

บทที่ 1

บทนำ

การค้นคว้าแบบอิสระ (Independent Study) เป็นการพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เด่นชัย เทรดดิ้ง จำกัด โดยมีหลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ ประโยชน์ รวมถึงขอบเขตและวิธีการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1.1 หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบัน ภาวะการแข่งขันทางด้านธุรกิจสินค้าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไอที (Information Technology – IT) ในเขตภาคเหนือ มีการแข่งขันเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และเทคโนโลยีด้านต่างๆ อีกทั้งการขยายตัวอย่างต่อเนื่องในเขตเมืองหลักของภาคเหนือ คือ จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้จำนวนการเพิ่มของบริษัทสินค้าไอที ที่มีชื่อเสียงหลายบริษัท จากส่วนกลาง เป็นไปอย่างรวดเร็ว อีกประการหนึ่ง เชียงใหม่ ยังเป็น สำนักงานสาขา ในส่วนภูมิภาค นอกเหนือจากบริษัท ที่มีสำนักงานใหญ่ใน กรุงเทพฯ ดังนั้น การขยายงานทางด้านการตลาดของแต่ละบริษัท จึงมักมุ่งมาลงทุนที่จังหวัด เชียงใหม่ เป็นหลัก

บริษัท เด่นชัย เทรดดิ้ง จำกัด เป็นบริษัทในท้องถิ่นของจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบธุรกิจ ไอทีและจำหน่ายอุปกรณ์สำนักงานทุกประเภท ตั้งอยู่เลขที่ 11/2 ถนนรัตนโกสินทร์ ตำบลศรีเมือง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เช่นกันกับภาวะการแข่งขันทางธุรกิจอย่างสูงในปัจจุบัน ก็ย่อมต้องมีการปรับตัว เพื่อที่จะสามารถแข่งขันทางธุรกิจกับบริษัทอื่นๆ ได้ทั้งจากคู่แข่งเดิม ที่มีอยู่แล้ว และบริษัทที่เกิดขึ้นใหม่เรื่อยๆ ปัจจัยหนึ่งที่จะให้บริษัทสามารถอยู่รอดได้จากธุรกิจนี้ คือการขยายตัวทางด้านการขายของบริษัทเอง ซึ่งในปัจจุบัน การทำงานเพื่อวัดยอดขาย ของพนักงานฝ่ายขาย จะวัดผลจากตัวเลขยอดขายของแต่ละคน ในสิ้นปี ของบริษัท ซึ่งการวัดผลบางครั้ง ไม่สามารถวัดผลการทำงานได้อย่างถูกต้องและไม่สามารถทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงของการทำงานแต่ละคนว่า เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้หรือไม่

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงเห็นว่าหากมีระบบวัดผลการทำงานของ พนักงานฝ่ายขายขึ้น ซึ่งหัวหน้างานในแต่ละแผนกสามารถทราบได้ว่า พนักงานในแผนกของคตนนั้น ในแต่ละวัน แต่ละอาทิตย์และแต่ละเดือนพนักงานแต่ละคน มีผลการทำงานเช่นไร และทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ มีการวัดผลการทำงานที่ถูกต้องชัดเจน และสามารถวัดผลการทำงานของแต่ละคนได้อย่างถูกต้อง ในตอนสิ้นปีการทำงานของบริษัท จะเป็นผลดีทั้งต่อบริษัท และต่อพนักงานด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี่ เทรดิง จำกัด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการ งานฝ่ายขาย ของบริษัท เคนซี่ เทรดิง จำกัด

1.3 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษา

- 1) ได้ระบบการประเมินผลพนักงานฝ่ายขาย บริษัท เคนซี่ เทรดิง จำกัด
- 2) ได้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัล ซึ่งจะลดภาระพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ลดการใช้กระดาษในการทำรายงาน ของพนักงานฝ่ายขาย
- 3) ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการประเมินผลการทำงานของพนักงาน ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

1.4 แผนดำเนินการ ขอบเขต และวิธีการศึกษา

1.4.1 แผนดำเนินการ

แผนการดำเนินการค้นคว้าแบบอิสระนี้ ประกอบด้วย

- (1) ศึกษาข้อมูลและรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการของฝ่ายขาย
- (2) วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างระบบงาน
- (3) พัฒนาระบบงานจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ ฝ่ายขาย
- (4) ทดสอบการติดตั้งระบบงานจัดการ ระบบการทำงานทางอิเล็กทรอนิกส์
- (5) ทดสอบและประเมินผลการใช้งานกับผู้ใช้งานแต่ละส่วนและหัวหน้างานแต่ละ

แผนก รวมทั้งผู้จัดการฝ่ายขายด้วย

- (6) จัดทำเอกสารประกอบการค้นคว้าแบบอิสระ

1.4.2 ขอบเขต

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของระบบเป็น 2 ส่วนคือ ขอบเขตด้านผู้ใช้และขอบเขตระบบงาน ดังนี้

- 1.4.2.1 ขอบเขตด้านผู้ใช้ สามารถแบ่งผู้ใช้งานตามหน้าที่และลักษณะงาน เป็น 3 ระดับ คือ

