



**สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง**

การจัดการระบบการส่งสินค้า การรับเปลี่ยน และคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า  
Management of Delivery And Change-Reserved Order Warehouse's System



T097746



โดย  
นายจักรพงษ์ เพชรนารายณ์

ปพ.  
ค ๒๒๓ ก  
๒๕๔๖

เลขหมู่.....๑๗๗๔๖.....  
เลขทะเบียน.....  
วัน,เดือน,ปี...๑๕.๑๒.๒๕๔๖.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๖

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

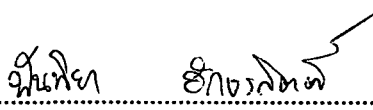
การจัดการระบบการส่งสินค้า การรับเปลี่ยน และคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า  
Management of Delivery And Change-Reserved Order Warehouse's System

โดย

นายจักรพงษ์ เพชรนารายณ์ รหัส 43040607

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2547

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ..... 

(อาจารย์นันทยา อักษรกิตต์)

หัวหน้าภาควิชา ..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิริ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนเป็นผลสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลมาจากความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ ของอาจารย์หลายท่านในหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์นันทิยา อักษรกิตต์ ผู้ซึ่งเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และอาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล ที่เป็นผู้ช่วยที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณเจ้าของบริษัท เอ.พี. พอร์เควอร์ จำกัด ที่ให้ความช่วยเหลืออนุเคราะห์ด้านข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ ในการศึกษา อีกทั้งผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า เจ้าหน้าที่ดูแลคลังสินค้าและเจ้าหน้าที่ฝ่ายอื่นๆ ของบริษัท เพาวเวอร์บาย จำกัด ที่ให้ข้อมูลต่างๆ ในศูนย์กระจายสินค้าของบริษัท เพื่อที่จะนำมาเป็นบริษัทต้นแบบในการออกแบบและปรับปรุงระบบการคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์ภาควิชาบริหารธุรกิจ การเกษตรที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพที่ให้ความช่วยเหลือ ขอบคุณสำหรับกำลังใจ ความรัก และความปรารถนาดีที่คุณพ่อ คุณแม่ และพี่น้องทุกคนมิให้ต่อผู้จัดทำ รวมถึงกำลังใจ ความรัก และคำวิจารณ์ของเพื่อน ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อปัญหาพิเศษฉบับนี้

นายจักรพงษ์ เพชรนารายณ์

กุมภาพันธ์ 2547

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาและปรับปรุงระบบมาตรฐานการรับคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า

นักศึกษา : นายจักรพงษ์ เพชรนารายณ์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขา : เทคโนโลยีการจัดการ

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ : อาจารย์นันทิยา อักษรกิตติ์

16 / กุมภาพันธ์ / 2547

ระบบงานคลังสินค้าของ บริษัท เอ พี พอร์ เอเวอร์ จำกัด มีการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบส่งสินค้า ระบบรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ไม่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของบริษัท ทำให้มีข้อผิดพลาดในเรื่องการส่งสินค้าที่ชำรุด และไม่สามารถตรวจสอบสินค้าคงคลังของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีอยู่ภายในคลังสินค้า ด้วยสาเหตุดังกล่าวทำให้งานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เพื่อระบบงานที่มีประสิทธิภาพที่มากขึ้น จึงได้นำการจัดการระบบส่งสินค้า ระบบรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า โดยได้นำหลักการจัดการระบบงานคลังสินค้าของ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด เข้ามาประยุกต์ใช้ในการจัดการระบบส่งสินค้า ระบบรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้านภายในระบบคลังสินค้า เพื่อป้องกันการส่งสินค้าที่ชำรุด การตรวจสอบสินค้าคงคลังที่มีอยู่ภายในคลังสินค้า และการสูญหายของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบให้แก่ผู้รับผิดชอบ การปรับปรุง และพัฒนาระบบใหม่ ได้ศึกษาถึงระบบงานสินค้าคงซึ่งไม่ครอบคลุมงานจริงทั้งหมด ดังนั้นผู้ที่พัฒนาต่อไปควรศึกษางานในฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และเพื่อการทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นควรมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับระบบงานที่ปรับปรุงขึ้นมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อพัฒนางานให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานต่อไป เพื่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
การตรวจเอกสาร	2
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	5
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	5
ประวัติความเป็นมา	5
โครงสร้างขององค์กร	5
การดำเนินงานในปัจจุบัน	6
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	8
ปัญหาจากการดำเนินงาน	10
ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา	10
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	11
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	12
การศึกษาระบบอ้างอิง	12
คุณลักษณะของระบบอ้างอิง	12

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ลักษณะการดำเนินงานของบริษัทอ้างอิง	13
ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัทอ้างอิง	13
แนวความคิดในการออกแบบระบบ	18
การวิเคราะห์ระบบ	18
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบงานใหม่	26
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>31</b>
สรุป	31
ข้อเสนอแนะ	32
เอกสารอ้างอิง	33
ภาคผนวก	34
ภาคผนวก ก แนวความคิดทางทฤษฎี	35
ภาคผนวก ข ข้อมูลการใช้บันทึกประจำวันในปัจจุบัน บริษัท เอ.พี. ฟอว์เอเวอร์ จำกัด	43
ภาคผนวก ค ข้อมูลการใช้บันทึกประจำวันในปัจจุบัน บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	45
ภาคผนวก ง แบบฟอร์มรายงานการทำเอกสารของงานระบบงานใหม่	49

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	โครงสร้างองค์กรบริษัท เอ.พี.ฟอว์เอเวอร์ จำกัด	6
2	ผังการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า	9
3	ผังแผนผังองค์การศูนย์การกระจายสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	14
4	ขั้นตอนการส่งสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	15
5	ใบเสร็จเก่าของลูกค้านำมาเปลี่ยน	16
6	ขั้นตอนการดำเนินงานของการตรวจสอบก่อนการรับคืนสินค้า	19
7	ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการเปลี่ยนสินค้า	20
8	ผังรายละเอียดรวมของระบบการทำงานฝ่ายคลังสินค้า	22
9	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 0	23
10	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 การจัดส่งสินค้า)	24
11	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (2.0 การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า)	25
12	ขั้นตอนใหม่การส่งสินค้า	26
10	ขั้นตอนใหม่การดำเนินงานใหม่ของการตรวจสอบก่อนการรับคืนสินค้า	29
11	ขั้นตอนใหม่การดำเนินงานของระบบการเปลี่ยนสินค้า	30
<b>ภาพผนวกที่</b>		<b>หน้า</b>
1	ใบเสร็จรับเงินปัจจุบัน บริษัท เอ.พี.ฟอว์เอเวอร์ จำกัด	43
2	ใบแสดงการส่งสินค้า บริษัท เอ.พี.ฟอว์เอเวอร์ จำกัด	44
3	ใบเสร็จแบบเต็มรูปแบบ	45
5	ใบแจ้งการคืนสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	46
6	ใบยืมเงินรอบ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	47
7	ใบแสดงรายละเอียดสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด	48
8	ใบแจ้งการเปลี่ยนคืนสินค้าใหม่	49
9	ใบยืมเงินรอบใหม่	50

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันนี้เศรษฐกิจของประเทศไทยได้เจริญเติบโตมากขึ้น อีกทั้งยังมีการแข่งขันกันของธุรกิจการค้ามีเป็นจำนวนมาก ทำให้ทุกธุรกิจจำเป็นต้องมีการจัดระบบให้มีประสิทธิภาพ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน และได้มาตรฐาน มีการประสานงานกันในแต่ละฝ่าย ซึ่งส่งผลให้บริษัทได้เปรียบคู่แข่ง และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานของบริษัท ในที่นี้ได้ศึกษาในส่วนบริหารและการดำเนินงานของบริษัท เอ.พี. ฟอร์เอเวอร์ จำกัด (A.P. FOREVER CO.,LTD) ซึ่งเป็นบริษัทค้าส่งสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า มีระบบการดำเนินงาน 5 ฝ่าย คือ ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายบัญชีและฝ่ายการเงิน พบว่ายังเป็นระบบที่เจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจแต่เพียงผู้เดียว

จากการศึกษาการดำเนินงานพบว่าเกิดปัญหาหลายด้านในฝ่ายคลังสินค้า คือ ปัญหาด้านการจัดเก็บสินค้ายังไม่เป็นระเบียบ เนื่องจากสินค้ามีจำนวนมาก ทำให้ยากต่อการตรวจสอบ ปัญหาในการเปลี่ยนสินค้า สีหรือรุ่นที่ต้องการในภายหลังจากรับสินค้าไปแล้ว และเนื่องจากเป็นบริษัทภายในครอบครัว จึงมีคนรู้จักรวมทั้งญาติพี่น้องของเจ้าของกิจการมาเปลี่ยนสินค้า ทำให้การตรวจสอบสินค้าเป็นไปได้ยาก เพราะพนักงานเกิดความเกรงใจ และพยายามให้บริการแก่ลูกค้าที่รู้จักกับบุคคลในครอบครัวอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเกรงจะถูกตำหนิจากเจ้าของกิจการจึงพยายามลดขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ลง ทำให้เกิดผลกระทบต่อบริษัทในภายหลัง

ดังนั้นจึงควรมีปรับปรุง และพัฒนาระบบการดำเนินงานในฝ่ายคลังสินค้าของบริษัทให้มีประสิทธิภาพ และเหมาะสม โดยการศึกษาระบบ และขั้นตอนการดำเนินงานของธุรกิจที่ประสบความสำเร็จในด้านเดียวกัน ด้วยการนำระบบ และขั้นตอนการดำเนินงานมาประยุกต์ใช้กับ บริษัท เอ.พี. ฟอร์เอเวอร์ จำกัด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนการทำงาน และระบบการดำเนินงานภายในฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด
2. เพื่อปรับปรุง และพัฒนาระบบการดำเนินงานและการทำงานภายในฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด โดยการศึกษาจากเอกสารที่ใช้สำหรับการจัดส่งสินค้าในคลังสินค้า รวมทั้งการปรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าจากบริษัทต้นแบบ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากปัญหาของบริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด แนวทางสำคัญที่บริษัทต้องการนำมาแก้ปัญหา คือ ระบบการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของระบบคลังสินค้า ซึ่งเป็นระบบที่สำคัญในการดำเนินงานของบริษัท ดังนั้นจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอน และระบบการดำเนินงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นสากล โดยการนำเอาระบบการดำเนินงานของบริษัทที่ประสบความสำเร็จในธุรกิจด้านนี้มาเป็นต้นแบบในการดำเนินงาน เพราะจะทำให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ รวมถึงการวางรากฐานการดำเนินงานในอนาคตของบริษัท

