

บทที่ 3

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

บริษัทตัวอย่างเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจตัวแทนจำหน่ายและบริการหลังการขายเครื่องสูบน้ำขนาดกลางโดยมียอดขายเฉลี่ยประมาณ 100 ล้านบาทต่อปี ซึ่งการดำเนินการวิจัยนี้ทำการศึกษา ในส่วนการขายของแต่ละหน่วยธุรกิจ ซึ่งเป็นโครงสร้างรายได้หลักของบริษัท ทั้งนี้รายละเอียดของการทำงานวิจัยเป็นขั้นตอนดังแสดงในรูปที่ 3.1

3.1 สํารวจงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งรายละเอียดวิธีการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขาย

3.2 จัดทำการวิเคราะห์ระบบข้อมูล และการตัดสินใจด้านการขาย เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการและพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขาย รวมทั้ง ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย อาทิ เช่น รายการใบเสนอราคา ข้อมูลจำนวนงานที่เสนองานได้ ยอดขายรวม ความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน เป็นต้น

3.3 จัดทำระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ โดยใช้ไมโครซอฟท์ฟ็อกเชล ในส่วนการคำนวณและการแสดงผล

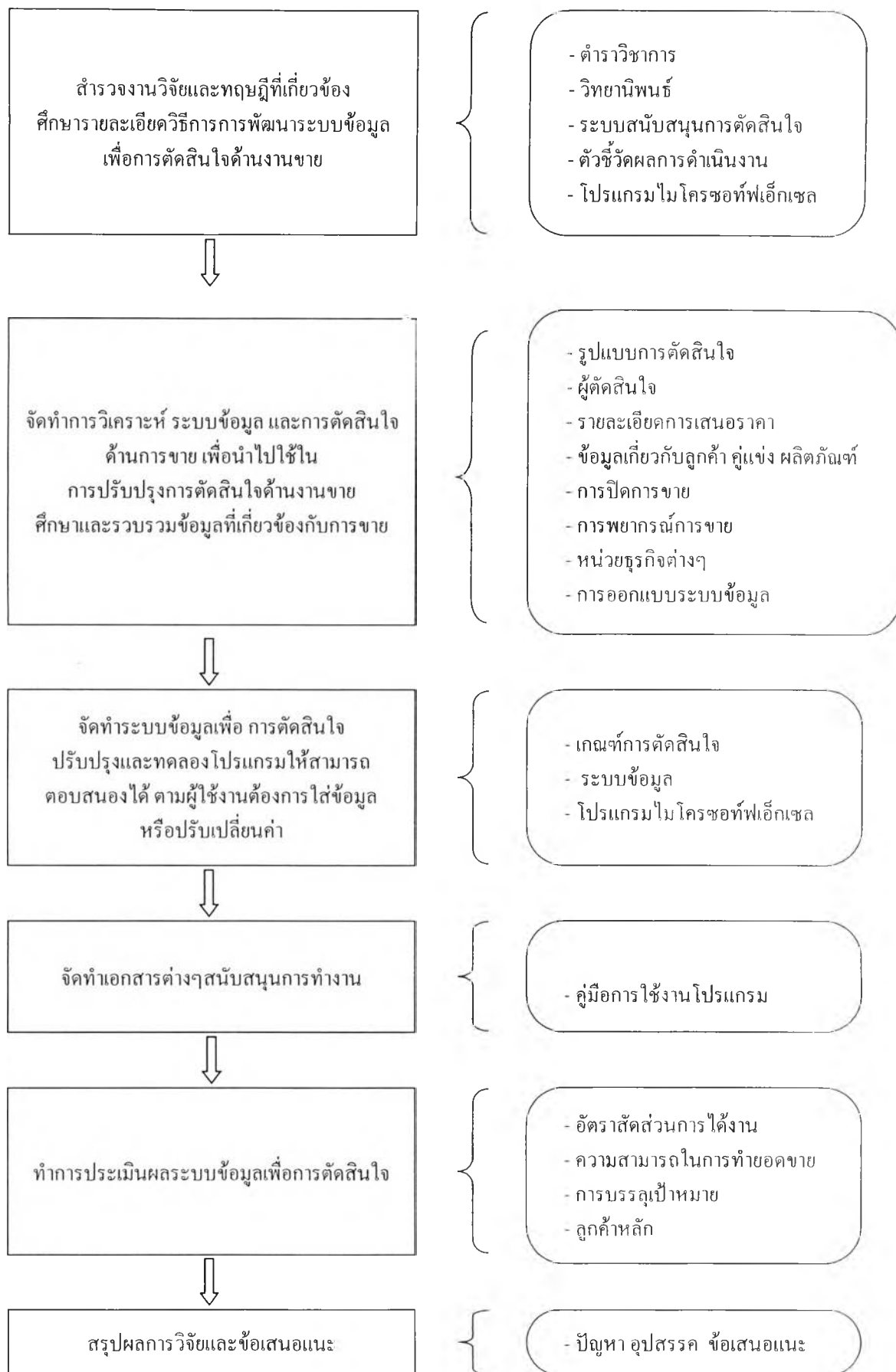
3.4 ปรับปรุงและทดลองโปรแกรมให้สามารถตอบสนองได้ ตามผู้ใช้งานต้องการ