(1) ระดับผู้บริหาร ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ซึ่งทำหน้าที่ตรวจสอบและดูรายงานเพื่อการวิเคราะห์การบริหารจัดการการทำงานของแต่ละแผนก ของพนักงานฝ่ายขายทั้งหมด

(2) ระดับผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของแต่ละแผนกที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้จัดการแผนกหรือหัวหน้าแผนก จะสามารถตรวจสอบการทำงาน สรุปรวบรวมผลงาน คัดสินใจวางแผนงาน สำหรับพนักงานในแผนกของตน พร้อมทั้งรวบรวมรายงานทางอิเล็กทรอนิกส์เสนอผู้บริหาร

(3) ระดับพนักงาน ได้แก่ พนักงานฝ่ายขายทั้งหมด ซึ่งจะได้สิทธิ์ในการเข้าใช้งานเฉพาะบุคคล เพื่อการวางแผนและรวบรวมผลการดำเนินงานแต่ละเดือน สะสมข้อมูลยอดขายทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายงาน เพื่อเสนอหัวหน้าแผนก ของตน

1.4.2.2 ขอบเขตด้านระบบงาน

(1) ระบบการเข้าถึงข้อมูล

- มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยการป้อนชื่อผู้ใช้ และ รหัสผ่านก่อนเข้าสู่ระบบใช้งานของแต่ละคน และสามารถกำหนดบทบาท/หน้าที่ของผู้ใช้ระบบซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร ฝ่ายขาย ผู้จัดการแผนก หัวหน้าแผนก และพนักงานฝ่ายขาย

(2) ระบบประเมินผลการดำเนินงาน แบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 การวางแผนการทำงานปกติ

- ระบบสามารถบันทึกการลงเวลาทำงาน วางแผนการทำงานของพนักงานฝ่ายขาย ในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ และในแต่ละเดือน รวมทั้งสรุปรวบยอดในแต่ละปี

- ระบบสามารถบันทึกรายละเอียดของประเภทงาน สถานที่ที่ไปติดต่อ ชื่อบริษัทลูกค้า บุคคลที่ติดต่อ และความคืบหน้าของการทำงาน

- ระบบสามารถออกรายงาน การทำงาน ความคืบหน้าในการติดต่อกับลูกค้า เช่น การนัดหมายลูกค้า การเยี่ยมชม การขอเสนอราคา การต่อรอง การปิดโครงการ และสรุปผลการดำเนินงาน เพื่อเสนอต่อหัวหน้างาน และผู้บริหารได้โดยง่าย

ส่วนที่ 2 การวางแผนโครงการขาย

- ระบบสามารถดำเนินการเปิดโครงการขาย สำหรับพนักงานขายแต่ละคน โดยมีเลขที่โครงการอ้างอิงชัดเจน ระบุชื่อโครงการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งยอดรวมของงานประมวลทั้งหมด

- ระบบสามารถส่งผ่านข้อมูลไปยังผู้จัดการแผนกแต่ละแผนก และผู้จัดการฝ่ายขายได้ เพื่อประเมินความเป็นไปได้และอนุมัติโครงการขาย
- ระบบสามารถทราบ สถานะของโครงการขาย แต่ละโครงการว่า มีความคืบหน้าถึงขั้นตอนใด เช่น ชื่อของงานประมูล ติดต่อยื่นซอง หรือปิดโครงการขาย เพื่อนำข้อมูลทั้งหมด มาวิเคราะห์พร้อมแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเป็นการล่วงหน้า
- ระบบสามารถตรวจสอบการทำงาน โดยบันทึกข้อมูลพร้อมวันและเวลา โดยผู้ใช้สามารถยืนยัน การลงบันทึกและแก้ไขงานแต่ละโครงการที่เปิดงานไว้
- ระบบมีการควบคุมเลขทะเบียนโครงการขาย พร้อมทั้งสิทธิการเข้าตรวจสอบการทำงานของพนักงานฝ่ายขายในแต่ละแผนก ซึ่งขึ้นอยู่กับหัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการแผนกแต่ละคน ที่จะได้เข้ามาตรวจสอบแผนกของตน
- ระบบสามารถ บันทึกประวัติการปฏิบัติงานของโครงการขายแต่ละโครงการ สามารถตรวจสอบชื่อพนักงานขาย ผู้จัดการแผนกที่ตรวจสอบ และข้อมูลของแต่ละโครงการที่มีการแก้ไข
- ระบบสามารถค้นหาโครงการขาย เลขที่งาน ชื่อโครงการ รวมทั้งพนักงานผู้รับผิดชอบ สามารถเรียกดูรายงาน สรุปผลงานขายของแต่ละคนได้ รวมทั้งสามารถแยกแยะรายละเอียดสินค้า ประเภทต่างๆ ที่สามารถปิดยอดขายได้อีกด้วย ทั้งนี้สิทธิ์ในการเรียกดูรายงานจะขึ้นอยู่กับหัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการแผนกนั้นๆและรวมไปถึงผู้จัดการฝ่ายขายด้วย
- ระบบสามารถเรียกดูรายงานย้อนหลัง จากหัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายขายได้ รวมทั้งรายสรุปโครงการทั้งหมดที่ได้เปิดงานไว้ในแต่ละปี งบประมาณของบริษัท

