินค้าที่สั่งซื้อเข้ามาเป็นสินค้าคงคลัง

1.2 ปัญหาและเหตุผลในการทำวิจัย

บริษัทตัวอย่าง เป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องมือวัด และควบคุมในงาน อุตสาหกรรม โดยนำเข้าจากต่างประเทศกว่า 20 ยี่ห้อ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ ดังนี้

ตารางที่ 1.1 แสดงชนิดของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อ

| ลำดับ | ชนิดของเอกสาร | รายละเอียดของเอกสารและข้อมูลสนับสนุน | การจัดเก็บ | ผู้จัดเก็บ |
|-------|---|---|------------|-------------------------|
| 1 | สมุดราคา (Price List Book) | แสดงราคาต้นทุนสินค้าขาย (Ex-work) ข้อกำหนดของสินค้า ส่วนลดมาตรฐาน และระยะส่งมอบมาตรฐาน | ตู้เอกสาร | ฝ่ายขาย/ ฝ่ายจัดซื้อ |
| 2 | ใบเสนอราคาบริษัทผู้ผลิต (Quotation from principal) | แสดงข้อมูลส่วนลดพิเศษ และระยะส่งมอบสินค้าจากบริษัทผู้ผลิต เพื่อใช้ในการคำนวณต้นทุนสินค้าขายและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณากำหนดวันนำส่งสินค้า | ในแฟ้ม | ฝ่ายขาย/ ฝ่ายจัดซื้อ |
| 3 | ใบสั่งงานภายใน (Sale Order Form) | แสดงรายการสินค้าที่พนักงานขายต้องการสั่งซื้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลรายละเอียดสินค้า จำนวน ต้นทุน ส่วนลดราคาขาย และวันที่ลูกค้าต้องการสินค้า | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |
| 4 | ใบจองสินค้าเข้าสต็อก (Order Booking) | แสดงรายละเอียดสินค้า จำนวน และชื่อลูกค้าที่สั่งซื้อ ซึ่งพนักงานขายแจ้งความจำนงขอจองสินค้าที่มีการสั่งซื้อเข้ามาเป็นสินค้าคงคลัง แต่สินค้ายังส่งมาไม่ถึงคลัง | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |
| 5 | ใบสั่งสินค้าเข้าสต็อก (Stock Order Form) | รายละเอียดสินค้า และจำนวนที่หัวหน้าฝ่ายขายต้องการให้สั่งซื้อเข้ามาเก็บเป็นสินค้าคงคลัง | ในแฟ้ม | ฝ่ายขาย/ ฝ่ายจัดซื้อ |
| 6 | ใบสั่งซื้อต่างประเทศ (Purchase Order) | เป็นเอกสารที่สั่งซื้อสินค้าไปยังบริษัทผู้ผลิต | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |

| ลำดับ | ชนิดของเอกสาร | รายละเอียดของเอกสารและข้อมูลสนับสนุน | การจัดเก็บ | ผู้จัดเก็บ |
|-------|--|---|------------|-------------|
| 7 | ใบ Order acknowledgement | เป็นเอกสารที่บริษัทผู้ผลิตส่งมาให้ตรวจสอบรายการและจำนวนที่ได้รับการสั่งซื้อ | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |
| 8 | ใบ Claim สินค้าที่ส่งมาผิด (Claim Form) | เป็นเอกสารที่แจ้งรายการสินค้าที่ชำรุดหรือผิดพลาดกลับไปยังบริษัทผู้ผลิต | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |
| 9 | ใบสรุปการเข้าของสินค้า (Total Shipment List) | เป็นเอกสารที่แสดงมูลค่าของสินค้าในแต่ละใบสั่งซื้อ รวมทั้งวันที่สินค้าเข้า | ในแฟ้ม | ฝ่ายจัดซื้อ |
| 10 | ใบนำส่งสินค้า (D/O Form) | เป็นเอกสารที่ฝ่ายขายทำรายการให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ออกใบกำกับภาษี และใบเสร็จรับเงินให้กับลูกค้า | ในแฟ้ม | ฝ่ายขาย |
| 11 | ใบสรุปยอดขายแยกตามรายชื่อของลูกค้า | เป็นรายงานที่แสดงยอดขายแบ่งตามแฟ้มลูกค้า โดยจะออกทุกเดือน | ในแฟ้ม | ฝ่ายบัญชี |
| 12 | ใบสรุปยอดขายรวมของสินค้า | เป็นรายงานที่แสดงยอดขายโดยเรียงตามเลขที่ใบกำกับภาษี โดยจะออกทุกเดือน | ในแฟ้ม | ฝ่ายบัญชี |
| 13 | ใบรายการสินค้าคงคลัง (Stock List) | เป็นรายงานแสดงรายการสินค้า จำนวน ราคาขาย ส่วนลด แยกตามรหัสของสินค้า | ในแฟ้ม | ฝ่ายสโตร์ |

