

## บทที่ 9

### การควบคุมและประเมินผล

เพื่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพในการให้บริการและช่วยเหลือควบคุมให้การดำเนินธุรกิจ และการบริหารงานของ Movie Delivery เป็นไปตามเป้าหมาย และแผนงานที่กำหนดไว้ ตลอดจนสามารถปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการให้บริการ Movie Delivery จึงมีแผนควบคุมและประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังนี้

#### ด้านการดำเนินงาน

- ติดตามผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับแผนการดำเนินงาน

ผู้บริหารต้องสังเกตการณ์การบริหารงานด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามแผนการดำเนินงานที่วางไว้หรือไม่ มีความแตกต่าง หรือข้อบกพร่องอย่างไร เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงาน หรือแม้กระทั่งการดำเนินงานตามแผนอาจไม่ส่งผลดีเท่าที่ควร ก็ต้องทำการหาแนวทางใหม่ๆ ที่พัฒนามากขึ้นกว่าเดิมอีกด้วย โดยในระยะแรกควรจะทำการศึกษาควบคุมและประเมินผลอย่างใกล้ชิด และบ่อยครั้ง เช่น ทุกเดือน จนเมื่อการดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานแล้วจึงทำการตรวจสอบเป็นรายไตรมาส

- พิจารณา ปรับปรุง และพัฒนาแผนการดำเนินงาน

แม้ว่าเมื่อผลการดำเนินงานจะเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้ ทางผู้บริหารก็ต้องมองหาแนวทางใหม่ๆ ที่เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้เพิ่มสูงขึ้น โดยควรพิจารณาทุกๆ ไตรมาส

#### ด้านการตลาด และการบริการลูกค้า

- พิจารณาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายทางการตลาดระยะสั้น และระยะยาว กล่าวคือ

1. พิจารณาผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบระหว่างยอดขายจริงกับเป้าหมายการขาย (Sales Target) ที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินผล ปรับปรุง และวางแผนการขาย รวมถึงช่วยกำหนดเป้าหมายการขายสำหรับปีต่อไปให้ถูกต้องแม่นยำมากขึ้น
2. ประเมินผลการทำกิจกรรมทางการตลาดโดยเปรียบเทียบจากเป้าหมายทางการตลาดที่กำหนดไว้ในทุกๆ ด้าน เช่น Market Share, Brand Awareness, Brand Recognition,

จำนวนลูกค้าและผู้ให้บริการ เป็นต้น เพื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพและความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายในการทำกิจกรรมทางการตลาด

3. ดูแลและติดต่อประสานงานการทำงานของฝ่ายบริการลูกค้า (Call Center) ในการให้ข้อมูล รับคำร้องเรียน และตอบคำถามแก่ลูกค้าที่โทรเข้ามาอย่างถูกต้องเพียงพอ โดยใช้วิธีการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจากส่งแบบสอบถามไปยัง E-Mail สมาชิก และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ทุกๆ 6 เดือน
4. ประเมินผลความพึงพอใจของสมาชิก และผู้เข้าชมเว็บไซต์เกี่ยวกับบริการโดยการออกแบบถามสำรวจความคิดเห็น ทุกๆ 6 เดือน เพื่อนำมาปรับปรุงบริการของ Movie Deliveryให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ และความคิดเห็นที่กลุ่มเป้าหมายมีต่อบริษัท เพื่อพิจารณาว่าแผนการตลาดที่ดำเนินไปนั้นเกิดประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และมีจุดบกพร่องในเรื่องใด เพื่อหาแนวทางปรับปรุงของ Movie Deliveryให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และพัฒนาแผนการตลาดในอนาคตต่อไป

### ด้านการเงิน

- พิจารณาผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมายทางการเงินระยะสั้น และระยะยาว  
เมื่อธุรกิจดำเนินไปได้ระยะหนึ่งตามเป้าหมาย จึงทำการประเมินผลทางการเงินเปรียบเทียบกับเป้าหมายในแต่ละปี อันได้แก่ ด้าน ยอดขาย ผลกำไร และการคืนทุน ทั้งนี้เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงาน และควบคุมงบประมาณของ Movie Delivery ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมโดยจัดให้มีการทำบัญชี งบการเงิน และงบประมาณประจำปี เพื่อพิจารณาผลการดำเนินงานของบริษัท เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับเปลี่ยน หรือวางนโยบาย และงบประมาณในอนาคตทั้งระยะสั้น และระยะยาวต่อไป เพื่อควบคุมให้งบประมาณสอดคล้องและใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยมีวิธีการติดตามประเมินผล ดังนี้

  1. วิเคราะห์อัตราส่วนความสามารถในการทำกำไร โดยพิจารณาจากอัตราส่วนกำไรขั้นต้น อัตรากำไรสุทธิเพื่อบริหารต้นทุนให้อยู่ในระดับที่สามารถทำกำไรและแข่งขันได้
  2. วิเคราะห์การเติบโตของรายได้บริษัทในแต่ละปี เพื่อวางแผนให้สอดคล้องกับแผนการตลาด
  3. จัดทำประมาณการทางการเงิน เพื่อใช้เปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานจริง และวางแผนร่วมกับฝ่ายอื่นๆ