

บทที่ 3

การศึกษาและการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

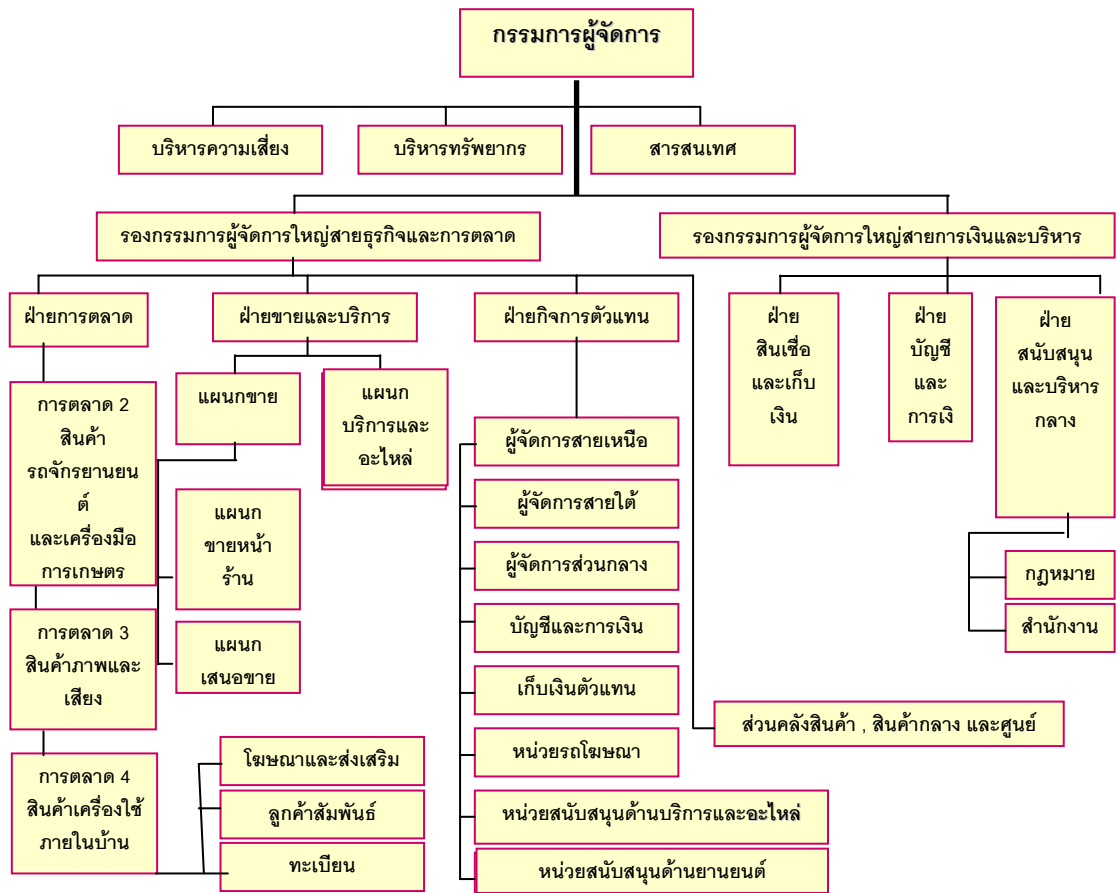
ในการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันจะเป็นกิจกรรมที่ดำเนินการศึกษาปัญหาของการปฏิบัติงานในปัจจุบันที่ดำเนินอยู่ เพื่อรวบรวมรายละเอียดเกี่ยวกับระบบในด้านต่าง ๆ เช่น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบ หน้าที่ความรับผิดชอบกับระบบ ซึ่งจะช่วยให้เข้าใจระบบงานปัจจุบันมากขึ้นและยังสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.1 การปฏิบัติงานของงานการตลาด

ลักษณะทั่วไปของบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดเป็นบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับจำหน่ายอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้า รถยนต์ รถจักรยานยนต์ เครื่องใช้สำนักงาน โทรศัพท์มือถือ สินค้าราคาประหยัด(สินค้าใช้แล้วสภาพดี) และอื่นๆรวมถึงบริการต่างๆที่หลากหลายอันได้แก่ บริการซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์ อุปกรณ์ไฟฟ้าต่างๆ และบริการติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งมีสาขาและตัวแทนจะจำหน่ายอยู่หลายแห่งในเขตภาคเหนือ



รูป 3.1 แผนที่ที่ตั้งบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด



รูป 3.2 ผังองค์กรบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัด

บริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดแบ่งการปฏิบัติงานด้านการบริหารการตลาดออกเป็น 3 ฝ่าย

- 1) ฝ่ายการตลาด ทำหน้าที่ดูแลด้านการตลาดโดยรวมเช่น การจัดจำหน่าย ดูแลยอดขายของแต่ละช่องทางจำหน่าย ดูแลจัดการด้านสินค้าและควบคุมดูแลสินค้าคงคลัง พร้อมทั้งทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อ แบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย

- (1) ฝ่ายการตลาด 1 ทำหน้าที่ดูแลสินค้ารถยนต์
- (2) ฝ่ายการตลาด 2 ทำหน้าที่ดูแลสินค้ารถจักรยานยนต์และเครื่องมือการเกษตร
- (3) ฝ่ายการตลาด 3 ทำหน้าที่ดูแลสินค้าภาพและเสียง
- (4) ฝ่ายการตลาด 4 ทำหน้าที่ดูแลสินค้าเครื่องใช้ภายในบ้าน

- 2) ฝ่ายขายและบริการ เป็นฝ่ายที่ดูแลเกี่ยวกับการขายโดยตรงดูแลช่องทางจำหน่ายหน้าร้านในแต่ละสาขาและแผนกเสนอขาย

- 3) ฝ่ายกิจการตัวแทนดูแลช่องทางจำหน่ายสินค้าและอำนวยความสะดวกให้ตัวแทนจำหน่าย

3.2 ผู้ใช้ระบบที่เกี่ยวข้อง

- 1) กรรมการผู้จัดการ
- 2) รองกรรมการผู้จัดการใหญ่สายธุรกิจและการตลาด ผู้จัดการแผนการตลาด
- 3) ผู้จัดการใหญ่ฝ่ายการตลาด
- 4) ผู้จัดการฝ่ายการตลาด 2
- 5) ผู้จัดการฝ่ายการตลาด 3
- 6) ผู้จัดการฝ่ายการตลาด 4
- 7) ผู้จัดการฝ่ายกิจการตัวแทน
- 8) ผู้จัดการฝ่ายขายและบริการ

3.3 ข้อจำกัดของระบบงานปัจจุบัน

- 1) ผู้บริหารใช้ข้อมูลจากระบบรายงานแบบเก่ายากแก่การเห็นข้อมูลด้านต่างๆ
- 2) ข้อมูลแบบเก่าเป็นเพียงตัวเลขไม่มีรูปแบบกราฟฟิคทำให้ยากในการเปรียบเทียบข้อมูลเป้าหมายและยอดขายจริง
- 3) ข้อมูลการจัดกระจาย หากต้องการใช้ต้องนำข้อมูลจากแหล่งต่างๆ มารวมกันวิเคราะห์ทำให้เสียเวลา
- 4) ข้อมูลต่างๆ ไม่สามารถเจาะลึกลงไปได้ ทำให้ไม่สามารถเห็นสาเหตุของปัญหาต่างๆ
- 5) ข้อมูลต่างๆ มีจำนวนมากทำให้ยากแก่การวิเคราะห์

3.4 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน

- 1) ทำให้ผู้บริหารตัดสินใจล่าช้าและเกิดข้อผิดพลาดได้เนื่องจากข้อมูลต่างๆมีปริมาณมากและจัดกระจาย
- 2) ทำให้เสียเวลาในการจัดเตรียมข้อมูลให้ผู้บริหาร
- 3) ข้อมูลอาจผิดพลาดได้ เนื่องจากการเตรียมข้อมูลที่มากเกินไป
- 4) ยากแก่การเห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลแต่ละส่วน วิเคราะห์ปัญหาได้ยาก
- 5) การสอบถามข้อมูลของผู้บริหารหรือผู้ใช้ระบบทั่วไป ต้องใช้เวลานานเพราะการเตรียมข้อมูลให้ผู้บริหารต้องกระทำหลายขั้นตอน และอาจต้องแบ่งรายงานให้ผู้บริหารหลายคนมักทำให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับเอกสารเยอะเกินไป ทำให้เสียเวลาในการวิเคราะห์และอาจให้เกิดความผิดพลาดได้

3.5 ความต้องการของผู้ใช้

จากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าวทางผู้บริหารบริษัทสหพานิชเชียงใหม่จำกัดจึงมีความต้องการระบบสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในด้านการตลาด

- 1) ผู้บริหารต้องการความรวดเร็วในการตัดสินใจจากข้อมูลที่มีอยู่
- 2) ต้องการความรวดเร็วในการเห็นข้อมูลต่างๆ ลดความยุ่งยากซับซ้อน
- 3) ต้องการเปลี่ยนมุมมองในหลายๆด้าน
- 4) ต้องการเจาะลึกข้อมูลต่างๆ
- 5) ต้องการดูข้อมูลย้อนหลัง ปัจจุบัน และแนวโน้มในอนาคตได้
- 6) ต้องการเห็นความสัมพันธ์ของข้อมูลเพื่อนำมาใช้วางแผนดำเนินการด้านต่างๆ
- 7) ต้องการเปรียบเทียบข้อมูลยอดขายจริงกับเป้าหมายที่การตลาดได้ตั้งไว้ประจำปี และให้สามารถวิเคราะห์จุดต่างๆได้
- 8) ต้องการลดเวลาในการเตรียมข้อมูล
- 9) ต้องการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน