

บทที่ 3

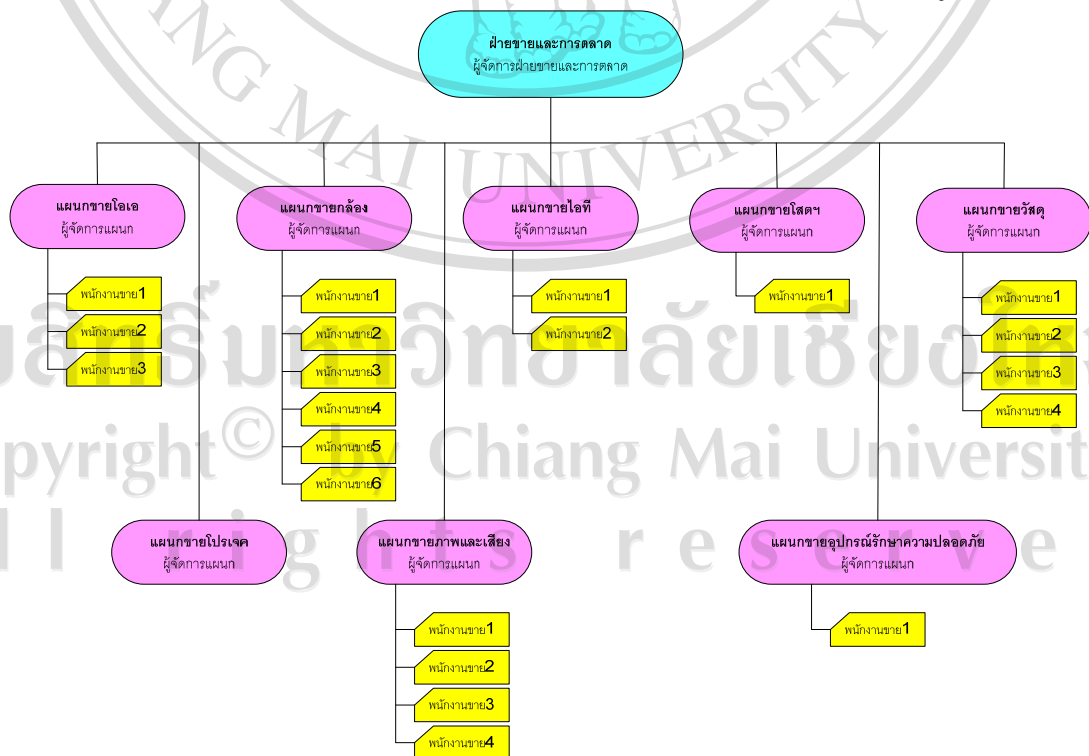
การวิเคราะห์ระบบงาน

จากการศึกษาเอกสาร และสัมภาษณ์พนักงานฝ่ายขาย หัวหน้าแผนก ผู้จัดการแผนกและผู้จัดการฝ่ายขาย ภายใน บริษัท เคนซี่ เทรคดิง จำกัด ทำให้สามารถวิเคราะห์ระบบงานในปัจจุบันว่ามีรูปแบบการดำเนินงานอย่างไรบ้าง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้มาทำการประเมิน วิเคราะห์ เป็นข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้สำหรับการพัฒนาระบบการประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี่ เทรคดิง จำกัด ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ระบบงานเบื้องต้น

3.1.1 วิเคราะห์ระบบการจัดการเอกสารในปัจจุบัน

ก่อนที่จะกล่าวถึง รูปแบบการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัท เคนซี่ เทรคดิง จำกัด ซึ่งประกอบด้วยส่วนงาน 2 ส่วน คือ การวางแผนการทำงานและการเปิดงาน โครงการขายนั้น ลักษณะของผัง โครงสร้างของฝ่ายขายและการตลาดจะประกอบด้วยแผนกต่างๆ ดังรูปที่ 3.1

