

บทที่ 7

การประเมินผลระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจการขาย

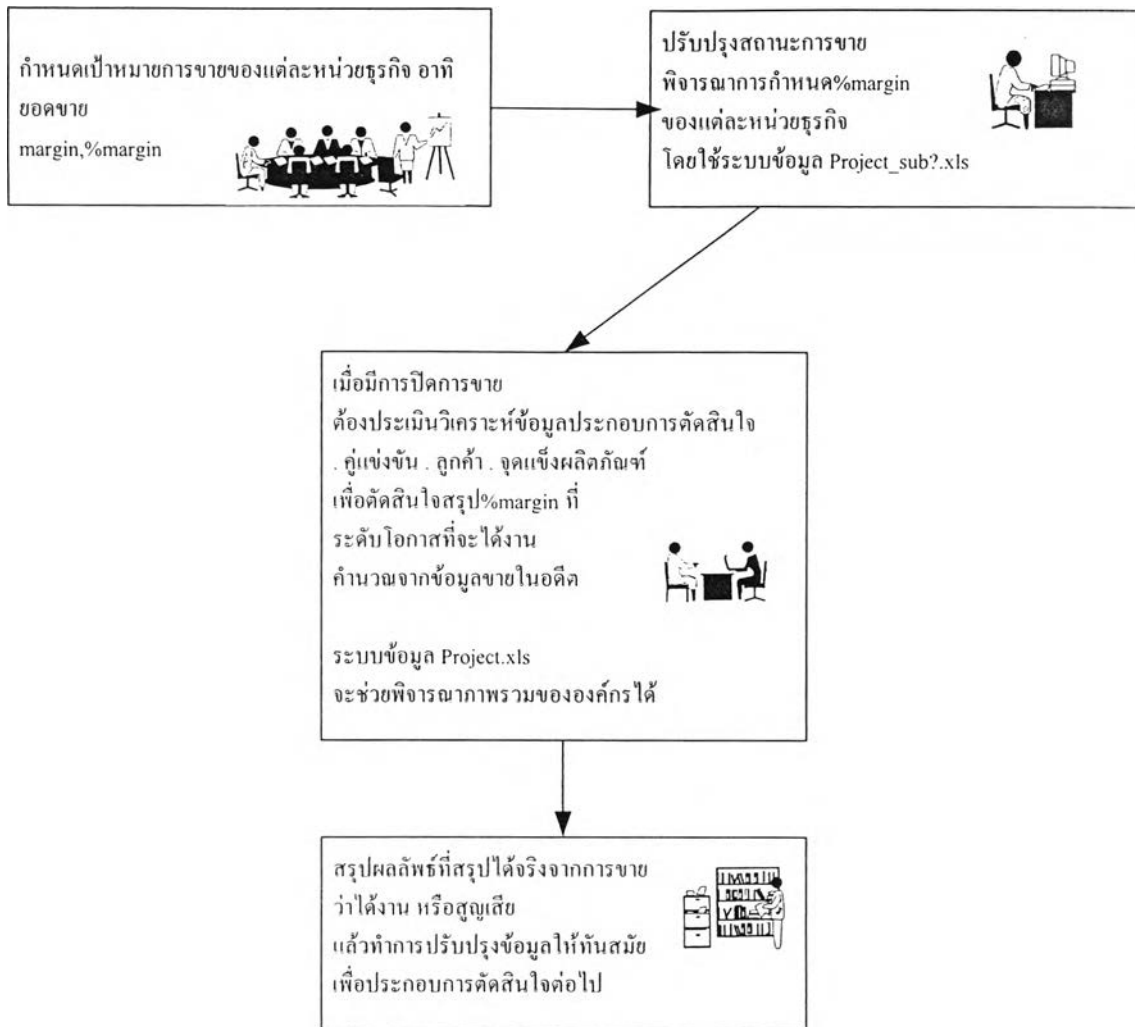
7.1 การทดสอบระบบข้อมูล

การทดสอบระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขาย ทำโดยทดสอบการทำงานของระบบข้อมูล และนำข้อมูลของในอดีต (ปี พ.ศ.2444) มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขาย หรือระบบข้อมูลที่ได้ออกแบบ เพื่อให้ได้ผลจากการวิเคราะห์ ซึ่งประกอบด้วย สัดส่วนการปิดการขาย มูลค่ายอดขาย ค่าแตกต่างระหว่างราคาทุนและราคาขาย เป็นต้น แล้วพิจารณาเปรียบเทียบความถูกต้องของผลการวิเคราะห์ กับข้อมูลที่คำนวณอยู่ปัจจุบัน ประกอบกับการแก้ไขจุดบกพร่องของระบบข้อมูล และความถูกต้องของสูตรคำนวณต่างๆ หากเปรียบเทียบแล้วปรากฏว่าผลการวิเคราะห์ และข้อมูลที่ได้จากระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขาย หรือ ระบบข้อมูลที่ออกแบบ ยังไม่ถูกต้องก็จะตรวจสอบหาจุดบกพร่อง และแก้ไขจนกว่าจะได้ผลที่ถูกต้องในที่สุด พบว่าระบบข้อมูลที่ออกแบบยังช่วยลดเวลาในการพิจารณาข้อมูลในกระบวนการตัดสินใจ โดยที่ผลการวิเคราะห์ และข้อมูลที่ได้รับก็มีความถูกต้องด้วย

7.2 ขั้นตอนการนำไปใช้ของระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขาย

ระบบข้อมูลที่จัดทำขึ้นนี้จะใช้ประกอบการตัดสินใจด้านการขาย อาทิ การพยากรณ์การขายโดยพิจารณาโอกาสความน่าจะเป็นที่จะได้งาน ซึ่งมองในภาพรวมของทุกหน่วยธุรกิจหรือมองในแต่ละหน่วยธุรกิจได้ การประเมินเป้าหมายในแง่ของยอดขาย ค่าแตกต่างราคาทุนและราคาขาย หรือประเมินแง่ลูกค้าเพื่อช่วยพิจารณาการให้ความสำคัญของลูกค้าบางรายที่มีการสั่งซื้อกับบริษัทมูลค่ารวมสูง เมื่อเห็นภาพรวมต่างๆแล้ว การประเมินสถานะการขายที่ลูกค้ากำลังทำการประเมินนั้น การปรับปรุงในแง่ราคา หรือmargin นั้นก็สามารถช่วยพิจารณาได้ดีขึ้น โดยอาศัยเกณฑ์มุมมองด้านคู่แข่ง ผลิตภัณฑ์ ลูกค้า เพื่อช่วยประกอบการพิจารณา ให้ปิดการขายได้ดีขึ้น โดยมีข้อมูลในอดีตสนับสนุนการตัดสินใจ

โดยกระบวนการตัดสินใจด้านการขายโดยใช้ระบบข้อมูลที่จัดทำขึ้นมาช่วยในขั้นตอนการวิเคราะห์นี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนการทำงาน ซึ่งมีรายละเอียด ดังแสดงในรูปที่ 7.1



รูปที่ 7.1 ขั้นตอนของการตัดสินใจด้านการขาย โดยใช้ระบบข้อมูลที่สร้างเป็นเครื่องมือช่วย

7.3 การเปรียบเทียบการตัดสินใจด้านการขายโดยใช้ระบบข้อมูลที่พัฒนาขึ้น และระบบที่เป็นอยู่เดิม

การตัดสินใจด้านการขาย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การกำหนด %margin การปิดการขาย การพิจารณาการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้นนั้น ทั้งระบบที่เป็นอยู่เดิมและระบบที่พัฒนาขึ้นนั้น มี 2 รูปแบบ เหมือนกัน ได้แก่

- (1) การตัดสินใจโดยแต่ละหน่วยธุรกิจเอง
- (2) การตัดสินใจ ประเมิน โดยผู้บริหาร ร่วมกันกับหน่วยธุรกิจ

