

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ การวิเคราะห์ยอดขายตามเป้าประสงค์ ของบริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด โดยใช้การแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาดของไมโครซอฟต์

ผู้เขียน นายสมนึก วิเศษธรรมรัตน์

ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ)

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ชัยยศ สันติวงษ์

บทคัดย่อ

การค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการวิเคราะห์ยอดขายตามเป้าประสงค์ ของบริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด ด้วยการแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาด (Business Intelligence: BI) ของไมโครซอฟต์ ให้สามารถสนับสนุนการวิเคราะห์ยอดขายที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งได้ทำการศึกษาด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์บุคลากรของบริษัท ฯ แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนการศึกษา 5 ขั้นตอนดังนี้ (1) วิเคราะห์ความต้องการของรายงานวิเคราะห์ยอดขาย (2) ศึกษาวิธีการใช้เทคโนโลยีการแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาดของไมโครซอฟต์ (3) จัดเตรียมองค์ประกอบหลัก (4) พัฒนาระบบวิเคราะห์ยอดขายด้วยการแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาด และ (5) ทดสอบระบบควบคู่ไปกับผู้ใช้งาน

ผลการศึกษาพบว่าฝ่ายขายของบริษัท อาร์ตแอนด์เทคโนโลยี จำกัด เผชิญกับสภาพการแข่งขันและความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคที่รวดเร็วของลูกค้านี้ เป็นแรงผลักดันให้มีความต้องการด้านสารสนเทศเพื่อช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะด้านการขายมีการใช้ระบบประมวลผลรายการขายเพื่อจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นปริมาณมาก บริษัท ฯ จึงมีโอกาที่จะได้ประโยชน์จากข้อมูลด้านการขายที่ได้จัดเก็บไว้ ด้วยการแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศด้านการขายที่อยู่ในรูปแบบที่พร้อมสำหรับการวิเคราะห์ยอดขาย ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารเกิดความรอบรู้จากสารสนเทศที่ได้รับ ทำให้สามารถตัดสินใจในการบริหารที่ดีขึ้นและเร็วขึ้นกว่าเดิม และเมื่อได้เริ่ม

ศึกษาด้วยการสำรวจความต้องการข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ยอดขายของฝ่ายขายแล้ว ทำให้พบประเด็นข้อมูลสำคัญที่สามารถสรุปเป็นมิติของข้อมูลด้านยอดขายได้ 4 มิติ คือ (1) มิติด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (2) มิติด้านลูกค้า (3) มิติด้านช่วงเวลา (4) มิติด้านสินค้า ซึ่งได้นำมาพิจารณาเพื่อการออกแบบรายงานใหม่ โดยได้กำหนดคุณลักษณะของรายงานวิเคราะห์ยอดขายที่จะพัฒนาไว้ 3 ส่วน คือ (1) มิติของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (2) ค่าตัวเลขที่ใช้ในการวัดเชิงปริมาณ (3) รูปแบบการนำเสนอข้อมูล จากข้อกำหนดนี้จำเป็นต้องอาศัยการแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาดของไมโครซอฟต์เป็นเครื่องมือที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งใช้องค์ประกอบหลักด้านฮาร์ดแวร์ ได้แก่ (1) เครื่องแม่ข่าย (2) เครื่องลูกข่าย (3) ระบบเครือข่ายแบบท้องถิ่น สำหรับด้านซอฟต์แวร์มี 2 ส่วน คือส่วนแม่ข่าย ได้แก่ (1) Microsoft Windows 2000 Server (2) Microsoft SQL Server 2000 (3) Microsoft Analysis Service และส่วนลูกข่าย ได้แก่ (1) Microsoft Windows XP (2) Microsoft Office XP และ (3) Microsoft Data Analyzer 3.5

การวิเคราะห์ยอดขายด้วยการแก้ปัญหาธุรกิจอย่างชาญฉลาดของไมโครซอฟต์ได้ดำเนินการพัฒนาตามลำดับ คือ (1) การออกแบบคลังข้อมูล (2) การดึงข้อมูลเข้ามายังคลังข้อมูล (3) การสร้างลูกบาศก์ (4) การสอบถามข้อมูล เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างสมบูรณ์แล้ว จึงทำการทดสอบการวิเคราะห์ยอดขายร่วมกับผู้จัดการฝ่ายขาย ด้วยการนำตัวอย่างคำถามที่ต้องการวิเคราะห์ยอดขายมาใช้เพื่อสอบถามให้ BI แสดงผล ซึ่งผลการทดสอบก็สามารถให้คำตอบได้ครบตามตัวอย่างคำถามที่ได้ให้ไว้จากการสัมภาษณ์ และการวิเคราะห์ยอดขายด้วย BI นี้ยังช่วยให้ผู้จัดการฝ่ายขายสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลาตามต้องการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบเฉพาะคราวได้ ส่งผลให้การตัดสินใจเพื่อการบริหารสินค้า การบริหารช่องทางการจัดจำหน่ายมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถพยากรณ์สถานการณ์เกี่ยวกับการขายได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น