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้ได้ศึกษาถึงระบบงานของบริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด ซึ่งประกอบกิจการทางด้านการค้าเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยจะศึกษาขั้นตอน และระบบการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า เพื่อพัฒนา และปรับปรุงระบบมาตรฐานการจัดส่งสินค้า การปรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า การศึกษาในครั้งนี้จะศึกษาในฝ่ายคลังสินค้าของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด เพื่อใช้เป็นบริษัทต้นแบบในการดำเนินงาน รวมถึงจัดทำเอกสารสำหรับการดำเนินงานในแต่ละฝ่าย

## การตรวจเอกสาร

กรณีศึกษาและ โฉมฉาย (2544) ได้ศึกษาเรื่องระบบการจัดการคลังเวชภัณฑ์ยา ได้ศึกษาถึงการขายและคลังสินค้า โดยมีออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายขาย การปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้มีมาตรฐาน และการกำหนดระบบทางเดินของเอกสารให้มีความชัดเจนมากขึ้น เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในส่วนของคลังสินค้าได้มีการจัดการการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ออกแบบระบบการจัดการพื้นที่และการเบิกเวชภัณฑ์ยา โดยใช้วิธีการแบบนำเข้ามาก่อนนำออกไปใช้ก่อน (FIFO) มีการวางแผนผังตำแหน่งการหยิบเวชภัณฑ์ยา ตามหลักทฤษฎี การวิเคราะห์ ABC (ABC Analysis Theory) และพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์เอกเซล เวอร์ชัน 97 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 5.0 มาใช้ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลของฝ่ายคลังสินค้า รวมถึงการนำเทคโนโลยีรหัสแท่งมาช่วยในการจัดการคลังสินค้า พบว่าระบบใหม่ที่ทำมาพัฒนาขึ้นนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี มีการทำงานที่รวดเร็วมากขึ้น ลดการสูญหายลงได้ สามารถออกรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานความเคลื่อนไหวของในคลัง รายงานการรับเวชภัณฑ์ยาเข้าคลัง ซึ่งรายงานดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารงานภายในบริษัท ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะของการศึกษานี้ คือ การนำระบบที่ได้พัฒนาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานของฝ่ายผลิต โดยนำระบบเครือข่ายเข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงฐานข้อมูลร่วมกัน การพัฒนาโปรแกรมให้สามารถสนับสนุนการทำงานได้ครอบคลุมทั้งบริษัท ควรมีการจัดการฐานข้อมูลร่วมกับ เอส คิว แอล เซิร์ฟเวอร์ เพื่อให้ความสามารถของระบบมีการทำงานที่สมบูรณ์มากขึ้น รวมถึงการแสดงรายละเอียดของเวชภัณฑ์ยาเพื่อเพิ่มความสะดวกต่อการค้นหา โดยมีหน้าจอแผนผังแสดงสถานะของเวชภัณฑ์ยาภายในคลังสินค้า

วรวิทย์ และอารีรัตน์ (2545) ศึกษาเรื่อง การศึกษาระบบการบริหารพื้นที่คลังสินค้า และระบบควบคุมสินค้าพบว่า โครงสร้างขององค์การมีรูปแบบที่ไม่แน่นอนไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน งานเอกสารยังไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานและยังขาดเอกสารหรือข้อมูลที่จำเป็นสำหรับรายละเอียดต่าง ๆ และไม่มีการจัดทำรายงานสรุปการขาย เป็นต้น และในส่วนของฝ่ายจัดซื้อถ้ามีการวางแผนการทำงาน โดยมีการจัดระบบเอกสารใหม่ จะส่งผลให้งานด้านจัดซื้อสามารถประสานงานกันระหว่างหน่วยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการวางระบบการทำงานทั้งในฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายสินค้าคงคลังให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการวางระบบปรับปรุงรูปแบบ และการไหลของเอกสารทั้งหมด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยการวางระบบเป็นวิธีการจัดการการดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้องค์กรมีการทำงานที่ดีขึ้น โดยทำให้ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายสินค้าคงคลังทำงานเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้งการค้นหาข้อมูลและการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรวมไปถึงป้องกันความผิดพลาดจากกาดำเนินงานสามารถกระทำได้ง่ายขึ้น ช่วยลดงานที่ไม่จำเป็นออกไป การจัดทำรายงานเป็นไปอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้ที่พัฒนาระบบต่อไปควรศึกษางานใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่ายผลิตเพิ่ม เพื่อพัฒนางานให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานและสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นได้ และควรนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการดำเนินงานเพื่อให้ระบบทำงานได้รวดเร็ว

## วิธีการศึกษา

ในการศึกษาวิธีการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัทที่เป็นกรณีศึกษา มีวิธีการรวบรวมข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งตามแหล่งที่มาของข้อมูล มี 2 วิธี คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ คือการสัมภาษณ์เกี่ยวกับการดำเนินงานของบริษัทในฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งได้รับข้อมูลจากผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายและพนักงานที่เกี่ยวข้อง และการสังเกตการณ์จากการทำงานของพนักงานทำให้ทราบถึงปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นของแต่ละฝ่าย เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบงานในปัจจุบันให้ดีขึ้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ คือการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารของฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งทางบริษัทได้ใช้ในการดำเนินงาน ได้แก่ เอกสารการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบยืมเงินรอบ ใบแจ้งคืนสินค้า และใบส่งของ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการพิจารณาระบบการดำเนินงานจากขั้นตอนการปฏิบัติงานในด้านคลังสินค้า เพื่อให้ทราบปัญหา และนำไปสู่ขั้นตอนที่ดีที่สุดในการพัฒนากระบวนการดำเนินงาน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าข้อมูล และขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ การเก็บรวบรวมข้อมูล และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า

2. วิเคราะห์ระบบ และขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า โดยศึกษาจากนำบริษัทต้นแบบเพื่อในมาปรับปรุงระบบงานใหม่

3. ออกแบบระบบการดำเนินงานใหม่ในการดำเนินงานด้านการจัดส่งสินค้า การปรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าของฝ่ายคลังสินค้า

## บทที่ 2

### วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท เอ.พี. พอร์เควอร์ จำกัด มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 86/6 ถนนจรัญสนิทวงศ์ แขวงอรุณอมรินทร์ เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร 10700 ซึ่งมีลักษณะของการดำเนินกิจการในรูปแบบธุรกิจจำหน่ายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้า

#### ประวัติความเป็นมา

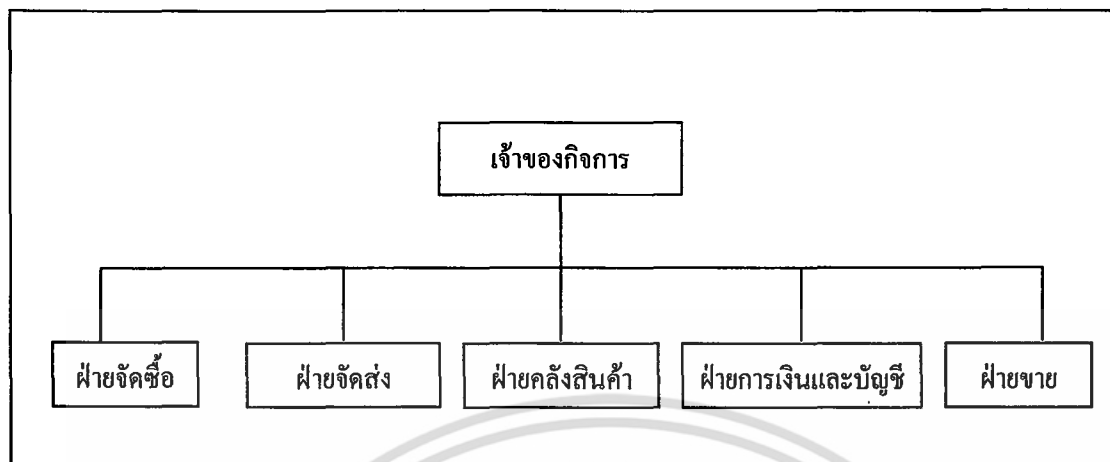
บริษัท เอ.พี. พอร์เควอร์ จำกัด เริ่มต้นการดำเนินธุรกิจด้วยการนำสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าหลากหลายชนิดมาจำหน่ายที่บริษัท ซึ่งในระยะแรกของการดำเนินธุรกิจจำนวนสินค้าที่นำมาจำหน่ายนั้นมีจำนวนไม่มากนักต่อมาทางบริษัทจึงได้ปรับปรุงพัฒนารูปแบบธุรกิจให้ดีขึ้นโดยจัดตั้งร้านค้าส่ง และเพิ่มจำนวนสินค้าที่นำมาจำหน่ายอีกทั้งยังคำนึงถึงสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีตราสินค้าเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับของผู้ซื้อซึ่งในปัจจุบันธุรกิจของบริษัทมีแนวโน้มการเจริญเติบโตเพิ่มขึ้น เพราะบริษัทมีความคิดที่จะขยายกิจการเพื่อรองรับจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้น

#### โครงสร้างองค์กร

บริษัท เอ.พี. พอร์เควอร์ จำกัดมีลักษณะองค์กรและการดำเนินธุรกิจในแบบครอบครัว โดยลักษณะการดำเนินงานของบริษัทส่วนใหญ่จะเกิดจากการตัดสินใจของผู้บริหารเพียงคนเดียวคือเจ้าของกิจการ บริษัทได้จำแนกฝ่ายการดำเนินงานเป็น 5 ฝ่ายดังนี้ (ภาพที่ 1)

1. ฝ่ายจัดซื้อ
2. ฝ่ายจัดส่ง
3. ฝ่ายคลังสินค้า
4. ฝ่ายการเงินและบัญชี
5. ฝ่ายขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์การของบริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด

### การดำเนินงานในปัจจุบัน

ในการดำเนินงานของบริษัทจะประกอบด้วยฝ่ายต่าง ๆ ซึ่งมีลักษณะการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายในบริษัท ดังนี้

#### 1. ฝ่ายจัดซื้อ มีหน้าที่ดังนี้

จัดทำใบสั่งซื้อสินค้าให้แก่ผู้แทนจำหน่าย และติดต่อประสานงานกับผู้แทนจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทต่าง ๆ เพื่อสั่งซื้อสินค้าตามรายการคำสั่งซื้อสินค้า