เกณฑ์ที่จะกำหนดว่าการตัดสินใจนั้นๆ จะสามารถตัดสินใจได้โดยหน่วยธุรกิจนั้นๆเอง หรือ ต้องทำการตัดสินใจโดยผู้บริหารร่วมการตัดสินใจ คือ ระดับ %margin หาก %margin ที่หน่วยธุรกิจนั้นๆสามารถทำได้สูงกว่าเกณฑ์ที่บริษัทกำหนด หน่วยธุรกิจนั้นสามารถตัดสินใจได้เอง ทั้งนี้ต้องพิจารณาผลลัพธ์ในส่วนการบรรลุเป้าหมายมาประกอบการพิจารณาด้วย

แต่ข้อแตกต่างระหว่างในส่วนการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น เทียบกับการตัดสินใจที่เป็นอยู่เดิม ได้แสดงข้อมูลดัง ตารางที่ 7.1

ตารางที่ 7.1 การเปรียบเทียบการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น กับการตัดสินใจที่เป็นอยู่เดิม

รูปแบบ	รายละเอียด	การตัดสินใจรูปแบบเดิม	การตัดสินใจด้านการขาย ที่ได้พัฒนาระบบข้อมูลขึ้น
การตัดสินใจโดย โดยแต่ละหน่วย ธุรกิจเอง	การกำหนด % Margin	ขาดการพิจารณาปัจจัย คู่แข่ง ลูกค้า โดยมีข้อมูลประกอบ มุ่งเน้นที่ %margin มากกว่า ใช้ประสบการณ์ของแต่ละหน่วยธุรกิจ	นำข้อมูลการขายมาประกอบการตัดสินใจ อาทิ คู่แข่งขัน ผลิตภัณฑ์ ลูกค้า โดยแต่ละหน่วยธุรกิจ ทำการตัดสินใจ ภายใต้ข้อมูลการขายของแต่ละหน่วย เอง
การตัดสินใจ ประเมิน โดยผู้ บริหาร ร่วมกันกับ หน่วยธุรกิจ	การกำหนด % Margin	ขาดการพิจารณาปัจจัย คู่แข่ง ลูกค้า โดยมีข้อมูลประกอบ มุ่งเน้นที่ %margin มากกว่า ใช้ประสบการณ์ของแต่ละหน่วยธุรกิจ	นำข้อมูลการขายมาประกอบการตัดสินใจ อาทิ คู่แข่งขัน ผลิตภัณฑ์ ลูกค้า สามารถ ทำการตัดสินใจภายใต้ข้อมูล การขายรวมของทุกหน่วย

7.4 การเปรียบเทียบระบบข้อมูลที่พัฒนาขึ้น และระบบที่เป็นอยู่เดิม

ข้อแตกต่างระหว่างระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น เทียบกับระบบที่เป็นอยู่เดิม โดยพิจารณา 2 รูปแบบ เหมือนการเปรียบเทียบการตัดสินใจ หัวข้อ 7.3 ได้แก่ การตัดสินใจโดยแต่ละหน่วยธุรกิจเอง และ การตัดสินใจ ประเมิน โดยผู้บริหาร ร่วมกันกับหน่วยธุรกิจ ได้แสดงข้อมูลดัง ตารางที่ 7.2

ตารางที่ 7.2 การเปรียบเทียบระหว่างระบบข้อมูลการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น กับระบบข้อมูลที่เป็นอยู่เดิม

รูปแบบ	รายละเอียด	ระบบข้อมูลรูปแบบเดิม	ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการ ขายที่ได้พัฒนาขึ้น
การตัดสินใจโดย โดยแต่ละหน่วย ธุรกิจเอง	การจัดเก็บข้อมูล	หลากหลายรูปแบบ (format)	ใช้รูปแบบ เดียวกัน
	การบรรจุเป้าหมาย	มุ่งเน้นที่ %margin มากกว่าคู่มือเป้าหมายรวม	แสดงเป้าหมาย พร้อมคำนวณให้เห็น ยอดที่ยังไม่บรรลุ
	การพยากรณ์	ขึ้นกับความใส่ใจของหน่วยธุรกิจนั้นๆ	สามารถแสดงรายการที่กำลังระหว่าง พิจารณาสรุปกับลูกค้าได้
	การประเมินสถานะการขาย	ต้องคำนวณ โดยอาศัยทักษะการใช้คำสั่ง MS-Excel ค่อนข้างซับซ้อนหาก ต้องการการแสดงค่าทุกสถานะ ส่วนใหญ่แต่ละหน่วยธุรกิจมักไม่ได้นำมาพิจารณา	ทำให้ง่าย โดยแสดงเป็น matrix แยก ประเภทลูกค้าด้วย เพื่อให้ภาพรวมชัดเจน สามารถประเมินตามช่วงเวลาได้
สัดส่วนการปิดการขาย	ต้องคำนวณ โดยอาศัยทักษะการใช้คำสั่ง MS-Excel ค่อนข้างซับซ้อน	ช่วยประเมินสถานะการณ์การขาย	

ตารางที่ 7.2 (ต่อ) การเปรียบเทียบระหว่างระบบข้อมูลการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น กับระบบข้อมูลที่เป็นอยู่เดิม

รูปแบบ	รายละเอียด	ระบบข้อมูลรูปแบบเดิม	ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านการขายที่ได้พัฒนาขึ้น
การตัดสินใจ ประเมิน โดยผู้ บริหาร ร่วมกันกับ หน่วยธุรกิจ	การจัดเก็บข้อมูล	ไม่สามารถรวมข้อมูลได้เนื่องจากใช้ แบบฟอร์มไม่เหมือนกัน ในแต่ละ หน่วยธุรกิจ	รวบรวมข้อมูลโดยใช้ format ร่วม
	การบรรลุเป้าหมาย	มุ่งเน้นที่ %margin มากกว่าดูที่เป้า หมายรวม	แสดงเป้าหมาย พร้อมคำนวณให้เห็น ยอดที่ยังไม่บรรลุ
	การพยากรณ์	ต้องคำนวณ โดยอาศัยทักษะการใช้คำ สั่ง MS-Excel ค่อนข้างซับซ้อนหาก ต้องการการแสดงค่าทุกสถานะ ส่วนใหญ่แต่ละหน่วยธุรกิจมักไม่ได้นำ มาพิจารณา	ทำให้ง่าย โดยแสดงเป็น matrix แยก ประเภทลูกค้าด้วย เพื่อให้ภาพรวมชัด ขึ้น สามารถประเมินตามช่วงเวลาได้ ประเมินโอกาสและมูลค่าได้
	การประเมินสถานะการขาย	ต้องคำนวณ แบบmanual โดยอาศัย ทักษะการใช้คำสั่ง MS-Excel ค่อนข้าง ซับซ้อนหากต้องการแสดงค่าทุก สถานะ ส่วนใหญ่แต่ละหน่วยธุรกิจมักไม่ได้นำ มาพิจารณา	ทำให้ง่าย โดยแสดงเป็น matrix แยก ประเภทลูกค้าด้วย เพื่อให้ภาพรวมชัด ขึ้น สามารถประเมินตามช่วงเวลาได้
	สัดส่วนการปิดการขาย	ต้องคำนวณ โดยอาศัยทักษะการใช้คำ สั่ง MS-Excel	ช่วยประเมินสถานะการปิดการขาย
การวิเคราะห์ลูกค้า	ขาดการให้ความสำคัญของลูกค้าราย สำคัญ รายหลักที่มีการส่งข้อมูลค่ามาก ส่งซ้ำประจำ	ทำให้ง่าย โดยแสดงเป็นกราฟแท่ง แสดงรายชื่อกฎลูกค้าด้วย เพื่อให้ภาพรวม ชัดขึ้น และสามารถประเมินตามช่วง เวลาได้ และสถานะการขายได้	