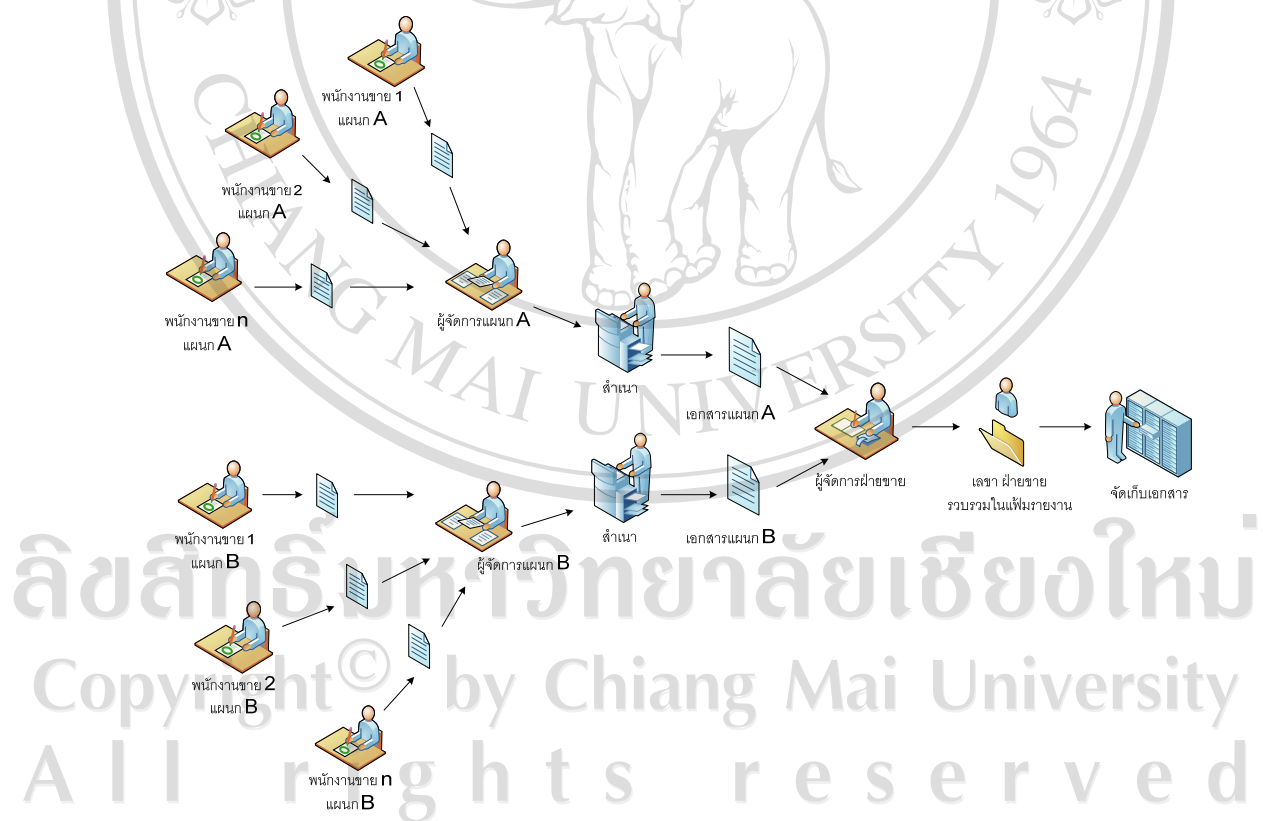


รูป 3.1 แผนผังโครงสร้างของฝ่ายขาย บริษัท เคนซี่ เทรคดิง จำกัด

จากการศึกษาข้อมูลการจัดการเอกสารในปัจจุบันของพนักงานฝ่ายขาย มี 2 แบบคือ

1) การลงบันทึกการทำงานประจำวัน ประจำสัปดาห์และประจำเดือนด้วยเอกสาร

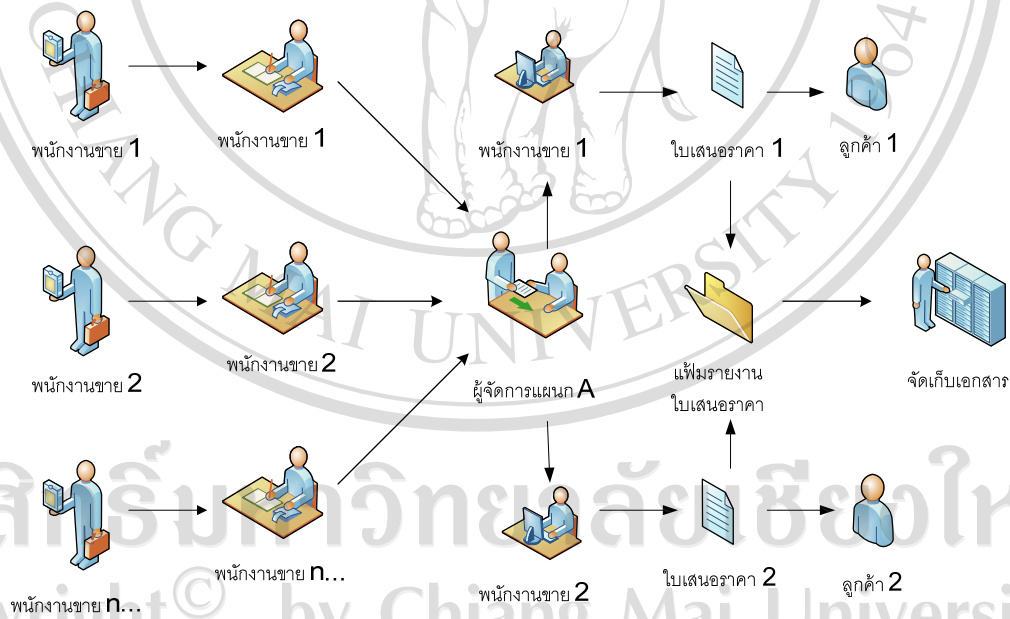
รูปแบบการทำงานจะใช้วิธีการจดบันทึก โดยเริ่มจากการที่พนักงานฝ่ายขาย จะลงบันทึกการทำงานในแต่ละวันในแบบฟอร์มเอกสาร การทำงานของพนักงานฝ่ายขาย และรวบรวมรายงานเป็นประจำอาทิตย์ และประจำเดือน ซึ่งเนื้อหาของกรบันทึกรายงานการทำงาน ประกอบด้วย กิจกรรมการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของฝ่ายขาย เช่น การนัดหมายลูกค้า การเยี่ยมลูกค้า การติดต่องานประมูล การทำราคาสำหรับโครงการขาย การยื่นพิจารณาเพื่ออนุมัติราคาประมูล การเสนอราคา การยื่นประมูล การสรุปโครงการประมูล การสรุปยอดขายในแต่ละเดือนของพนักงาน แต่ละคน ของแต่ละแผนก ซึ่งบันทึกการทำงานของพนักงานแต่ละคน ในแต่ละแผนกนั้น จะต้องถูกนำส่ง ให้กับหัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการแผนก พิจารณานุมัติก่อนแล้วทำการสำเนาเอกสาร แล้วจึงทำการนำส่งให้กับผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อดูข้อมูลสรุป ที่ได้จากการบันทึก แล้วรายงานการทำงานทั้งหมดจะถูกนำส่งให้กับเลขาผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อทำการจัดเก็บ ดังแสดงรูป 3.1



รูป 3.2 แสดงการทำงานของพนักงานขาย ในการลงบันทึกการทำงานประจำวัน ประจำสัปดาห์ และประจำเดือน