#### 2. ฝ่ายจัดส่ง มีหน้าที่ดังนี้

จัดส่งสินค้าไปยังจุดรับสินค้า ภายในระยะเวลาที่กำหนดกับลูกค้า และดูแลป้องกันไม่ให้เกิดการเสียหายของเครื่องใช้ไฟฟ้าระหว่างการจัดส่ง

#### 3. ฝ่ายคลังสินค้า มีหน้าที่ดังนี้

รับสำเนาใบเบิกสินค้า สำเนาใบเสร็จรับเงิน และสำเนาใบกำกับสินค้า จากฝ่ายบัญชีและการเงิน เพื่อจัดเตรียมสินค้าให้ถูกต้องตามใบเบิกสินค้า และความต้องการของลูกค้า รับเครื่องใช้ไฟฟ้าจากบริษัทผู้ผลิต ตรวจสอบใบกำกับสินค้า และใบส่งสินค้าให้ถูกต้องตามใบส่งสินค้า ดูแลพื้นที่เก็บเครื่องใช้ไฟฟ้าทั้งบริเวณคลังสินค้า จัดเก็บสินค้าเป็นหมวดหมู่ ควบคุมดูแลกลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เข้ามาแต่ละครั้ง และบันทึกเพื่อดูแลเรื่องการเข้า – ออกของเครื่องใช้ไฟฟ้า

#### 4. ฝ่ายการเงินและบัญชี มีหน้าที่ดังนี้

จัดทำงบการเงิน เพื่อคิดคำนวณเงินเดือนให้แก่พนักงานรายเดือน พนักงานประจำ พนักงานรายวัน และตัวแทนขาย รับใบสั่งซื้อจากฝ่ายจัดซื้อ เพื่อลงบันทึกจำนวนที่จะต้องส่งผลิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกใบสั่งผลิต ส่ง ไปให้ผู้ผลิต เพื่อกำหนดจำนวนสินค้า ดำเนินงานด้านการวางแผนทางการเงิน และประมาณการยอดขาย และรายจ่ายต่าง ๆ รวมทั้งงบประมาณการขายของบริษัท

## 5. ฝ่ายขาย มีหน้าที่ดังนี้

ดำเนินงานด้านการขายโดยผ่านทางกรจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าทางร้านจำหน่ายสินค้าของทางบริษัททั้งในกรุงเทพ ฯ และต่างจังหวัด

### การดำเนินงานในปัจจุบัน

การดำเนินงานของบริษัท เอ.พี. พอร์เอเวอร์ จำกัด เป็นบริษัทที่ทำธุรกิจการจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า ในการดำเนินงานของบริษัทจะประกอบไปด้วย 5 ฝ่าย คือฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดส่ง ฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายบัญชี และการเงิน โดยจะมีเจ้าของกิจการเป็นผู้ตัดสินใจเพียงผู้เดียว โดยลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท เอ.พี. พอร์เอเวอร์ จำกัด เป็นการดำเนินธุรกิจการจัดจำหน่าย และการบริการหลังการขายเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยการรับสั่งสินค้าเครื่องไฟฟ้าผ่านทางหน้าร้าน และสามารถส่งสินค้าทั้งในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สำหรับเครื่องไฟฟ้าของบริษัท หากจำแนกตามลักษณะของประเภท สี และรุ่น เมื่อฝ่ายคลังสินค้าได้รับเครื่องใช้ไฟฟ้า และใบส่งสินค้าจากบริษัทตัวแทนจำหน่าย แล้วจะออกใบรับสินค้าชั่วคราวส่งให้กับบริษัทตัวแทนจำหน่าย และส่งให้ใบรับสินค้าให้กับแผนกบัญชีของบริษัท เมื่อนำเครื่องไฟฟ้าเข้าไปเก็บในคลังสินค้าจะต้องผ่านส่วนของการควบคุมการรับเข้า-จ่ายออกของคลังสินค้าเสียก่อน โดยในส่วนนี้ฝ่ายคลังสินค้าจะมีหน้าที่ตรวจดูรายละเอียด และลักษณะของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่จะนำเข้าไปเก็บเพื่อจัดหมวดหมู่ได้ถูกต้อง จากนั้นจึงจัดพิมพ์ใบปะหน้ากล่องของเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อติดหน้ากล่อง โดยมีรายละเอียด คือ วันที่รับ วันหมดเขตการส่งเสริมการขาย และของแถม จากนั้นพนักงานจะบันทึกรหัสสินค้า ลงในคลังสินค้า เพื่อใช้ตรวจสอบว่าเป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทใด และแต่ละชนิดนั้น ๆ มีการนำเข้ามาจำนวนเท่าใด เพื่อจะจัดลำดับในการนำเครื่องใช้ไฟฟ้านั้นออกจากคลังสินค้าได้ถูกต้อง เมื่อได้บันทึกข้อมูลแล้วพนักงานจัดวางเครื่องใช้ไฟฟ้าจึงจะนำเครื่องใช้ไฟฟ้านั้นเข้าไปเก็บได้ ส่วนงานการจัดเก็บเครื่องใช้ไฟฟ้านั้นจะนำเครื่องใช้ไฟฟ้าเข้าไปเก็บตามที่ชั้นวางของรหัสเครื่องใช้ไฟฟ้านั้น โดยเครื่องใช้ไฟฟ้าจะถูกกำหนดอยู่ในหมวดหมู่ ซึ่งแบ่งแยกหมวดหมู่ตามลักษณะการใช้งาน และประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้า ซึ่งการจัดเก็บจะต้องคำนึงถึงลักษณะของเครื่องใช้ไฟฟ้าว่ามีลักษณะแบบใด เช่น เป็นเครื่องใช้ไฟฟ้าที่บรรจุในลักษณะไหน สามารถแตกได้หรือเป็นอันตรายหรือไม่ ต้องเก็บในอุณหภูมิเท่าใด เป็นต้น ในการจัดเก็บนั้นเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีรหัสเดียวกันจะถูกจัดเก็บไว้ในที่เดียวกัน โดยไม่แบ่งแยกให้เห็น ได้เด่นชัดว่าเครื่องใช้ไฟฟ้าใดมาก่อนหรือมาหลัง และเมื่อฝ่ายคลังสินค้าได้รับสำเนาใบเสร็จรับเงิน สำเนาใบกำกับสินค้า และ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบกำกับภาษี/ใบกำกับสินค้าจากฝ่ายบัญชีแล้ว จะนำรายการเครื่องใช้ไฟฟ้าที่จะต้องถูกจัดจำหน่ายนั้น ออกมาหารายละเอียด เพื่อระบุรหัสสินค้าที่ต้องจำหน่ายออกก่อน จากนั้นพนักงานจึงเข้าไปนำเครื่องใช้ไฟฟ้าออกมาตามที่เจ้าหน้าที่กำหนดให้ โดยส่วนใหญ่แล้วพนักงานที่มีหน้าที่ขนย้ายเครื่องใช้ไฟฟ้ามักจะใช้ความจำ และความเคยชินเป็นหลักในการขนย้ายเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยจะดูชื่อเครื่องใช้ไฟฟ้า ประเภทสีหรือรุ่น และนำออกจากตามตำแหน่งที่เคยนำออก ในบางครั้งถึงแม้ว่าจะมีรหัสสินค้าก็อาจจะไม่เป็นไปตามที่ระบุนัก เนื่องจากเครื่องใช้ไฟฟ้าแต่ละชนิดมีเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความยุ่งยากเสียเวลาในการจัดออก และค้นหา แม้หน้ากล่องของ เครื่องใช้ไฟฟ้าจะมีเลขที่กลุ่มติดอยู่แล้วก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถแยกแยะได้เด่นชัดต้องค้นหาดู เพื่อความแน่ใจ และเมื่อได้นำเครื่องใช้ไฟฟ้าออกจากคลังสินค้า แล้วพนักงานจะจัดเตรียมเครื่องใช้ไฟฟ้าเพื่อเตรียมขนส่งขึ้นรถนั้นจะมีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ บนรถจะมีพนักงานทำหน้าที่คอยรับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่จะนำส่งลูกค้า โดยระหว่างการส่งต่อเครื่องใช้ไฟฟ้าขึ้นรถจะมีการตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องใช้ไฟฟ้าประเภทนั้น ๆ ก่อนจึงจะนำขึ้นรถเพื่อส่งไปยังจุดรับสินค้า

### ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

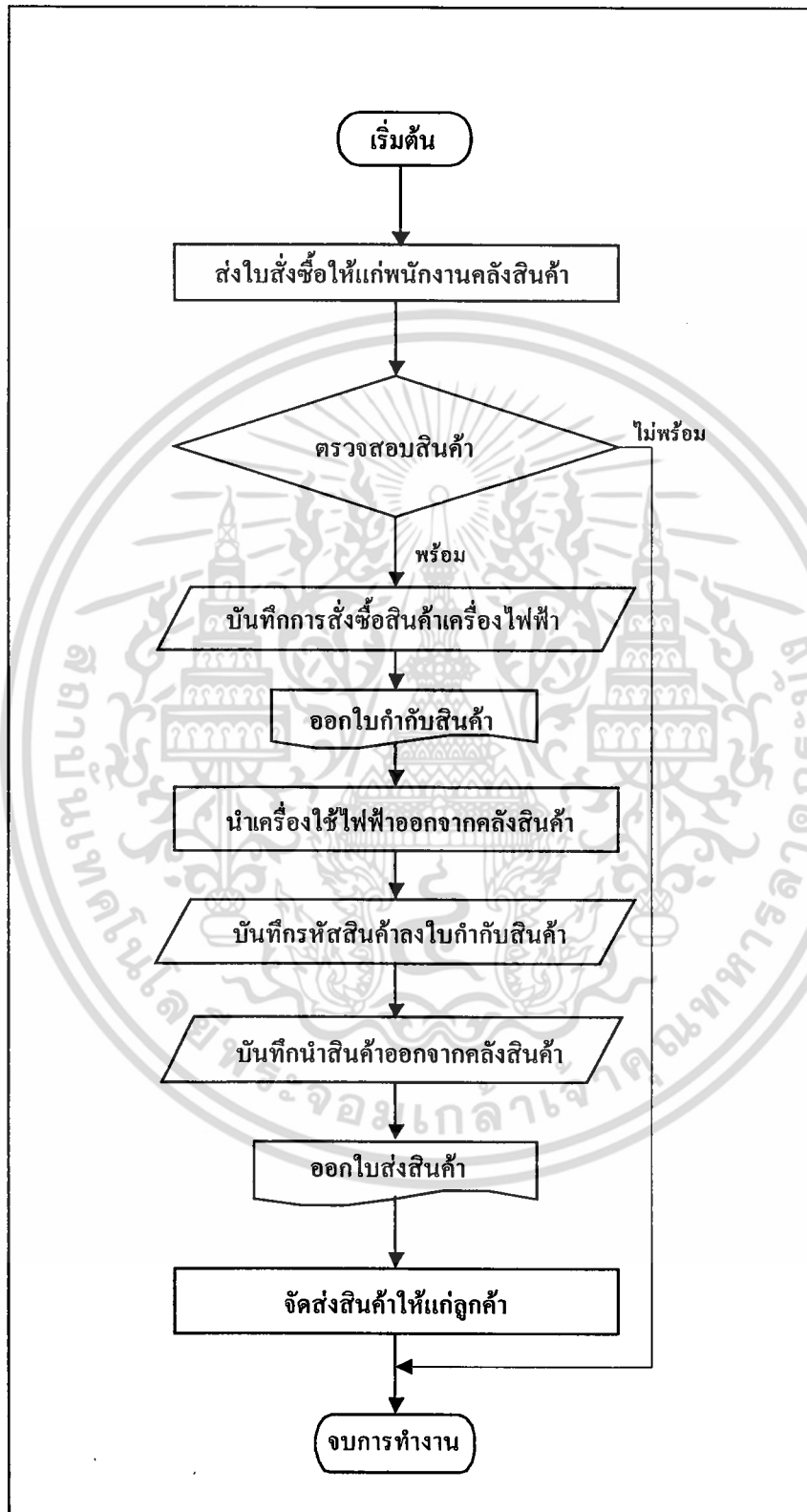
ฝ่ายคลังสินค้า มีหน้าที่จัดเก็บสินค้า ที่ได้รับจากการซื้อสินค้า เพื่อจัดจำหน่ายต่อไป โดยจัดเก็บสินค้าตามประเภท ยี่ห้อ รุ่น และสีของสินค้า โดยการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าจะมีการจัดทำเอกสาร สำหรับการส่งสินค้าฝ่ายคลังสินค้าจะจัดสินค้าสำหรับเตรียมส่งให้กับลูกค้า และออกเอกสารใบส่งสินค้าไปพร้อมกับตัวสินค้าจากนั้น จึงจะส่งใบเสร็จไปให้ในระยะเวลาที่ตกลงกับลูกค้า (ภาพที่ 2)

### ปัญหาจากการดำเนินงาน

จากการศึกษาฝ่ายคลังสินค้า พบปัญหาจากการดำเนินดังนี้

1. การจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่เป็นจำนวนมากยังไม่สามารถจัดเก็บอย่างถูกวิธี ทำให้เกิดการสูญหายของเอกสาร และเมื่อตรวจพบเอกสารอีกครั้งในภายหลัง ทำให้เกิดการจัดส่งสินค้าซ้ำซ้อนหรือลูกค้ายังไม่ได้รับสินค้าตามที่ได้ทำข้อตกลงการส่งสินค้าตามที่ได้ระบุวัน เวลา และสถานที่ไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ผังการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ได้แก่การรับเปลี่ยนสินค้า เช่น การเปลี่ยนสีหรือการเปลี่ยนรุ่น ภายหลังจากการรับสินค้าไปแล้วยังไม่มีระบบที่เป็นมาตรฐาน และยังรวมถึง การขาดหลักฐานสำหรับการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ต่อตัวจำนวนสินค้าที่มีอยู่ เป็นผลให้การตรวจสอบสินค้าในภายหลัง ไม่สามารถทราบจำนวนสินค้าที่มีอยู่ได้อย่างแน่นอน

### ความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาการดำเนินงานของ บริษัท เอ.พี. พอร์เฮอร์ จำกัด โดยการปรับระบบทำงาน และการพัฒนาปรับปรุงระบบใหม่ เพื่อให้เหมาะสม และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน นอกจากจะพิจารณาถึงความเหมาะสมของการปรับปรุง และพัฒนาระบบเดิมแล้ว ควรจะประเมินความเป็นไปได้ ดังต่อไปนี้

#### ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

ในการนำระบบงานใหม่มาช่วยในการดำเนินงาน และการนำแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่แก้ไขหรือจัดทำขึ้นใหม่มาใช้งานจะต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ที่จะดำเนินงานด้วยระบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพ โดยจัดให้มีการฝึกอบรมในขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ ซึ่งจะช่วยให้ฝ่ายคลังสินค้าเข้าใจถึงขั้นตอนการทำงาน ทางด้านการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ การสรุปรายงาน และการดำเนินการตามขั้นตอนที่ระบบได้จัดวางไว้ ซึ่งจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น เกิดการยอมรับต่อระบบงานใหม่ที่ได้ปรับปรุงขึ้น เมื่อมีการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการก็สามารถค้นหาได้สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหาร เพื่อใช้ในการตัดสินใจทางธุรกิจอีกด้วย ดังนั้น จึงมี ความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

#### แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

เนื่องจากระบบงานเดิมยังมีความบกพร่องในขั้นตอนการดำเนินงาน จนทำให้เกิดปัญหาต่าง ๆ มากมายดังที่ศึกษามาแล้ว จึงจำเป็นต้องมีการออกแบบ และพัฒนาระบบงานใหม่ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในด้านการดำเนินงาน และความเหมาะสมที่จะนำระบบงานใหม่นี้เข้ามา เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปฏิบัติงาน โดยระบบงานใหม่จะทำให้การจัดส่งสินค้า การเปลี่ยนหรือคืนสินค้า มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยนำระบบบริษัทต้นแบบมาใช้ในฝ่ายคลังสินค้าเพื่อช่วยในการดำเนินงานด้านการจัดส่งสินค้า การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้ามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 3

### การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ

#### การศึกษาระบบอ้างอิง

#### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ข้อมูลปฐมภูมิ

การศึกษาระบบอ้างอิงเพื่อใช้เป็นแบบแผนในการปรับปรุงระบบจะเก็บข้อมูลปฐมภูมิด้วยการสัมภาษณ์เกี่ยวกับลักษณะการดำเนินงานของบริษัท และในฝ่ายคลังสินค้าของ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ซึ่งได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้จัดการ หัวหน้าฝ่าย และพนักงาน รวมทั้ง การสังเกตการณ์จากการทำงานของพนักงานทำให้ทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงาน

##### ข้อมูลทุติยภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้ศึกษาจากเอกสารและแบบฟอร์มที่ใช้ในการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า และฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเอกสารที่ใช้ประกอบการศึกษา ได้แก่ เอกสารการแนะนำองค์กร และเอกสารประกอบการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า ได้แก่ ใบเสร็จรับเงิน ใบยืมเงินรอบ ใบแจ้งคืนสินค้า และใบส่งของ เป็นต้น

#### คุณลักษณะของระบบอ้างอิง

##### ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด เป็นบริษัทที่ทำดำเนินธุรกิจทางด้านการจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า โดยมีการจัดจำหน่ายและแสดงสินค้าในแผนกเครื่องใช้ไฟฟ้าของห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลเทรดดิ้ง ซึ่งในปัจจุบันมีทั้งหมด 10 สาขา ดังนี้

1. สาขา ชิดลมตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
2. สาขา ลาดพร้าว ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 3 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
3. สาขา บางนาตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

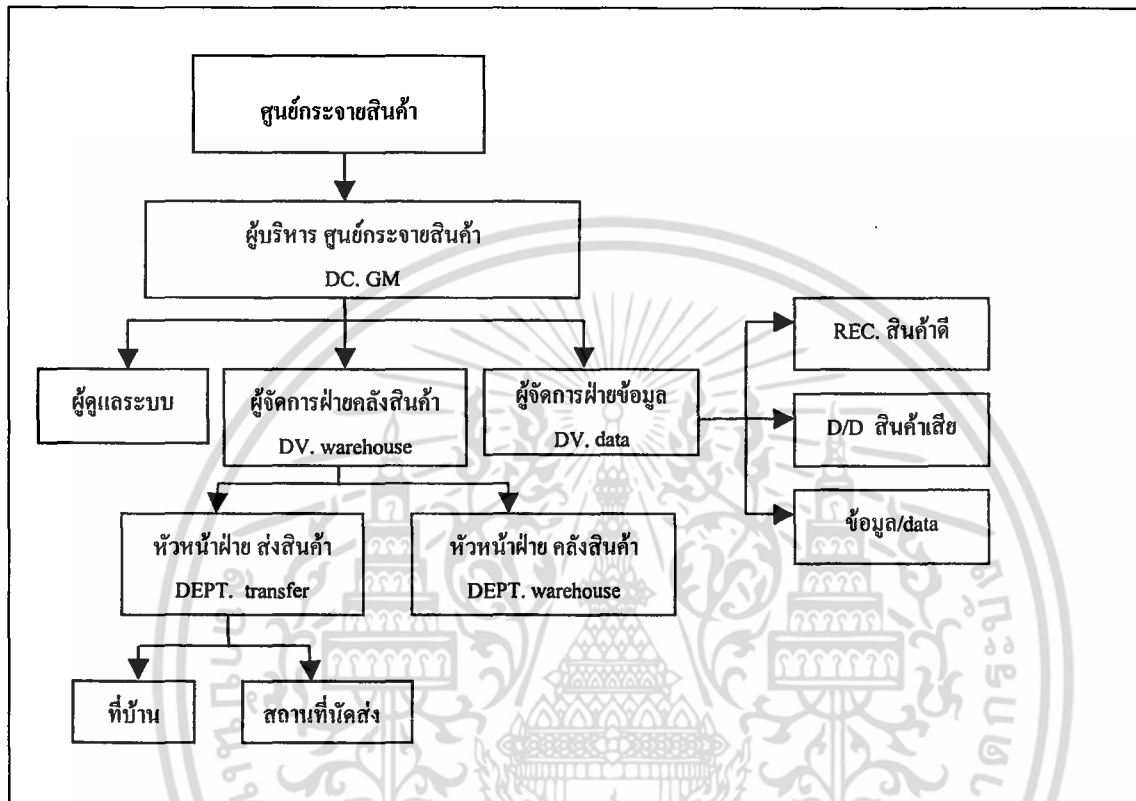
4. สาขา ปีนเกล้า ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
5. สาขา สีสลมคอมเพล็กซ์ ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 5 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
6. สาขา ฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
7. สาขา สีสลม ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
8. สาขา รามอินทรา ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
9. สาขา เวิลด์เทรดเซ็นเตอร์ ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 4 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2542
10. สาขา พระราม 2 ตั้งอยู่ในบริเวณ ชั้น 3 เปิดแผนกเพาเวอร์บายเมื่อปี พ.ศ. 2546