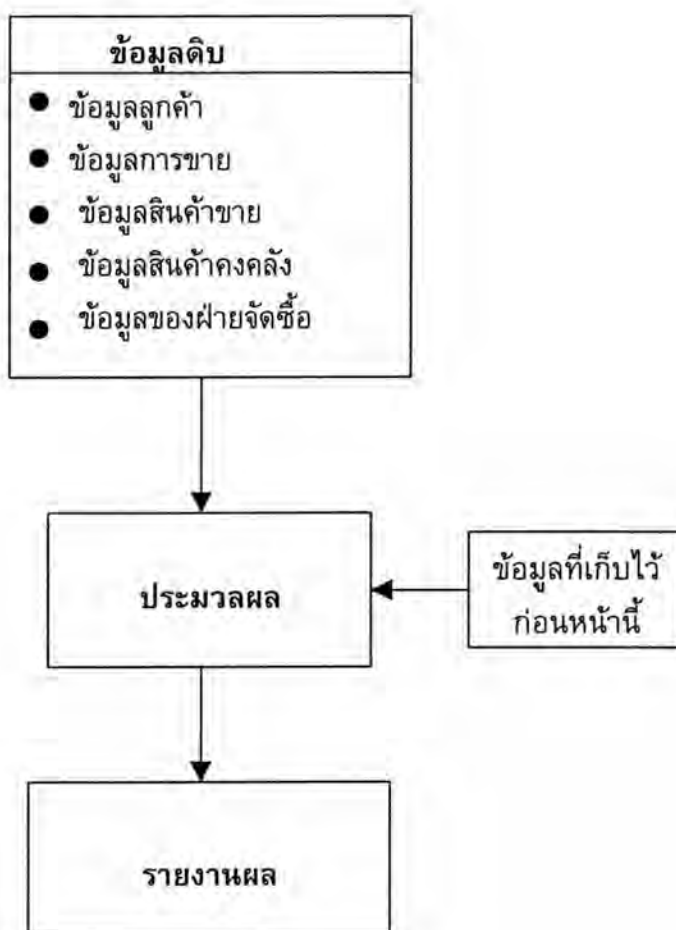
ปัญหาที่พบจากการทำงานโดยมีระบบฐานข้อมูลแบบเก่า

- 1.2.1 จากตารางที่ 1 พบว่าการเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อน ดังจะเห็นได้ว่าจะต้องทำการลงบันทึกแยกแฟ้มสรุปการเข้าของสินค้า วันที่สั่งของกับวันที่ได้รับสินค้าอยู่คนละส่วนกัน รวมทั้งรายละเอียดของสินค้าแต่ละรายการก็ไม่มีแสดง หากต้องการข้อมูลดังกล่าวต้องไปดูในใบสั่งซื้อเท่านั้น การค้นหาข้อมูลในแฟ้มต่าง ๆ ไม่รวดเร็ว ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที
- 1.2.2 ใบสั่งงานที่ออกมาต้องอาศัยต้นทุนสินค้าขาย ซึ่งอาจมาจากสมุดราคา หรือใบเสนอราคาจากผู้ผลิต รวมทั้งส่วนลดพิเศษ เพื่อนำมาคำนวณหาผลกำไรจากการขาย โดยเป็นการคำนวณด้วยมือทำให้เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง
- 1.2.3 นอกจากใบจองสินค้าเข้าสต็อกซึ่งแผนกสโตร์จะนำไปตัดจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อแล้ว บางครั้งในใบสั่งงานหนึ่งก็มีการสั่งจำนวนเพิ่มเติมจากที่ขายจริง โดยจะระบุจำนวนที่ขาย และจำนวนที่จะเก็บเป็นสินค้าคงคลัง พบว่ามีความผิดพลาด