7.5 ผลทดสอบการทดลองนำระบบข้อมูลที่พัฒนาไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจด้านการขาย

การทดลองนำระบบข้อมูลที่พัฒนาออกแบบ ไปทดลองใช้งานจริงในการตัดสินใจด้านการขาย โดยนำระบบข้อมูลนี้ไปใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการพิจารณาเป้าหมาย เปอร์เซ็นต์ค่าแตกต่างระหว่างราคาทุนและราคาขาย การพิจารณาลูกค้าหลักของบริษัทจำแนกตามแต่ละหน่วยธุรกิจ เป็นต้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำระบบข้อมูลไปทดลองใช้งานพร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่ใช้ระบบข้อมูล เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลสำหรับวัดผลระบบข้อมูล แล้วยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาและปรับปรุงระบบข้อมูล โดยที่แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ที่ใช้ระบบข้อมูลนี้แสดงรายละเอียดไว้ในภาคผนวก ค และการนำระบบข้อมูลไปทดลองใช้งานนี้จะไปทดลองและสอบถามข้อมูลจากบุคคล 2 กลุ่มคือ

ก. ผู้บริหารบริษัท กรณีศึกษา

ข. วิศวกรฝ่ายขายของแต่ละหน่วยธุรกิจ

ข้อมูล สรุปของผลการทดลองใช้ระบบข้อมูลในการตัดสินใจด้านงานขายแสดงไว้ในตารางที่ 7.3

ตารางที่ 7.3 สรุปผลการทดลองใช้ระบบข้อมูลในการตัดสินใจด้านงานขาย

กลุ่มบุคคลผู้ทดลอง	ผู้ทดลองลำดับที่	ผลการใช้ระบบข้อมูลในการตัดสินใจเลือกระบบปรับอากาศ									
		เวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล			ความง่าย และ สะดวกในการใช้งาน			ผลการวิเคราะห์ข้อมูล		ท่านจะนำไปใช้อีกหรือไม่	
		ช้า	ปานกลาง	รวดเร็ว	มาก	ปานกลาง	น้อย	ถูกต้อง	ไม่ถูกต้อง	ใช่	ไม่ใช่
ผู้บริหารบริษัท	1			X	X			X		X	
รวม	1 คน			1	1	1		1		1	
วิศวกรฝ่ายขาย แต่ละหน่วยธุรกิจ	1			X	X			X		X	
	2			X		X			X		X
	3			X	X			X		X	
	4			X	X			X		X	
	5		X				X		X	X	
	6		X		X			X			X
รวม	6คน		2	4	4	2		5	1	4	2
รวมผลผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่ม	7 คน		2	5	5	2		6	1	5	2
รวมผลผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่ม (เปอร์เซ็นต์)	100		29	71	71	29		86	14	71	29

7.6 การประเมินซอฟต์แวร์

7.6.1 ประเภทของDSS ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจด้านงานขายนี้ เป็น DSS ประเภท Specific DSS ซึ่งใช้ในการตัดสินใจงานขายหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน เท่านั้น โดยพัฒนาจากเครื่องมือ (Tool) ได้แก่ ไมโครซอฟท์เอ็กเซล มาโคร และ Visual-Basic โดยองค์ประกอบทั้งหมดของระบบข้อมูล DSS ไม่ว่าจะเป็นส่วนของฐานข้อมูล แบบจำลอง และการวิเคราะห์ข้อมูล การดึงข้อมูลจากระบบฐานข้อมูล บทสนทนา การตอบสนองกับผู้ใช้งาน (user interface) ก็สร้างด้วยเครื่องมือ ดังกล่าว

7.6.2 การนำไปใช้งานจริง จะต้องให้ความสำคัญข้อมูลหลัก คือ ต้องปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ ภายหลังจากการได้รับผลจากการนำไปใช้ อาทิ การปรับค่าสุดท้ายของ ค่าแตกต่างระหว่างราคาทุน และราคาขาย วันที่สรุป สถานะการขาย เป็นต้น