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ดำเนินกิจการโดยตระกูล “จิราธิวัฒน์” ภายใต้การดูแลของคุณสัมฤทธิ์ จิราธิวัฒน์ ซึ่งเป็นที่รู้จักของคนทั่วไปในนามห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลที่มีสาขามากกว่า 10 สาขา ในเวลาต่อมาเมื่อดำเนินการไปได้ระยะหนึ่งจึงได้มีความคิดริเริ่มที่จะสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศเข้ามาจำหน่ายควบคู่กับสินค้าของบริษัท ทำให้กิจการของบริษัทมีการพัฒนาก้าวหน้ามากขึ้นตามลำดับ โดยเฉพาะในแผนกเครื่องใช้ไฟฟ้า จึงเกิดความคิดที่จะขยายแผนกนี้ให้สามารถควบคุมดูแลการดำเนินงานให้มีผลกำไรที่มากขึ้น จึงทำการจดทะเบียนในการก่อตั้งเป็นบริษัทที่ได้แยกการจัดการ และการบริหารออกจากกัน แต่ยังคงอยู่ภายใต้การดูแลของบริษัท เซ็นทรัลเทรดดิ้ง จำกัด จนกระทั่งเกิดศูนย์กลางกระจายสินค้าของ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด เนื่องจากมีการสั่งซื้อจากลูกค้ามากขึ้นเป็นลำดับ

#### ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

การควบคุมศูนย์การกระจายสินค้าจะถูกควบคุมโดย ผู้บริหารศูนย์การกระจายสินค้า ซึ่งแบ่งงานออกเป็น 3 ฝ่ายด้วยกัน โดยฝ่ายแรก คือ ผู้ดูแลระบบทั้งหมด มีหน้าที่ตรวจสอบ และดูแลการทำงานของระบบการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายที่สอง คือผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า มีหน้าที่ควบคุมดูแลระบบการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า การทำงานจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ในส่วนแรกจะถูกควบคุมโดยหัวหน้าฝ่ายส่งสินค้า มีหน้าที่ในการควบคุมการส่งสินค้าไปยังบ้านของลูกค้าหรือสถานที่นัดส่ง และส่วนที่สอง ทำหน้าที่ควบคุมดูแลคลังสินค้า และฝ่ายที่สาม คือผู้จัดการฝ่ายข้อมูล มีหน้าที่ควบคุมดูแลข้อมูลที่เข้า-ออกจากศูนย์การกระจายสินค้า โดยการ

ทำงานของฝ่ายข้อมูลจะแบ่งข้อมูลออกเป็น 3 ชนิดด้วยกันข้อมูลแรก คือข้อมูลสินค้าดี ข้อมูลที่สอง คือข้อมูลสินค้าเสีย ข้อมูลที่สามคือข้อมูลทั้งหมดของศูนย์การกระจายสินค้า (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 แผนผังองค์กรของศูนย์การกระจายสินค้า ของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

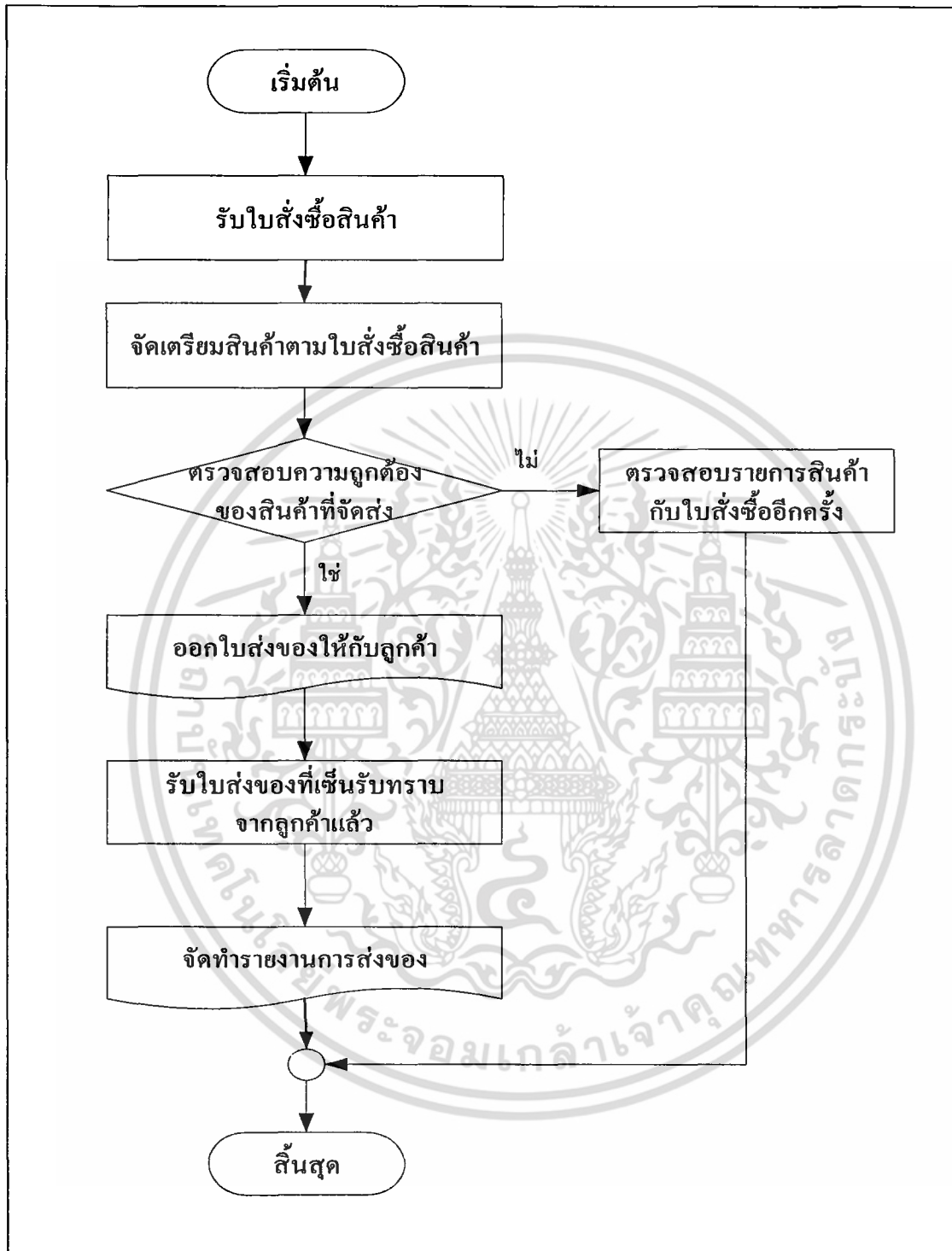
สามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินงานในรายละเอียดได้ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงานของการส่งสินค้ามีเอกสารประกอบการทำงาน คือ ใบสั่งซื้อสินค้า ใบเสร็จรับเงิน และใบส่งของ

#### ขั้นตอนการจัดส่งสินค้าของ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด (ภาพที่ 4)

พนักงานตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน และใบสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า และตรวจสอบรายการสินค้าที่จัดส่งให้กับลูกค้าว่าตรงตามใบสั่งซื้อสินค้าที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ และจัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งให้ลูกค้าตามใบสั่งซื้อสินค้า เมื่อออกใบส่งของเพื่อจัดส่งสินค้าแล้ว ให้ลูกค้าเซ็นชื่อกำกับทุกครั้งหลังส่งสินค้า เพื่อจัดทำรายงานการส่งของเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันการส่งสินค้าให้กับลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการส่งสินค้าของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการดำเนินการของระบบงานการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

ขั้นตอนการดำเนินงานของการเปลี่ยนหรือคืนสินค้านี้มีเอกสารประกอบการทำงาน คือ ใบเสร็จรับเงินเก่า (ภาพที่ 5) ใบแจ้งรับคืนสินค้า และใบยืมเงินรอบ

โดยการรับคืนสินค้าต้องมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 6)

- แสดงใบเสร็จมาด้วยทุกครั้ง
- สินค้าต้องอยู่ในสภาพที่ยังสามารถนำไปใช้งานได้ โดยมีอุปกรณ์ต่างๆ ที่ครบตามจำนวนที่ได้รับไปในตอนแรก ยกเว้นสินค้าชำรุดเนื่องจากการทำงานที่ผิดปกติ
- จะต้องไม่เกิน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ออกใบเสร็จ

### การอ้างอิงใบเสร็จสำหรับขั้นตอนการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

ใบเสร็จหลัก	ใบเสร็จอ้างอิงการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า	ใบเสร็จใหม่
POWER BUY SRINAKARIN TAX ID 3011672396 POS PERMIT 104217000844 TAX INVOICE (ABB.) 1B 000113509 173.00 อีเอ็มเตอร์TOSHNOTN 500DF01 Salesperson:15420438 อธิวิมล Total *****173.00 Total Allowed*****173.00 Grand Total *****173.00 CASH 200.00 CHG 27.00 VAT INCLUDED IR-00 User#...SKCAS4 01-02-2004 15:24Rcpt3030354736	POWER BUY SRINAKARIN TAX ID 3011672396 POS PERMIT 104217000844 TAX INVOICE (ABB.) 1B 000113509 173.00 อีเอ็มเตอร์TOSHNOTN 500DF01 Salesperson:15420438 อธิวิมล TOTAL CREDIT *****173.00 TOTAL ALLOLED*****173.00 VAT INCLUDE Return of Rcpt#...3030354736 Cred. Voucher # ... 01-05-2004 15:11Rcpt.3030355263 User# SKCAS4 519H*****	POWER BUY SRINAKARIN POS.PERMIT# 104217000844 Sale Operation by SKCAS4 1B 000101726 429.00 8851548021246 15420438 TOTAL *****429.00 Total Allowed*****429.00 AFSL 3030354736 173.00 CASH 1,000.00 CHG 745.00 IR-00 User#...SKCAS4 01-05-2004 15:13Rcpt.3030355267
	อ้างอิงเลขที่ใบเสร็จตรงกัน	

ภาพที่ 5 ใบเสร็จที่ถูกนำมาเปลี่ยน และออกใบเสร็จใหม่กลับคืนให้ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าของ บริษัท เพาวเวอร์บาย จำกัด (ภาพที่ 7)

ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มใน ใบแจ้งรับคืนสินค้าให้เรียบร้อยครบถ้วนทุกครั้ง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และพนักงานต้องลงชื่อกำกับสินค้าทุกครั้งหลังจากตรวจสอบการกรอกแบบฟอร์มของลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และตรวจสอบรายการสินค้าที่นำมาคืน จำนวนสินค้า ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่คืน ข้อมูลราคาที่เปลี่ยนไป และหมายเลขใบเสร็จของลูกค้าให้ชัดเจนทุกครั้ง เพื่อจัดทำรายงานการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสินค้าให้ผู้บริหารเซ็นรับรองการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าจากลูกค้า และลูกค้าต้องนำใบเสร็จรับเงินเก่าที่ลูกค้านำมายืนยันทุกครั้งที่ต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ส่วนใบแจ้งการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มาแนบกับติดกับรายงานการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ให้ผู้บริหารเซ็นรับรองแล้ว

### การรับคืนสินค้าที่ต้องเปลี่ยนโดย เพิ่มเงิน คืนส่วนต่าง หรือราคาเท่าเดิม

#### กรณีที่เปลี่ยน โดยเพิ่มเงิน

1. ทำตามขั้นตอนการคืนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง)
2. พนักงานตรวจสอบราคาสินค้าใหม่ที่ลูกค้า ต้องการเปลี่ยน (ต้องมีราคามากกว่า) กับราคาสินค้าเดิม
3. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงินเพื่อชำระส่วนเพิ่มที่ลูกค้าต้องชำระ
4. ให้ลูกค้าชำระเงินเพิ่ม และออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า

#### กรณีที่คืนส่วนต่าง

1. ทำตามขั้นตอนการคืนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง)
2. พนักงานต้องตรวจสอบสินค้า และตรวจสอบรหัสสินค้า เพื่อจัดทำใบยืนยันเงินรอบ
3. ออกใบยืนยันเงินรอบคืนเฉพาะส่วนต่างกลับคืนให้ลูกค้า
4. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงินเพื่อให้ลูกค้ารับเงินที่เกิน และเซ็นชื่อกำกับเพื่อยืนยันการรับเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
5. ออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### กรณีที่เราคาเท่าเดิม

1. ทำตามขั้นตอนการเปลี่ยนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง)
2. พนักงานต้องตรวจสอบสินค้า และตรวจสอบรหัสสินค้า เพื่อจัดทำรายงานการเปลี่ยนสินค้า
3. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงิน เพื่อออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า

### ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

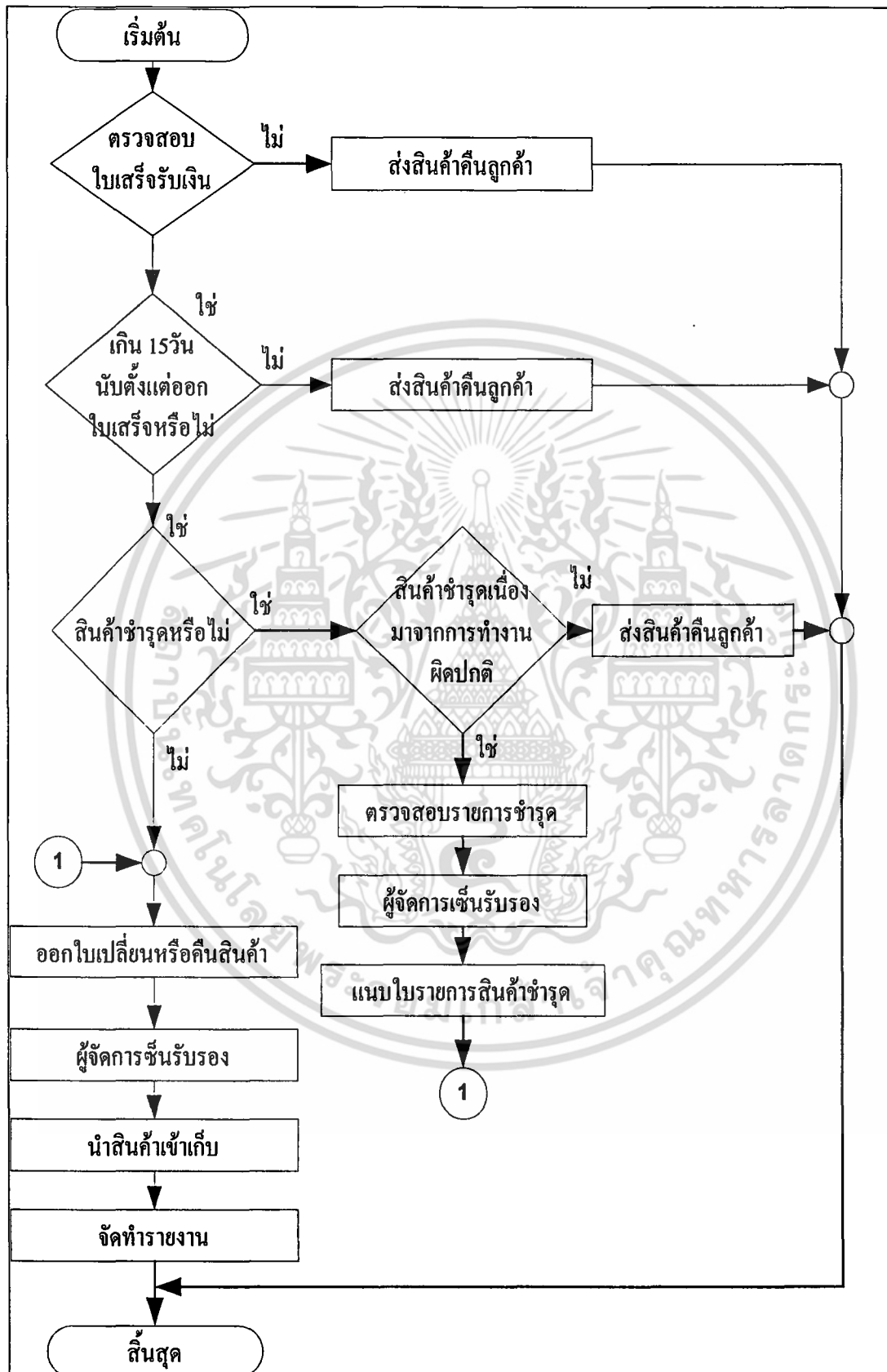
บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ได้รับการรับรองระบบการบริหารคุณภาพตาม มาตรฐานสากล ISO 9002 ในเรื่องของการบริหารงานด้านคลังสินค้า และการบริการจากสมาคมผู้ประกอบการอุตสาหกรรมไทยใน พ.ศ. 2545

### แนวความคิดในการออกแบบระบบ

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของระบบคลังสินค้า ทำให้ทราบถึงปัญหาที่จะส่งผลให้การดำเนินงานภายในฝ่ายคลังสินค้าของ บริษัท เอ.พี. พอร์เอเวอร์ จำกัด ขาดประสิทธิภาพ จึงดำเนินการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ พร้อมทั้งพัฒนาระบบการดำเนินงานใหม่ให้เป็นระบบมาตรฐานในการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้า โดยเฉพาะในเรื่องขั้นตอนการจัดส่งสินค้า การเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสินค้า ให้มีระบบขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐานสากลเป็นไปตามลำดับที่ได้วางระบบไว้

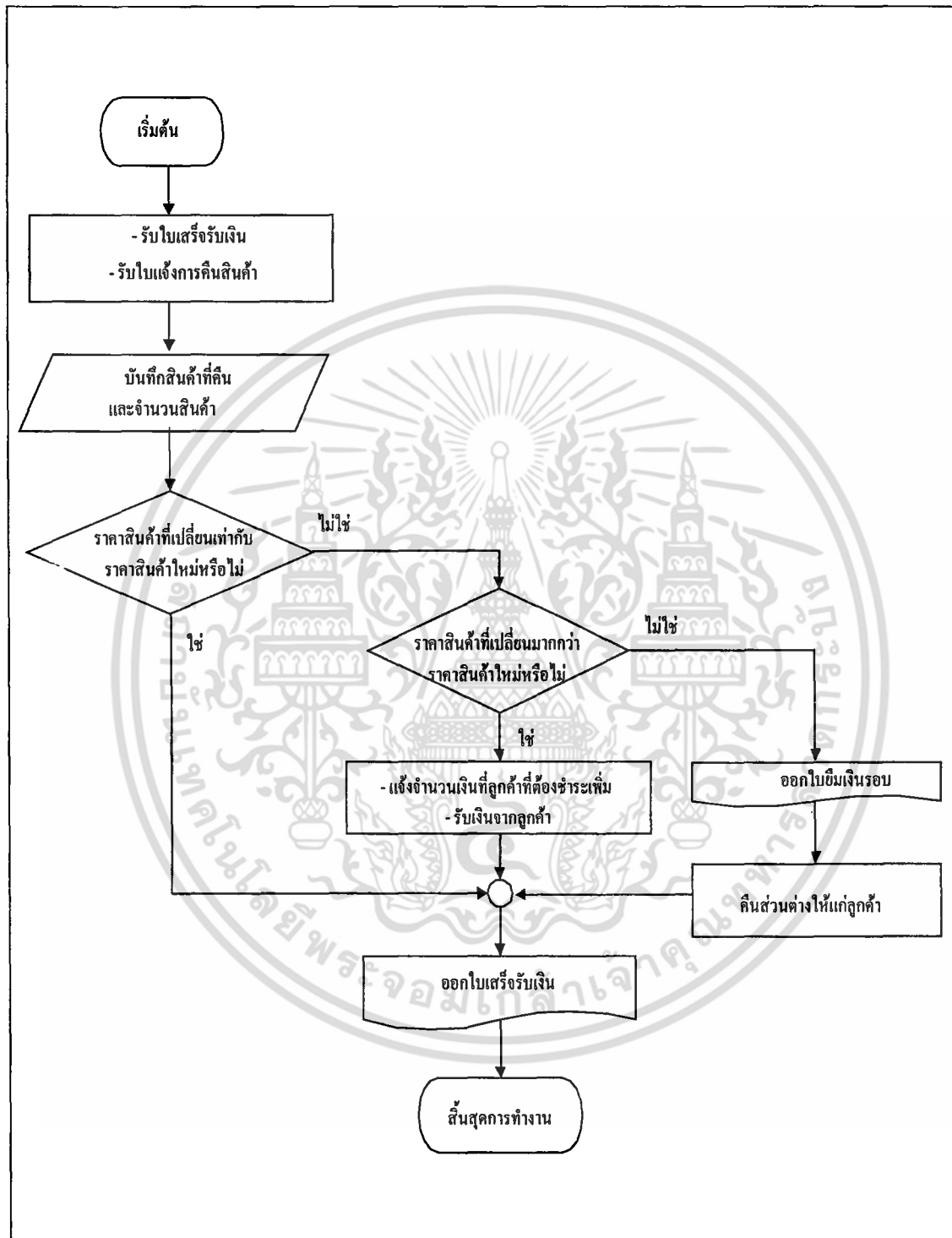
### การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบที่ศึกษาในครั้งนี้ เริ่มต้นด้วยการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบัน และวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อทราบถึงความต้องการต่าง ๆ ของผู้ใช้ให้สามารถวางระบบการดำเนินงานเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้ สำหรับรายละเอียดของขั้นตอนในการดำเนินงานแสดงโดยการใช้ผังแสดงรายละเอียดรวม และผังแสดงการไหลเวียนของข้อมูลในระดับต่าง ๆ ของฝ่ายคลังสินค้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 6 ขั้นตอนการตรวจสอบสินค้าก่อนการเปลี่ยนสินค้าของ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ผังรายละเอียดรวมของฝ่ายคลังสินค้า