2) การบันทึกโครงการขาย ของพนักงานขายแต่ละแผนกด้วยเอกสาร

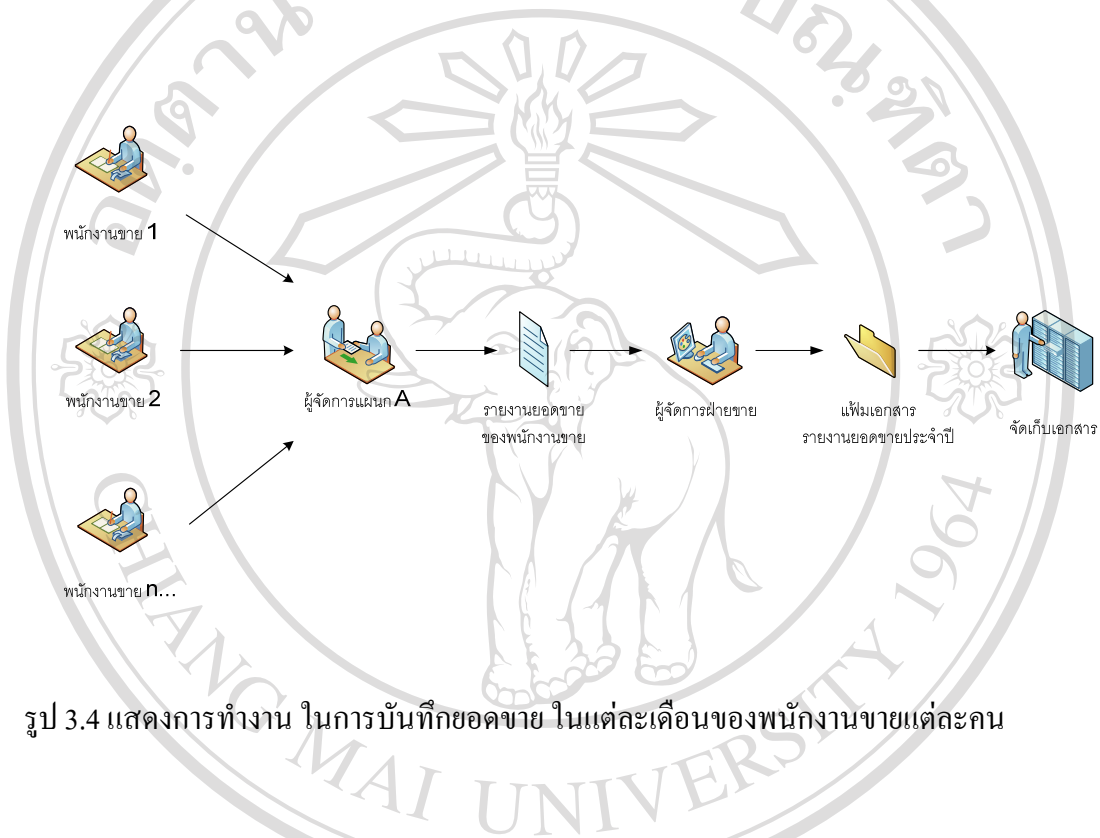
เมื่อพนักงานขายทุกคน ได้ทราบข้อมูล เกี่ยวกับ โครงการขายหลังจากการติดต่อลูกค้า หรือชื่อของประมุขงานแล้ว พนักงานทุกคนจะบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการขายลงใน รายงาน ตามแบบฟอร์มของบริษัท โดยการระบุชื่อโครงการ สถานที่ติดต่อ วันที่ทำการบันทึก รายงาน วันที่จะทำการประมุข รายละเอียดของงานขายโครงการซึ่งประกอบด้วย ประเภทของ หมวดสินค้า จำนวนสินค้า ราคาสินค้า ราคาประมุขทั้งหมด หรือหากไม่ใช้งานประมุข ก็ไม่ต้อง ระบุวันที่จะทำการประมุข หากเป็น โครงการขายงานทั่วไป จากนั้นพนักงานจะส่งรายงานขายนี้ ให้กับหัวหน้าแผนกเพื่ออนุมัติและกำหนดราคาขาย จากนั้นรายงานทั้งหมดจะถูกส่งให้กับผู้จัดการ ฝ่ายขายต่อไป เพื่ออนุมัติก่อนการออกเอกสาร ใบเสนอราคาต้นฉบับ เพื่อเสนอให้กับลูกค้าอีกครั้ง (ใบเสนอราคา พนักงานขายจะเป็นผู้กรอกข้อมูล ในระบบโปรแกรม FORMULA ของแผนกบัญชี) เพราะต้องอ้างอิง รายการสินค้าจากฐานข้อมูล แผนกบัญชี เมื่อพนักงานขายได้รับเอกสารใบเสนอ ราคา แล้วนำเสนอราคากับลูกค้า ดังแสดงขั้นตอนการทำงานนี้ ดังรูปที่ 3.2



รูป 3.3 แสดงการทำงาน การบันทึกโครงการขายและการทำใบเสนอราคา ของพนักงานขายแต่ละแผนก

หลังจากพนักงานนำเสนอใบเสนอราคาให้กับลูกค้าแล้ว จะมีการติดตามผลการทำงานหาก ผลการทำงานมีคำสั่งซื้อจากลูกค้าเนื่องจากชนะการประมุขหรือชนะราคาขาย ของผู้แข่งขันราย อื่นๆ พนักงานขายจะตรวจสอบสต็อกสินค้า หากสินค้ามีอยู่ในสต็อก พนักงานก็จะทำใบส่งสินค้า ทันที หากไม่มีสินค้าในสต็อก พนักงานจะต้องทำใบสั่งซื้อสินค้าจากโรงงานหรือบริษัทที่จำหน่าย

สินค้าอื่นๆ ก่อน ในขั้นตอนสุดท้ายหากมีการส่งสินค้าและชำระเงินเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานจะบันทึกรายงานขายอีกครั้ง เพื่อนำส่งให้กับหัวหน้าแผนกเพื่อรวบรวมยอดขายทั้งหมด และคำนวณค่าคอมมิชชั่น สำหรับพนักงานขายในเมื่อสิ้นปีปฏิทินของบริษัทต่อไป หากโครงการใดไม่มีคำสั่งซื้อหรือไม่ชนะการประมูลก็จะไม่มีการบันทึกข้อมูลเป็นรายงานเลย ดังแสดงรูปแบบการทำงานในขั้นตอนนี้ ในรูปที่ 3.3



3.1.2 ข้อเสียและข้อจำกัดของระบบการจัดการเอกสารในปัจจุบัน

1) ข้อเสีย

- ใช้เวลานานกว่าเอกสารแต่ละประเภท จะเสร็จสิ้นกระบวนการแต่ละขั้นตอน เช่น การบันทึกรายงานการทำงานแต่ละวัน ของพนักงานขาย เพราะต้องพิมพ์เอกสารเอง ลงในแบบฟอร์มงานเอกสารที่กำหนดไว้ การระบุการทำงานไม่เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน
- หัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการแผนก และผู้จัดการฝ่ายขาย หากต้องการดูรายงานบันทึกการทำงานของพนักงานแต่ละคน หรือรายงานยอดขาย ต้องสืบค้นจากแฟ้มงานเอกสารเท่านั้น
- ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้ทั้งหมด ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานในภายหลังเท่าที่ควร เช่น รายงานบันทึกการทำงานประจำวัน ประจำเดือน และประจำปี

- ข้อมูลรายงานยอดขาย ไม่มีบันทึกรายละเอียดเท่าที่ควร ทำให้การนำข้อมูลเหล่านี้มาประเมินผลงานพนักงานขายในตอนสิ้นปีการทำงานไม่ถูกต้อง

2) ข้อจำกัด

- รายงานที่ได้จากการบันทึกรายงานและรายงานยอดขายของพนักงานแต่ละคน ล้วนเป็นงานเอกสารทั้งสิ้น ทำให้สิ้นเปลืองเวลาการทำงานในแต่ละวันเป็นอย่างมาก

- รายงานที่ได้จากการบันทึกการทำงานประจำวันและรายงานยอดขาย ไม่มีการกำหนดหมวดหมู่การทำงานที่ชัดเจน

3.2 การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนา

ด้วยข้อเสียและข้อจำกัดในการปฏิบัติของพนักงานขาย ของบริษัท เคนซี่ เทรดิง จำกัด ส่งผลให้มีความต้องการ ระบบที่จะเข้ามาช่วยในการประเมินผลการทำงาน ของพนักงานขาย ของบริษัท ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1) ระบบสามารถจัดการข้อมูลเบื้องต้น ดังนี้

- ข้อมูลการบันทึกการขาย การทำงานในแต่ละวัน หรือการลงบันทึกปฏิบัติงานการทำงาน
- ข้อมูลรายงานยอดขายของแต่ละคน ที่แยกหมวดหมู่ชัดเจน เช่น ยอดขายโดยรวมหมวดสินค้า ชื่อรุ่นสินค้า ยี่ห้อ เหตุผลที่ชนะการประมูล หรือ โครงการขายอื่นๆ
- ข้อมูลรายงานขาย ที่สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียด โครงการที่ประสบความสำเร็จหรือไม่ประสบความสำเร็จ เช่น ชื่อโครงการ เขตจังหวัด ปัจจัยที่มีผลต่อโครงการขายที่ไม่ประสบความสำเร็จ (ราคา , ความสัมพันธ์กับลูกค้า, คู่แข่งรายใหม่, ความชำนาญของพนักงานขาย)

2) ผู้จัดการฝ่ายสามารถสืบค้นข้อมูล ของพนักงานทั้งหมดในฝ่ายขายได้ ส่วนผู้จัดการหรือหัวหน้าแผนก จะสามารถสืบค้นได้เฉพาะในส่วนของแผนกที่รับผิดชอบเท่านั้น ส่วนพนักงานสามารถสืบค้นดูรายงาน ได้เฉพาะในส่วนของพนักงานเอง