3.5 สร้างและจัดทำเอกสารต่างๆสนับสนุนการทำงาน

3.6 ทำการประเมินผลระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

3.7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

3.8 จัดทำรูปเล่มวิทยานิพนธ์



รูปที่ 3.1 สรุปกระบวนการดำเนินการวิจัย

3.1 ตำรวงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และศึกษารายละเอียดวิธีการพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขาย

ได้ศึกษาทฤษฎีจากตำราวิชาการ การตัดสินใจ ศึกษาโครงสร้างการบริหารงานขาย ซึ่งบริษัทต่างๆมีวัตถุประสงค์ที่จะเพิ่มส่วนแบ่งการตลาด มีกำไรสูงสุด และสามารถอยู่รอดได้ อีกทั้งศึกษา การวางแผน รูปแบบ การตั้งราคา กลยุทธ์การแข่งขัน รวมถึงศึกษาวิทยานิพนธ์ระบบสนับสนุนการตัดสินใจต่างๆ

ศึกษาระบบงานข้อมูล ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วยส่วนต่างๆ อาทิ ฮาร์ดแวร์ และโปรแกรมต่างๆ โดยโปรแกรมที่ผู้เขียนได้เลือกขึ้นมาใช้งาน คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ฟ็อกเซล โดยได้นำประเด็นในการจัดเก็บ คำถามและประเมินผลข้อมูล ผนวกกับการใช้คำสั่งมาโคร และวิซชวลเบสิก ซึ่งเป็นส่วนพื้นฐานที่มีอยู่เดิมใน โปรแกรมไมโครซอฟท์ฟ็อกเซล ทำให้ได้โปรแกรมที่ผู้ใช้งาน สามารถใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อีกทั้งศึกษาการวางแผน และและการพยากรณ์การขาย ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน เพื่อเป็นการประเมินว่าผลการดำเนินงานด้านการขาย

3.2 จัดทำการวิเคราะห์ระบบข้อมูล และการตัดสินใจด้านการขายเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการตัดสินใจด้านงานขาย ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการขาย

ลำดับขั้นตอนดังนี้

- ศึกษารูปแบบการตัดสินใจ
- ศึกษาจุดอ่อนของระบบข้อมูลเดิม
- ออกแบบระบบการจัดเก็บข้อมูล

เนื่องจากการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์สาเหตุและการปรับปรุงนั้น ต้องเกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิศวกรฝ่ายขาย ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องและไม่ขัดแย้งกับการดำเนินงานเดิมของบริษัท จึงได้ทำตามลำดับขั้นตอนดังนี้

- สร้างแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งจะแสดงรายละเอียดในหัวข้อ 5.3
- เก็บข้อมูลการขาย รายการใบเสนอราคา จำนวนงานที่ได้ ยอดขายรวม ความแตกต่างของราคาขายกับต้นทุน เป็นต้น ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2544 จนถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2544
- เก็บข้อมูลรายชื่อลูกค้า ประเภทลูกค้า และอุปกรณ์ที่จำหน่ายได้ในแต่ละลูกค้านั้นๆ เพื่อแยกแยะกลุ่มและประเภท ตามแต่ละหน่วยธุรกิจ ทำการปรับปรุงข้อมูลที่จัดเก็บ อาทิ สถานะการขาย เป็นต้น ทุกๆสิ้นเดือนเป็นอย่างต่ำ

3.3 จัดทำระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ในส่วนการคำนวณและการแสดงผล

หลังจากได้ทำการวิเคราะห์สาเหตุแล้ว เราสามารถนำมาจัดทำเป็นระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ โดยรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 พิจารณาหัวข้อหลักในการพิจารณา

- 3.3.1.1 สถานะของการขาย
- 3.3.1.2 เป้าหมาย
- 3.3.1.3 การพยากรณ์การขาย
- 3.3.1.4 อัตราการปิดการขาย
- 3.3.2 การพิจารณาการกำหนดระดับเปอร์เซ็นต์ค่าแตกต่างราคาทุนและราคาขาย โดยพิจารณาเกณฑ์ มุมมองด้านลูกค้า คู่แข่งขัน และผลิตภัณฑ์
- 3.3.3 จัดเตรียมในส่วนสูตรการคำนวณ และการประเมินผล แสดงผล ทั้งนี้ โปรแกรมมาโครของวิซวล เบสิก จะนำเสนอในภาคผนวก ข

3.4 ปรับปรุงและทดลองโปรแกรม

- 3.4.1 ได้ทดสอบให้สามารถตอบสนองได้ ตามผู้ใช้งานต้องการใส่ข้อมูล หรือปรับเปลี่ยนค่า
- 3.4.2 ได้เพิ่มส่วนการปรับปรุงข้อมูลการขายของแต่ละหน่วยธุรกิจ เพื่อให้การประเมินผล โปรแกรม แม่นยำยิ่งขึ้น

3.5 สรุปแนวทางในการปรับปรุงการวางแผนเบื้องต้น ตลอดจนจัดทำเอกสารต่างๆสนับสนุนการทำงาน

- 3.5.1 ได้จัดเตรียมคู่มือการใช้งานโปรแกรม ซึ่งจะแสดงไว้ในภาคผนวก ก

3.6 ทำการประเมินผลระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

3.7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