

## บทที่ 8

### แผนการควบคุมและประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินกลยุทธ์ทางธุรกิจเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ และสามารถรับรู้ถึงปัญหาที่เข้ามากระทบธุรกิจได้ทันเวลาที่ จำเป็นต้องมีการควบคุมและประเมินผลที่ครบถ้วน บริษัทฯ จึงกำหนดแผนการควบคุมและประเมินผลดังต่อไปนี้

#### ก. แผนควบคุมประจำปี (Annual Plan Control)

ผู้จัดการทั่วไป และรองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด จะต้องประเมินผลการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายรวมของบริษัทฯ และเป้าหมายทางการตลาดที่ได้ตั้งไว้ ดังรายการต่อไปนี้

1. **Sales Analysis** วิเคราะห์ยอดขายเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ ทั้งในด้านจำนวนการให้บริการและด้านตัวเงิน วิเคราะห์แยกเป็นรายเดือน รายไตรมาส และรายปี และวิเคราะห์ทั้งยอดขายรวมทั้งหมดและวิเคราะห์แยกตามกลุ่มลูกค้าบุคคลและลูกค้าองค์กร ทั้งนี้เพื่อเป็นการประเมินแนวทางกลยุทธ์ในการดำเนินงานว่าสามารถสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมายหรือไม่ หากยอดขายต่ำกว่าประมาณการจะต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุและปรับกลยุทธ์เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ยอดขายตามเป้าหมาย

2. **Brand Awareness** เนื่องจากธุรกิจรับจัดงานบุญครบวงจรเป็นธุรกิจใหม่ การสร้างการรับรู้ในการให้บริการและตราสินค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญ หากบริษัทฯ ไม่สามารถสร้างการรับรู้ได้ตามเป้าหมายก็จะส่งผลให้ผลการดำเนินธุรกิจในด้านยอดขายไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องประเมินผลเปอร์เซ็นต์การรับรู้ในบริการรับจัดงานบุญ และตราสินค้า “อยู่ เย็น เป็น สุข” ในกลุ่มเป้าหมาย คือ กลุ่มองค์กร Medium และ Large Enterprise และกลุ่มคนรุ่นใหม่ อายุ 25-38 ปี ที่สนใจในพระพุทธศาสนา โดยจะประเมินผลเป็นรายไตรมาสเริ่มจากไตรมาสที่ 2 เป็นต้นไป และหากผลไม่เป็นตามเป้าหมายจะต้องวิเคราะห์สาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข

3. **Customer Satisfaction Tracking** ธุรกิจการให้บริการเป็นธุรกิจที่ผู้ให้บริการจะต้องติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ความพอใจของลูกค้าจึงมีผลต่อการให้บริการและการบอกต่อในอนาคตสูง จึงต้องประเมินความพอใจลูกค้าในการบริการทุกครั้งที่มีการให้บริการ โดยจะต้องประเมินเพื่อวัดผลว่าสิ่งที่บริษัทฯ ดำเนินการหรือนำเสนอให้กับลูกค้ามีความเหมาะสมหรือไม่ (Offering) และบริษัทฯ สามารถให้บริการได้สอดคล้องตามตำแหน่งทางการตลาดหรือไม่ ดังนั้น การประเมินจะครอบคลุมถึง ความถูกต้อง ครบถ้วน น่าเชื่อถือ ความสะดวก ครบวงจร ความสะดวกในการติดต่อ ราคาเหมาะสม และแหล่งในการรับรู้ข้อมูลของบริการและบริษัทฯ

4. **Profitability** บริษัทฯ จะประเมินความสามารถในการทำกำไรทั้งในด้านของ Profit Margin และ Return on Equity ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

## ข. แผนควบคุมด้านประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Control)

ในการที่บริษัทฯ จะบรรลุเป้าหมายต่างๆ ได้นั้น สิ่งที่สำคัญที่อยู่ภายใต้ความสำเร็จดังกล่าวคือประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้นบริษัทฯ จึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญและคอยควบคุมประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด โดยรองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด จะต้องวัดประสิทธิภาพในการสื่อสารโดยเฉพาะการโฆษณา และประสิทธิภาพในการขาย รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการจะต้องวัดประสิทธิภาพในการให้บริการ และผู้จัดการทั่วไปซึ่งรับผิดชอบดูแลด้านการเงินนั้นจะต้องวัดประสิทธิภาพในการเงิน โดยมีรายละเอียดดังนี้

### 1. Communication Efficiency

- 1.1 ต้นทุนต่อหัวในการรับรู้การสื่อสาร (Cost Per Head)
- 1.2 จำนวนผู้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อ
- 1.3 ทศนคติของผู้รับสื่อต่อเนื้อหาการสื่อสาร

### 2. Sales Efficiency

- 2.1 ประเมินเปอร์เซ็นต์ความสำเร็จในการเข้าไปนำเสนองานโดยตรงของพนักงาน แยกเป็นกลุ่มเป้าหมายบุคคล และองค์กร
- 2.2 ประเมินเวลาที่พนักงานผู้ดำเนินพิธีและพนักงานบริการลูกค้า ใช้ในการนำเสนองานและปิดการขายต่องาน

### 3. Operation Efficiency

- 3.1 ประเมินต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการให้บริการต่อครั้ง เทียบกับเป้าหมาย
- 3.2 ประเมินรายได้ในการให้บริการเทียบกับจำนวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานในการให้บริการแต่ละงาน เพื่อวัดประสิทธิภาพในการให้บริการ

### 4. Financial Efficiency

- 4.1 ประเมิน Total Asset Turnover เพื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการใช้สินทรัพย์ที่มีในการนำไปสร้างรายได้แก่กิจการ

## ค. แผนการควบคุมด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Control)

เนื่องจากบริการรับจัดงานบุญครบวงจรเป็นธุรกิจการให้บริการ คนอันหมายถึงพนักงานในทุกส่วนที่เกี่ยวข้องจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากประสิทธิภาพของสินค้า(บริการ) ขึ้นอยู่กับคนที่ให้บริการ บริษัทฯ จึงมีการควบคุมในส่วนของบุคลากรโดยเฉพาะดังนี้

1. Utilization ประเมินเวลาในการจัดงานจริงของผู้ดำเนินพิธีและพนักงานบริการลูกค้าเทียบกับเวลาทำงานทั้งหมด

2. Quality วัดในด้านคุณภาพในการให้บริการ โดยประเมินจากทางด้านลูกค้า และโดยผู้บริหารในด้านต่างๆ ได้แก่ ความถูกต้องครบถ้วน ในการดำเนินพิธี ความสุภาพในการติดต่อประสานงาน และให้บริการ รวมทั้งความสามารถในการให้คำปรึกษาในเรื่องพิธีการและการจัดเตรียมงาน