



## Business Overview

Floormart Supermarket คือร้านขายสินค้าแบบจำลอง (Business Simulation) ที่สร้างขึ้นมา โดยมีการขายสินค้าแบบ Retail (ลักษณะคล้ายกับ 7-11) เปิดบริการทุกวัน ตั้งแต่เวลา 08:00 – 22:00 น. มีทั้งหมด 100 สาขา แบ่งออกเป็น 4 ภาคในประเทศไทยคือ กรุงเทพฯและปริมณฑล 50 สาขา ภาคใต้ 25 สาขา ภาคเหนือ 12 สาขา และ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 13 สาขา มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 1020 คน มีคลังสินค้า (Warehouse) ในแต่ละภาค ภาคละ 1 แห่งเพื่อเป็นจุดกระจายสินค้า โดยมีศูนย์คลังสินค้าใหญ่อยู่ที่อยุธยา

## Reason for Design Dashboard

ถ้าหากได้เป็น CEO ในบริษัทนี้ ซึ่งเป็นร้านขายสินค้า จุดประสงค์ของ Dashboard คือการ ติดตาม (Monitor) และ การตัดสินใจ (Decision) ให้ทันเวลาหากเกิดปัญหา สำหรับ Daily Dashboard ที่ต้องการเห็น คือภาพรวมทั้งหมด ประกอบด้วย ยอดขาย (Sale Revenue) กำไรสุทธิ (Net Profit) จำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ (Number of Customer) Ticket Size (จำนวนยอดที่ซื้อต่อจำนวนครั้งที่เข้ามาซื้อ) และ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expense) ในส่วนค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานนี้ มีการสร้าง Gauge และกำหนด Target ไว้ในการ Monitor ว่าเกินจากที่กำหนดไปหรือไม่ สิ่งที่ต้องการเห็นบน Dashboard เพิ่มเติม คือสามารถแสดงหรือบ่งบอกถึงปัญหา (Problem) ที่เกิดขึ้นได้ในแต่ละวัน และเหตุผล (Reason) ว่าทำไมถึงเกิดปัญหาเหล่านี้ขึ้น รวมถึงการแก้ไขปัญหา (Action) ว่าจะมีแนวโน้มในการแก้ไขอย่างไรได้บ้าง ดังนั้นจึงใช้หลักการนี้ในการออกแบบ Dashboard

**Problem(ปัญหา):** ในส่วนแรกของ Dashboard จะแสดงถึงปัญหาก่อนว่า ยอดขาย (Sale Revenue) กับ กำไรสุทธิ (Net Profit) มีปัญหาอย่างไร ลดลงหรือไม่ จาก Dashboard จะเห็นว่า Sale Revenue มีสัดส่วนยอดขายมากกว่า Target แต่ถ้าหากเทียบกับเมื่อวานมีสัดส่วนยอดขายน้อยกว่า ส่วน Net Profit เมื่อเทียบกับทั้ง Target และ กำไรของเมื่อวาน มีสัดส่วนน้อยกว่าทั้งคู่ ดังนั้น จึงเป็นปัญหาที่ต้องดูว่า ทำไม Sale Revenue และ Net Profit ลดลง

**Reason(เหตุผล):** ส่วนต่อมาเมื่อรู้ปัญหาแล้ว สิ่งที่ยากรู้ต่อมาว่าทำไมถึงเกิดปัญหา โดยจะพยายามสร้างกราฟให้หลากหลาย เพื่อจะได้ดูได้หลายมุม ดังนั้น จึงเลือก Dimension ที่แตกต่างกัน หากดูที่ Store Performance ว่ายอดขายที่ภาคไหนต่ำกว่า Target ที่กำหนดไว้ จะพบว่าภาคใต้ (S) มียอดขายที่ต่ำกว่า Target ทั้งที่สาขามีมากเป็นอันดับ 2 นี่คือปัญหาแรกที่พบ ต่อมา มาดูที่ Number of Customer และ Ticket Size ว่าลดลงหรือไม่ จาก Dashboard จะพบว่าจำนวนลูกค้ายังคงเข้ามาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง เกิน Target แต่ Ticket Size เมื่อเทียบกับกลุ่มลูกค้าในกลุ่ม G5 และ G6 ลดลง ดังนั้นจึงต้องหาแนวทางในการแก้ไข ว่าจะมีแนวทางในการแก้ไขอย่างไรได้บ้าง เช่น ดูว่ากลุ่มลูกค้า G5 , G6 คือใครทำไมถึงลดลง สามารถ Take Action ยังไงได้บ้าง

**Action(การแก้ไข):** ในส่วนสุดท้ายของการแก้ไขปัญหา กราฟแรกคือการนำ Month to Date (MTD) Sale (ยอดขายตั้งแต่วันแรกจนถึงวันนี้ของเดือน เช่น วันที่ 28 ก็จะทำยอดขายตั้งแต่วันที่ 1 – 28 Aug มาคำนวณ) กับ Last Month Sale (ยอดขายรวมของเดือนก่อนหน้า) มาเทียบกัน โดยจุดบนกราฟแทนสาขาของร้านค้า และมีเส้น (MTD Sale = Last Month Sale) ในการแบ่งถ้าหากยอดขายต่ำกว่าเส้นมาทางขวา ก็คือยอดขาย MTD ต่ำกว่า Last Month Sale เมื่อนำมาเทียบกันก็จะรู้ว่าควรแก้ไขปัญหที่สาขาไหน จะได้เจาะลงไปแต่ละสาขาได้ถูกต้อง เช่น STORES011 มียอดขายไม่ดี วิธีการAction เช่น การจัด Promotion การส่งคูปองส่วนลดไปให้ลูกค้า กราฟที่ 2 คือ Product Portfolio โดยดูว่าสินค้าไหนขายดี ขายไม่ดี ขายได้ในปริมาณมากน้อยแค่ไหน CEO จะได้สามารถตัดสินใจให้สินค้านั้นเป็นสินค้าในการทำกำไรและยอดขายให้แก่ร้าน Floormart Supermarket ได้ เช่น การตัดสินใจให้นำสินค้าขายดีและขายไม่ดี มาจับคู่กัน (Cross-Sell) เพื่อเพิ่มยอดขายและกำไร หรือหากสินค้าไหนขาย อาจจะมีการเพิ่มกำลังในการผลิตสินค้านั้น