ในการตัดจำนวนสินค้าคงคลังบ่อยครั้ง ซึ่งการผิดพลาดดังกล่าวทำให้ข้อมูลใน ส่วนของสินค้าคงคลังไม่ถูกต้อง บางครั้งมีการสั่งซื้อเนื่องจากคิดว่าไม่มีสินค้า ทำให้ต้องสูญเสียทั้งค่าใช้จ่ายและพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้า

- 1.2.4 เมื่อฝ่ายขายทำใบสั่งงานแล้ว แผนกจัดซื้อต่างประเทศจะกำหนดเลขที่เอกสาร ใบสั่งซื้อ ทำให้ไม่มีข้อมูลย้อนกลับไปยังฝ่ายขาย เมื่อต้องการใช้เป็นเอกสาร อ้างอิงในการโต้ตอบกับบริษัทผู้ผลิต เช่น ขอเปลี่ยนแปลงจำนวนที่สั่งซื้อ หรือ เปลี่ยนแปลงรายละเอียดสินค้า เป็นต้น ต้องค้นหาอีกครั้ง
- 1.2.5 ไม่มีการคำนวณระยะเวลาส่งมอบที่แน่นอน เนื่องจากการรวมรายการจาก ใบสั่งงานหลาย ๆ ใบ ทำให้เกิดการส่งสินค้าให้กับลูกค้าล่าช้าบ่อยครั้ง
- 1.2.6 ปัจจุบันพบว่าการผิดพลาดของสินค้าที่ส่งมาผิด ไม่ได้เกิดจากบริษัทผู้ผลิตเท่า นั้น แต่เกิดจากการผิดพลาดในการพิมพ์รายละเอียดของสินค้าของเจ้าหน้าที่ใน แผนกจัดซื้อ เนื่องจากขาดการตรวจสอบ และขาดความเข้าใจในข้อมูลที่สั่งซื้อ ทำให้ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อใหม่
- 1.2.7 ผู้บริหารเองมีแนวคิดที่จะปรับปรุงระบบฐานข้อมูล โดยได้มีการพัฒนาและ เปลี่ยนแปลงในบางส่วนบ้างแล้ว เช่น การจัดเก็บใบเสนอราคา แต่ในส่วนของ แผนกจัดซื้อต่างประเทศนั้น บุคลากรส่วนใหญ่ทำงานกับบริษัทมาตั้งแต่เริ่ม ก่อตั้ง มีความเคยชินกับระบบงานแบบเก่าและขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ
- 1.2.8 การจัดทำรายงานด้านสถิติเกี่ยวกับยอดขาย เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับ กลยุทธ์ หรือนำเสนอต่อที่ประชุมในวาระการประชุมบริษัทตัวแทนจำหน่ายประจำ ปี ต้องใช้เวลานานในการรวบรวมข้อมูล ทำให้ฝ่ายขายต้องสูญเสียเวลาใน การทำงานประจำ

จะเห็นได้ว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากข้อมูลมีการจัดเก็บในลักษณะของแฟ้ม เอกสาร เมื่อมีการคำนวณหรือวิเคราะห์ จึงเกิดความผิดพลาดได้ง่าย จึงควรใช้ Management Information technology มาจัดระบบฐานข้อมูลใหม่ โดยทำการจัดกลุ่ม ข้อมูล และสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relation Data Model)



รูปที่ 1.1 แสดงรูปแบบระบบข้อมูลในการสั่งซื้อสินค้า

จากรูปที่ 1.1 องค์ประกอบที่สำคัญในการสั่งซื้อต่างประเทศจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้

- 1) ข้อมูลจากฝ่ายขาย ได้แก่ รายละเอียดของสินค้า, ราคาต้นทุน, ชนิดของราคาต้นทุน เช่น Ex-work FOB หรือ CIP ฯลฯ ตาม International Chamber of Commerce (ICC, Incoterm 2000) จำนวนสินค้า กำหนดส่งมอบที่ลูกค้าต้องการ ชื่อ-ที่อยู่ของลูกค้า รวมทั้งสถานที่ให้จัดส่ง
- 2) ข้อมูลจากฝ่ายสโตร์ ได้แก่ รายละเอียด จำนวนของสินค้า และอะไหล่ที่ต้องการจัดเก็บคงคลัง

- 3) ข้อมูลอื่น ๆ ได้แก่ วงเงินสั่งซื้อ เงื่อนไขการชำระเงินแก่บริษัทผู้ผลิต, ส่วนลดหรือกำหนดส่งมอบพิเศษที่ตกลงกับบริษัทผู้ผลิต, ชนิดของการจัดส่ง เช่น การขนส่งทางอากาศ (Air freight) ทางเรือ (Sea freight) หรือ ทางพัสดุและไปรษณีย์ เป็นต้น, ค่าปรับกรณีส่งมอบล่าช้า และรายละเอียดของบริษัทผู้ผลิต เป็นต้น

จากนั้นใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยสร้างรูปแบบมาตรฐาน โดยต้องนำองค์ประกอบที่สำคัญในการสั่งซื้อดังกล่าวข้างต้นมาใส่เป็นเงื่อนไขในโปรแกรมด้วย ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ต้องการดังนี้

- ก. รูปแบบข้อมูลใบสั่งซื้อ โดยแสดงถึงใบสั่งงานแต่ละใบ ซึ่งจะมีรายละเอียดของรายการสินค้าที่สั่งซื้อ มูลค่าของสินค้า จำนวนที่สั่งซื้อโดยแยกแสดงจำนวนที่ขายกับจำนวนที่ต้องการเก็บสต็อก ต้นทุนสินค้าขาย ส่วนลดพิเศษ กำหนดส่งมอบลูกค้า และรายละเอียดของบริษัทผู้ผลิต สามารถให้ข้อมูลถึงสินค้าที่เข้ามาจะถึงประมาณเมื่อใด และมีการล่าช้าไปจากวันที่ตกลงกันหรือไม่ รวมทั้งสินค้าที่ส่ง Claim จะได้รับสินค้าที่แก้ไขแล้วเมื่อไร
- ข. รูปแบบข้อมูลของสินค้าคงคลัง ข้อมูลรายการสินค้า และจำนวนที่คงเหลือจริงในการเก็บเข้าสินค้าคงคลัง
- ค. รูปแบบข้อมูลลูกค้า ได้แก่ ชื่อ ที่อยู่ สถานที่ที่ต้องการให้จัดส่ง บุคคลที่ติดต่อ/หมายเลข โทรศัพท์และหมายเลขโทรสาร ข้อมูลของสินค้าที่สั่งซื้อ รวมทั้งเลขที่ใบสั่งซื้อ
- ง. รูปแบบข้อมูลในการขาย ได้แก่ ข้อมูลยอดขายของแต่ละงาน รายละเอียดของสินค้าแต่ละยี่ห้อ โดยแบ่งตามประเภทของอุตสาหกรรม และพื้นที่การรับผิดชอบ
- จ. รูปแบบแสดงข้อมูลทางสถิติที่สำคัญ เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจ วิเคราะห์วางแผนการตลาด และพยากรณ์การขาย โดยสามารถทำรายงานได้ดังนี้
- (1) สามารถแสดงรายการของสินค้าในแต่ละใบสั่งงาน และส่งออกไปที่บริษัทผู้ผลิตได้บ้าง
 - (2) สามารถแสดงราคาต้นทุนสินค้าขาย กำไร และข้อมูลเกี่ยวกับการขาย
 - (3) สามารถตรวจสอบ Order Status ของใบสั่งซื้อได้
 - (4) สามารถทำใบเตือน (Exception Report) ของใบสั่งงาน และใบสั่งซื้อ
 - (5) สามารถทำรายงานจำนวนครั้งที่สินค้าส่งมาไม่ถูกต้องตามใบสั่งซื้อ หรือเสียหายในขณะที่ขนส่ง รวมทั้งจำนวนครั้งในการส่งสินค้าล่าช้า เพื่อวิเคราะห์คุณภาพในด้าน สินค้า/บริการของบริษัทผู้ผลิต
 - (6) สามารถทำรายงานของยอดขายแยกตามรายชื่อลูกค้าที่มียอดขายสูงสุด 10 อันดับ

- (7) สามารถทำรายงานของยอดขายแบ่งตามประเภทของอุตสาหกรรม
- (8) สามารถทำรายงานของยอดขายรวม เปรียบเทียบกับยอดขายเป้าหมาย
- (9) สามารถทำรายงานรายการสินค้าคงคลัง และจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในคลัง

1.3 วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดเก็บฐานข้อมูลมาปรับปรุงระบบการทำงานของกรออกใบสั่งงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นและช่วยแก้ปัญหาการสั่งซื้อสินค้าผิดเนื่องจากการพิมพ์รายการสินค้าผิดพลาด

1.4 ขอบเขตการวิจัย

- 1.4.1 การวิจัยนี้จะทำการปรับปรุงระบบฐานข้อมูล และสร้างโปรแกรมระบบงาน เฉพาะแผนกจัดซื้อต่างประเทศเท่านั้น เป็นการศึกษาในส่วนการตรวจสอบสถานะของใบสั่งงานจนใบสั่งงานนั้นๆ เสร็จสิ้น โดยใช้บริษัทตัวอย่างที่เป็นตัวแทนจำหน่ายสินค้านำเข้าเครื่องมือวัดและควบคุมในโรงงานอุตสาหกรรมจากหลายผู้ผลิต ซึ่งมีทั้งการสั่งซื้อเพื่อขายตรงและสั่งซื้อเพื่อเก็บเป็นสินค้าคงคลัง
- 1.4.2 ทำการศึกษาสินค้าตัวอย่างจำนวน 5 ยี่ห้อ ที่มีการสั่งซื้อค่อนข้างสูงและมีการจัดเก็บสินค้าคงคลัง ทั้งนี้จะใช้รายการสินค้าที่มีการจัดเก็บเดิมด้วยโปรแกรม Excel อยู่แล้วเท่านั้น ไม่ได้จัดทำรายการสินค้าทุกรุ่นของทั้ง 5 ยี่ห้อ
- 1.4.3 คอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงระบบเป็นแบบ Stand Alone
- 1.4.4 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ จะพิจารณาเฉพาะการวิเคราะห์ศักยภาพของการขาย โดยแบ่งตามประเภทของอุตสาหกรรม พื้นที่การขาย และศักยภาพของลูกค้าเท่านั้น

1.5 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย

- 1.5.1 ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

- 1.5.2 รวบรวมข้อมูลจากวิธีการทำงานเดิม และศึกษาระบบเอกสาร ได้แก่ แบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อนำมาหาความสัมพันธ์ของฐานข้อมูล และสร้างรูปแบบมาตรฐาน
- 1.5.3 วัดประสิทธิภาพการทำงานเดิม โดยตรวจสอบจาก
- ก. จำนวนครั้งที่ได้รับสินค้าเกินจากกำหนดที่ตกลงส่งมอบ
 - ข. จำนวนครั้งที่พิมพ์รายการสั่งซื้อผิดพลาด
 - ค. จำนวนครั้งที่สินค้าได้รับไม่ตรงกับรายการในใบสั่งซื้อ
- 1.5.4 การทำงานอื่น ๆ เช่น การตรวจสอบยอดขายรวมแต่ละยี่ห้อ หรือสถิติต่าง ๆ ประจำปีออกแบบรูปแบบมาตรฐาน และเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์สร้างรูปแบบระบบงานใหม่ เสร็จแล้วตรวจสอบว่ารูปแบบระบบงานดังกล่าวครบถ้วนสมบูรณ์หรือไม่
- 1.5.5 ทดลองนำมาใช้งานจริง โดยป้อนข้อมูลดิบเข้าไปในแต่ละรูปแบบมาตรฐาน พร้อมทั้งวัดประสิทธิภาพของการทำงานว่ามีประสิทธิภาพเช่นไร โดยตรวจสอบเช่นเดียวกับข้อ 1.5.2
- 1.5.6 วิเคราะห์และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการทำงานก่อนใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ และหลังการใช้
- 1.5.7 จัดทำคู่มือการใช้งาน
- 1.5.8 สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 การทำงานในแผนกจัดซื้อต่างประเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และส่งผลถึงฝ่ายขายและแผนกสต็อก ซึ่งต้องทำงานประสานกันได้อีกด้วย
- 1.6.2 มีระบบสนับสนุนการตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผนการตลาดปรีกฤษฎ์ทางการขาย และสามารถพยากรณ์ยอดขายในปีต่อ ๆ ไปได้
- 1.6.3 เป็นแนวทางในการศึกษาระบบการจัดการสารสนเทศ และการจัดการวัสดุคงคลัง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานที่ทำงานอยู่