

บทที่ 8

แผนการควบคุมและประเมินผล

เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจ Home Smart เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถรับทราบถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการดำเนินงานในแต่ละส่วนของธุรกิจ และแก้ไขปัญหาได้ทันเวลาที่ ธุรกิจ Home Smart จึงจำเป็นต้องมีแผนการควบคุมการปฏิบัติงานและมีการประเมินผลงานในส่วนต่างๆ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพเพื่อความสำเร็จที่ยั่งยืนของธุรกิจ ดังต่อไปนี้

ก. แผนการควบคุมและประเมินผลด้านการตลาดและบริการลูกค้า

ผู้จัดการแผนการตลาดและบริการลูกค้ามีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม และประเมินผลงานด้านการตลาดและการบริการลูกค้าตามเป้าหมายทางการตลาดที่ตั้งไว้ และการให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. Sales & Market Share

สามารถสร้างส่วนแบ่งทางการตลาด 0.5% จากส่วนแบ่งตลาดในธุรกิจนี้ โดยคิดเป็นรายได้ประมาณ 8 ล้านบาทในปีแรกที่ดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างอัตราการเติบโตของรายได้ไม่ต่ำกว่า 14 % ต่อปี โดยในแต่ละเดือนจะมีการทบทวนยอดขายที่สามารถทำได้ วิเคราะห์ถึงปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น และปรับแผนการตลาดเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

2. Brand Awareness

มีการทำแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้บริโภคว่ารู้จักธุรกิจ Home Smart และบริการของธุรกิจ Home Smart หรือไม่ มีความสนใจจะใช้บริการของบริษัทในอนาคตหรือไม่ โดยผู้บริโภคมากกว่า 50% จะต้องรู้จักลักษณะการให้บริการของธุรกิจ Home Smart ในช่วง 1 ปีแรก

3. Customer Satisfaction

สามารถรักษาระดับความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัท Home Smart ในระดับดีถึงดีมากโดยจะมีการออกแบบสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของบริษัทใน

ด้านต่างๆ ตลอดจนความพึงพอใจที่มีต่อพนักงานผู้ให้บริการของบริษัท ตั้งแต่วิศวกร ช่าง และพนักงานบริการลูกค้า (Call Center)

ข. แผนการควบคุมและประเมินผลด้านการดำเนินงาน

ผู้จัดการแผนกการปฏิบัติการมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม และประเมินผลงานด้านการดำเนินงานให้เป็นไปตามตารางงานที่จัดไว้ ตลอดจนควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด ได้แก่ วิศวกร และช่าง ให้ปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. Operation

วิศวกรและช่างมีความตรงต่อเวลาในการไปให้บริการลูกค้า โดยจะต้องไปให้บริการไม่เกินกว่าเวลาที่ได้แจ้งลูกค้าไว้ เมื่อไปถึงบ้านลูกค้าจะมีแบบฟอร์มบันทึกเวลาให้ลูกค้าเซ็นรับทราบเวลาที่ช่างมาถึง และเวลาปฏิบัติงานเสร็จ

การรับงานจะต้องไม่มีงานค้างในระบบเกินกว่า 1 วัน ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ Call Center รับเรื่องจากลูกค้าจะต้องดำเนินการแจ้งช่างทันที และมีการติดต่อกลับลูกค้าทันทีเพื่อตอบคำถามลูกค้า หรือนัดหมายในการเข้าไปให้บริการลูกค้า

มีระบบควบคุมการสั่งซื้ออุปกรณ์งานช่างที่ดี โดยจะต้องควบคุมต้นทุนค่าวัสดุให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม และมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับช่างในการใช้งานเพื่อให้บริการลูกค้า โดยจะมี Check List เพื่อตรวจสอบจำนวนวัสดุอุปกรณ์ ราคา และวันที่สั่งซื้อ

2. Customer Satisfaction

ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของช่างที่ไปปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้บริการหลังการขาย โดยลูกค้าให้คะแนนความพึงพอใจต่อช่างในระดับดีถึงดีมาก และมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการไม่เกิน 2% ของจำนวนงานทั้งหมดที่ไปให้บริการลูกค้า

ค. แผนการควบคุมและประเมินผลด้านการเงิน

ผู้จัดการแผนกการเงินมีหน้าที่รับผิดชอบในการควบคุม และประเมินผลงานด้านการเงินให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ เพื่อการบริหารสภาพคล่องของธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และให้มี

เงินทุนพอเพียงในการดำเนินงานของบริษัท โดยจะต้องควบคุมอัตราส่วนทางการเงินต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสม มีระบบที่รัดกุมในการบริหารลูกหนี้ และการชำระคืนเจ้าหนี้ การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่าย การบันทึกรายได้และระบบการเรียกเก็บเงินลูกค้า ตลอดจนการบริหารเงินให้ธุรกิจมีสภาพคล่องและมีเงินสดหมุนเวียนที่เพียงพอในการดำเนินธุรกิจ และพิจารณาแผนการกู้เงินอย่างเหมาะสมเพื่อนำมาขยายธุรกิจต่อไปในอนาคต