(3) ระบบวิเคราะห์การขายของบริษัท

- ระบบสามารถดึงข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ยอดขายโดยรวมที่ประสบความสำเร็จว่าเป็นผลงานของพนักงานขายคนใด สินค้าประเภทใด หมวดหมู่ใดซึ่งแสดงผลในรูปแบบกราฟเพื่อให้สะดวกต่อการตัดสินใจของผู้บริหารเกี่ยวกับการวางแผนธุรกิจ
- ระบบสามารถแสดงฐานข้อมูลการกระจายตัวของสินค้าของบริษัทในแต่ละจังหวัด เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการวางแผนทางธุรกิจต่อไป
- ระบบสามารถรายงาน ยอดขายโดยรวม ณ เวลานั้นๆได้ สำหรับโครงการขายที่ประสบความสำเร็จไปแล้ว เพื่อนำข้อมูลมานำเสนอ ในที่ประชุมของผู้บริหารในแต่ละครั้งได้หากต้องการ

(4) ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- ระบบสามารถบันทึกรายละเอียดการทำงานของพนักงานขายแต่ละคน และแต่ละส่วนงานได้

- ระบบสามารถดูบันทึกการทำงาน ที่ลงบันทึกการทำงานแต่ละส่วนได้

- ระบบสามารถดูบันทึกโครงการ ที่พนักงานแต่ละคนได้เปิดงานไว้

(5) ระบบรายงานข้อมูลสารสนเทศ

- รายงานการบันทึกการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่บันทึกไว้แต่ละวัน

- รายงานโครงการขาย แต่ละโครงการ

- รายงานสรุปโครงการรวมทั้งหมด ที่สามารถดูรายละเอียดแยกกลุ่มสินค้า และพนักงานที่รับผิดชอบได้ พร้อมทั้งสามารถ ระบุรายละเอียดโครงการที่ประสบความสำเร็จหรือ ล้มเหลวได้

1.4.3 วิธีการศึกษา

- ศึกษารูปแบบกระบวนการทำงานของระบบปัจจุบันและระบุปัญหา ที่เกิดขึ้นจาก การทำงาน โดยการสอบถามผู้บริหาร และพนักงานผู้ปฏิบัติงานฝ่ายขาย และเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานขายของบริษัท

- รวบรวมความต้องการของผู้ใช้งาน ทั้งพนักงานฝ่ายขาย หัวหน้าแผนกและผู้จัดการ ฝ่ายขาย

1.5 อุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนา

1.5.1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware)

- หน่วยประมวลผลกลางทำงานด้วยความเร็วไม่น้อยกว่า 2.4 GHz

- หน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาดไม่น้อยกว่า 512 MB

- หน่วยความจำสำรอง (Hard Disk) ความจุไม่น้อยกว่า 80 GB

- เครื่องพิมพ์ (Printer)

- เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner)

1.5.2 ซอฟต์แวร์ (Software)

- ระบบปฏิบัติการ ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ เอ็กซ์พี (Microsoft WindowXP)

- โปรแกรมวิซวลสตูดิโอ คือทเน็ต 2005 (Visual Studio.Net 2005)

- เอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2005 (Microsoft SQL Server 2005)

- โปรแกรมไมโครซอฟท์ เวิร์ด 2003 (Microsoft Word 2003)

- โปรแกรมไมโครซอฟท์ เอ็กเซล 2003 (Microsoft Excel 2003)
- โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิสิโอ 2003 (Microsoft Visio 2003)

1.6 นิยามศัพท์

ระบบ หมายถึง กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานขาย ฝ่ายขาย บริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด

ผู้ใช้งาน (User) หมายถึง พนักงานฝ่ายขาย หัวหน้าแผนกหรือผู้จัดการแผนก ผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด

บันทึกงาน หมายถึง หนังสือ/เอกสาร/งาน ที่มีการป้อนรายละเอียดการทำงานในแต่ละวัน การนัดหมาย การวางแผนงาน ของพนักงานแต่ละคน ในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ และแต่ละเดือน ข้อมูลจะส่งไปยังหัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อนำผลของข้อมูลการทำงานมาดำเนินการอนุมัติ และประเมินผลการทำงานในแต่ละปี

โครงการขาย หมายถึง หนังสือ/เอกสาร/งาน ที่พนักงานแต่ละคน ได้เปิดงาน โครงการขายไว้ มีการบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงาน มูลค่าของงาน รายละเอียดสินค้า และความคืบหน้าของโครงการ ในแต่ละส่วน รายละเอียดอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลจะถูกส่งไปยังหัวหน้าแผนก และผู้จัดการฝ่ายขาย เพื่อการอนุมัติ แล้วนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประเมินผลงานขาย ของพนักงานแต่ละคนเมื่อสิ้นปีงบประมาณของบริษัท

1.7 สถานที่ที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

- 1) บริษัท เด่นชัย เทรคดิ่ง จำกัด
- 2) สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 3) สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่