3) มีระบบฐานข้อมูลที่รวบรวมและประมวลผลข้อมูล/สารสนเทศ และจัดเก็บข้อมูล/สารสนเทศในลักษณะที่มีกลไกในการสร้างระบบความปลอดภัยของข้อมูล และสามารถรวบรวมเพื่อสร้างรายงาน เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้จัดการฝ่ายขายและผู้บริหาร เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนธุรกิจในปีต่อไป

4) มีระบบการสืบค้นข้อมูลรายงาน ของแต่ละแผนก

5) มีระบบการออกรายงานโครงการ เป็นรหัสโครงการ เป็นวัน เดือน หรือเป็นปีได้

6) มีระบบการจัดเก็บเพิ่มเอกสารเพื่อง่ายในการสืบค้น

การพัฒนากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการ การประเมินผลการทำงาน ของพนักงานฝ่ายขาย ของ บริษัท ภายใน บริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด ให้มีมาตรฐานเดียวกัน โดยผู้จัดทำได้เลือกระบบ อินทราเน็ตเข้ามาเป็นสื่อกลางในการนำเสนอข้อมูล และมีการเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูล แทนที่การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสาร โดยระบบการประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด มีระบบฐานข้อมูลแบบบูรณาการ ที่รวบรวมและประมวลผลข้อมูล สารสนเทศ และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในลักษณะที่สามารถแบ่งปันได้ มีกลไกในการสร้างระบบ ความปลอดภัยของข้อมูล โดยผู้ใช้ทุกแผนก ในฝ่ายขาย สามารถเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้ และมีการสืบค้นข้อมูลที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีระบบการออกรายงานทั้งรายงาน การทำงาน และรายงาน โครงการขาย และการแสดงผลข้อมูลสารสนเทศการใช้งานของ แต่ละ แผนกขาย ของฝ่ายขาย ของบริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด และเป็นฐานในการวางระบบข้อมูลเพื่อ การประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย ในทุกแผนก ที่ต้องรวบรวมข้อมูลสารสนเทศภายใน ฝ่ายขายทั้งหมด เพื่อการบริหารและการจัดการ ที่ถูกต้องและแม่นยำให้ บริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด ต่อไป

3.3 กระบวนการทำงานของระบบ

ระบบการประเมินผลงานขาย ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี เทรคดิ่ง จำกัด ไม่ได้ เปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของพนักงานฝ่ายขายทั้งหมด แต่จะช่วยปรับปรุงการทำงานในด้าน ของการบันทึกการทำงานส่วนบุคคล จัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การจัดทำรายงาน โครงการขาย การออกรายงาน และการนำข้อมูลที่มีอยู่มาจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ แสดงกระบวนการทำงาน ของระบบการประเมินผลงานขาย ซึ่งระบบจะเป็นระบบศูนย์กลาง โดยมีเครื่องแม่ข่ายที่เก็บ ฐานข้อมูลกับ โปรแกรมแยกออกจากกันเพื่อป้องกันปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล เมื่อ ผู้บริหาร ผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนก พนักงานฝ่ายขาย ต้องการใช้งานระบบประเมินผลงาน ขาย ของบริษัทที่สามารถเข้าใช้งานได้ที่เครื่องแม่ข่าย Sale Performance ได้พร้อมกัน เมื่อมีการลง บันทึกการทำงานส่วนบุคคล หรือการทำงานเปิดรายงาน โครงการขาย ข้อมูลทั้งหมดของพนักงาน ฝ่ายขายแต่ละคน จะส่งไปยังหัวหน้าแผนกเพื่อทำการอนุมัติข้อมูลและทำการตรวจสอบข้อมูลให้ ถูกต้องก่อน จะส่งไปยังผู้จัดการฝ่ายขาย และผู้บริหารระดับสูงเพื่อเรียกดูรายงานต่อไป โดยระบบ สามารถทำงานตามกระบวนการต่าง ๆ ดังรูปได้ 3.5



รูป 3.5 กระบวนการทำงานของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เค่นซัย เทรคดิง จำกัด