ผังรายละเอียดรวมแสดงถึงความสัมพันธ์ในการทำงานของระบบการจัดการคลังสินค้า ระบบจะมีการทำงานติดต่อกับหน่วยงานภายนอก 4 ฝ่าย (ภาพที่ 8)

ฝ่ายที่หนึ่ง คือ ลูกค้าที่มีความต้องการซื้อเครื่องใช้ไฟฟ้า

ฝ่ายที่สอง คือ ฝ่ายขาย มีหน้าที่รับผิดชอบการติดต่อ และให้ข้อมูลต่าง ๆ กับลูกค้า เพื่อดำเนินการซื้อ-ขายเครื่องใช้ไฟฟ้า

ฝ่ายที่สาม คือ ฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นฝ่ายที่จัดการเกี่ยวกับใบกำกับสินค้า เพื่อจัดการเกี่ยวกับรายได้ และรายจ่ายที่เกิดขึ้นภายในระบบ เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบยืมเงินรอบ

ฝ่ายที่สี่ คือ ผู้บริหาร มีหน้าที่เป็นผู้เซ็นรับรองการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า และรับรายงานสินค้าคงเหลือจากระบบ

การอธิบายการทำงานของระบบเกี่ยวกับหน่วยงานภายนอก 4 ฝ่ายมีรายละเอียดดังนี้

เมื่อลูกค้าสั่งซื้อเข้ามา ฝ่ายขายจะออกใบสั่งซื้อ เพื่อจัดสินค้าตามใบสั่งซื้อสินค้า เมื่อจัดสินค้าตามใบสั่งซื้อ ฝ่ายบัญชีและการเงินจะออกใบกำกับสินค้า เพื่อเรียกเก็บค่าสินค้าที่ทางลูกค้านั้นได้สั่งซื้อสินค้า และออกใบยืมเงินรอบเมื่อลูกค้าต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่มีมูลค่าที่น้อยกว่าราคาสินค้าเดิมเพื่อคืนส่วนต่างกลับคืนให้ลูกค้า ส่วนภายในคลังสินค้าจะตรวจสอบปริมาณสินค้าภายในคลังสินค้าอยู่เสมอเพื่อจัดทำรายงานสินค้าคงคลังส่งให้ผู้บริหารตรวจสอบปริมาณเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีอยู่ในคลังสินค้า และผู้บริหารจะต้องนำใบคืนสินค้ามาเซ็นรับรองเพื่ออนุมัติการคืนสินค้าให้กับลูกค้า

### การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

การไหลเวียนข้อมูลของระบบงานคลังสินค้า ประกอบด้วยกระบวนการทำงานหลัก 2 กระบวนการ แยกเป็นระบบในส่วนงานต่าง ๆ ดังนี้ (ภาพที่ 9)

ระบบการจัดการทำงานในด้านการจัดส่งสินค้า การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

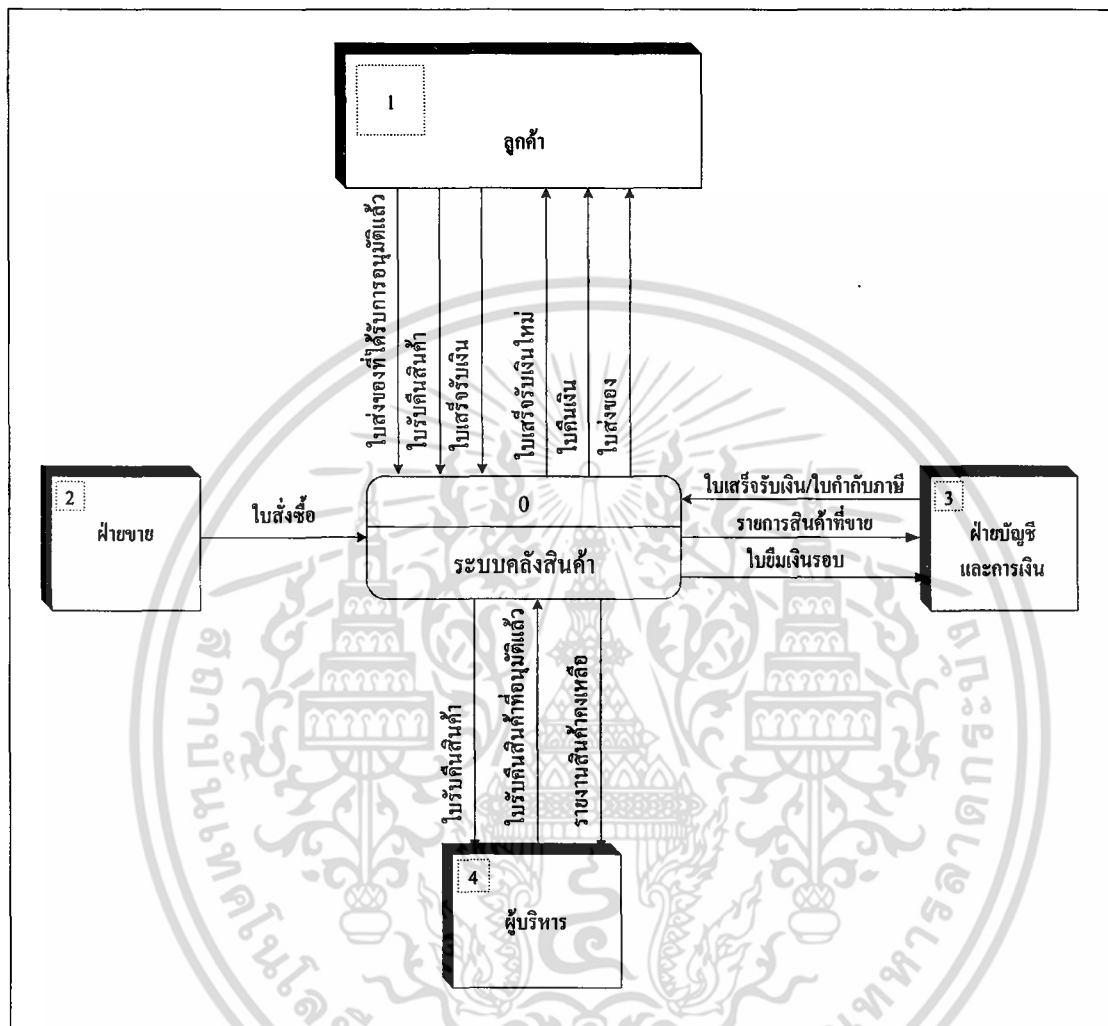
กระบวนการที่ 1.0 คือ การจัดส่งสินค้า

กระบวนการนี้จะเกิดขึ้นจากการสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าที่จัดทำใบรายการเบิกสินค้ามายังคลังสินค้าโดยกระบวนการนี้ต้องนำใบสั่งซื้อสินค้า เพื่อออกใบส่งสินค้าให้ลูกค้าเซ็นชื่อเมื่อได้รับสินค้าแล้ว และส่งกลับไปยังฝ่ายบัญชีและการเงิน เป็นการยืนยันว่าได้ส่งสินค้าให้กับลูกค้าเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

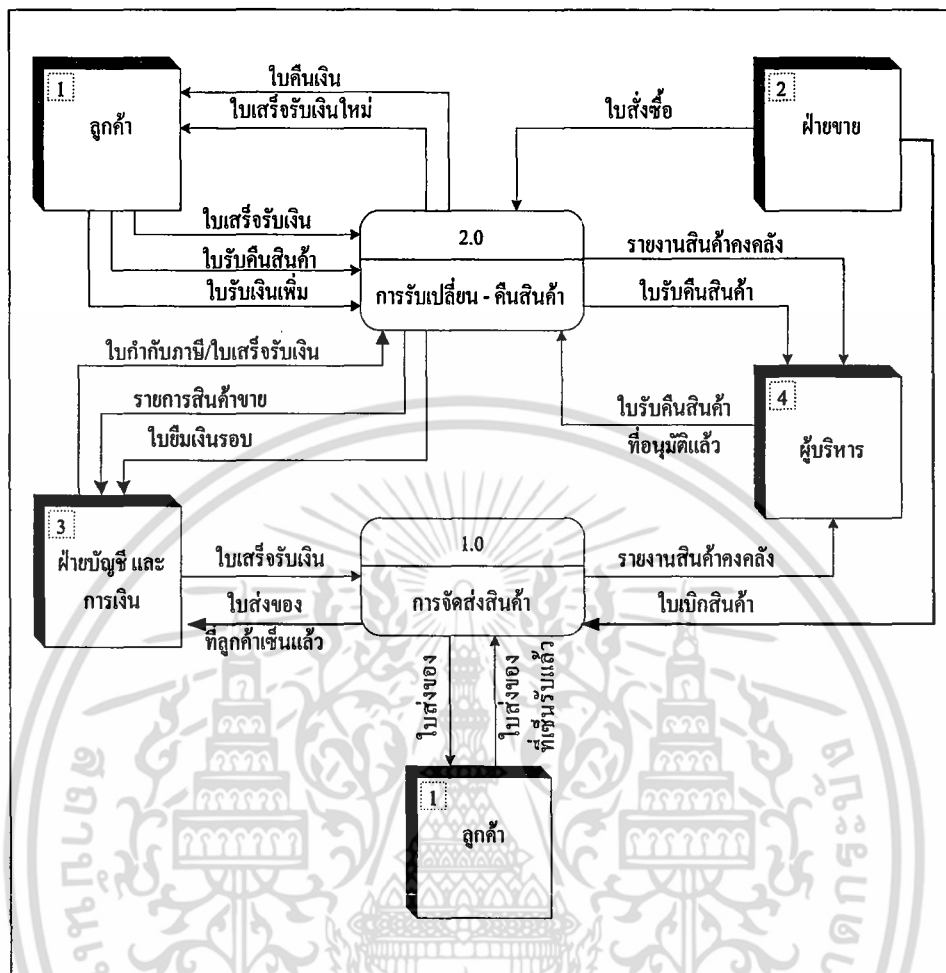


ภาพที่ 8 ผังรายละเอียดรวมของระบบการทำงานฝ่ายคลังสินค้า

กระบวนการที่ 2.0 คือ การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

กระบวนการนี้เกิดจากการแจ้งเปลี่ยนหรือคืนสินค้าของลูกค้าโดยกระบวนการนี้ต้องรับใบเสร็จ ใบแจ้งการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า และใบขี้มเงินรอบในกรณีที่ต้องคืนส่วนต่างกลับคืนให้แก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 9 ฟังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 0

### การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 การจัดส่งสินค้า)

การรับใบเสร็จจากฝ่ายบัญชีและการเงิน ต้องมีการรับข้อมูลเป็นขั้นตอนเพื่อป้องกันการสูญหาย ดังนั้นการส่งสินค้าต้องจึงแบ่งเป็น 4 กระบวนการคือ (ภาพที่ 10)

กระบวนการที่ 1.1 เป็นกระบวนการรับใบเสร็จมาตรวจสอบจากฝ่ายบัญชีและการเงิน โดยจะตรวจสอบความถูกต้องการจัดเตรียมสินค้ากับใบสั่งซื้อ

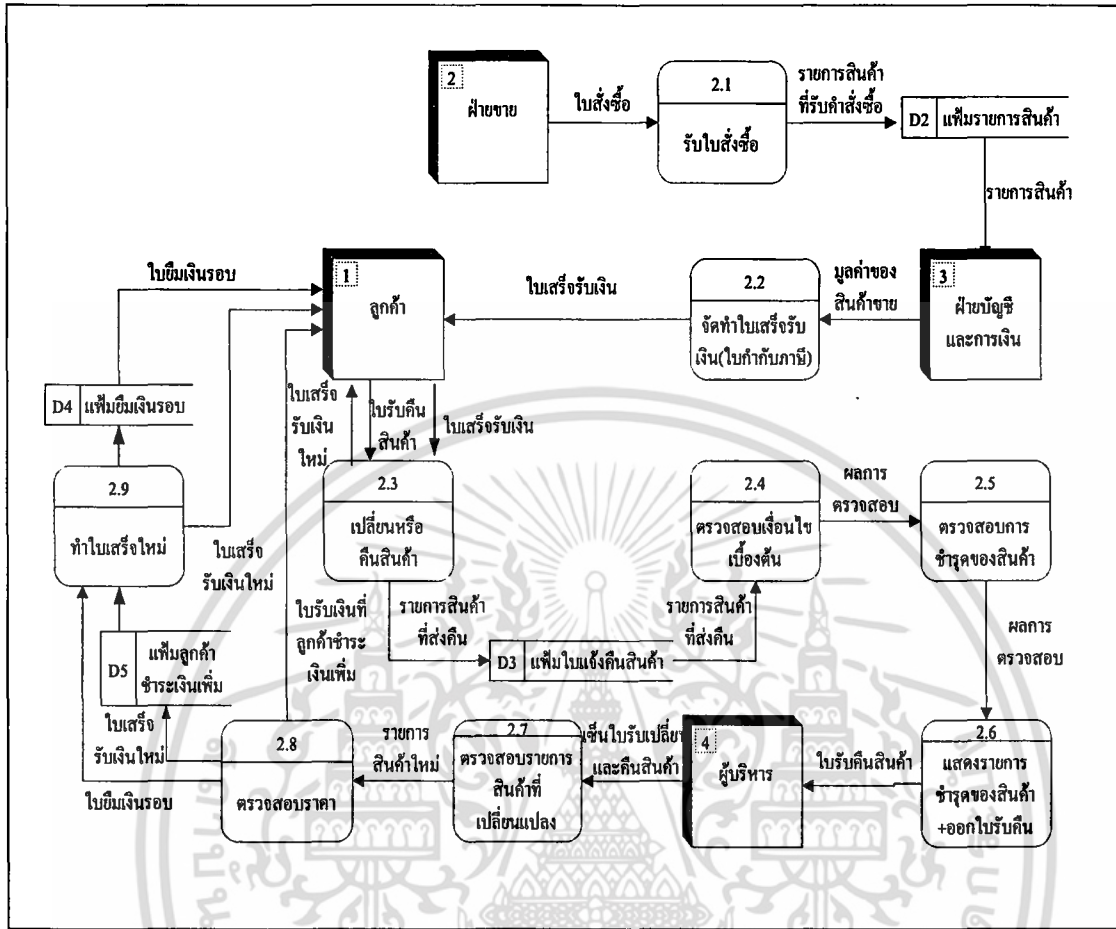
กระบวนการที่ 1.2 เป็นกระบวนการจัดเตรียมสินค้าตามใบเสร็จรับเงิน และใบสั่งซื้อ เพื่อออกใบส่งของให้กระบวนการจัดส่งสินค้าได้ทำงานต่อไป

กระบวนการที่ 1.3 เป็นกระบวนการออกใบส่งของเพื่อจัดทำรายงานการส่งของกลับคืนฝ่ายบัญชีและการเงิน และนำใบส่งของให้ลูกค้าเซ็นยืนยันการรับสินค้า

กระบวนการที่ 1.4 เป็นกระบวนการจัดทำรายงานสินค้าคงคลังกลับคืนผู้บริหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





ภาพที่ 11 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (2.0 การเปลี่ยนหรือคืนสินค้า)

**ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบงานใหม่**

**ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบงานการส่งสินค้า**

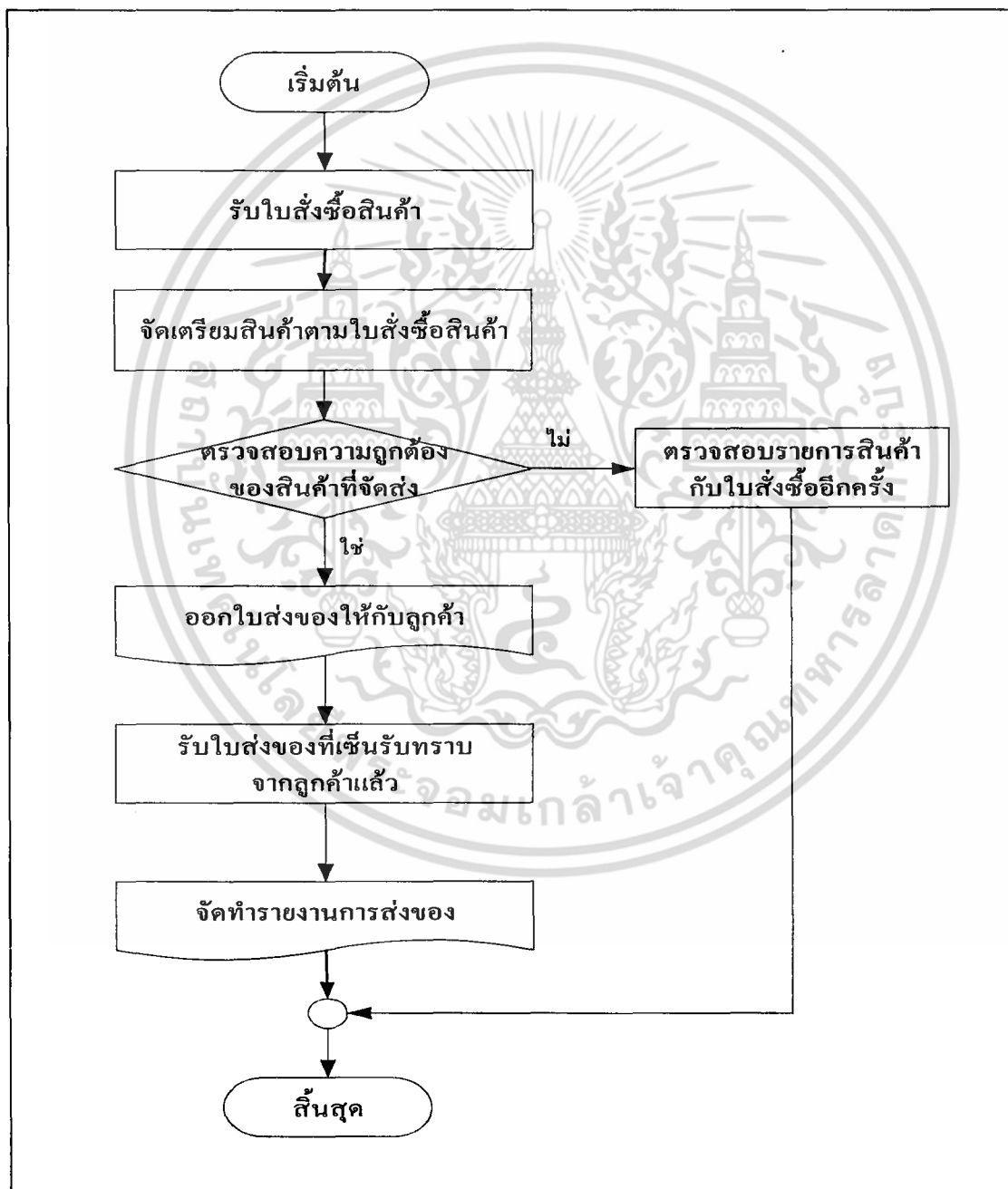
ระบบงานใหม่ได้วางการทำงานของฝ่ายคลังสินค้า โดยได้ศึกษา และรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงาน และขั้นตอนที่เป็นมาตรฐานของการส่งสินค้า จากบริษัทต้นแบบ คือ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด เพื่อนำมาประยุกต์ใช้งาน โดยการพัฒนา และปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบใหม่

ขั้นตอนการดำเนินงานของการส่งสินค้านี้มีเอกสารประกอบการทำงาน คือ ใบสั่งซื้อสินค้า ใบเสร็จรับเงิน และใบส่งของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการรับส่งสินค้า

พนักงานตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน และใบสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้า และตรวจสอบรายการสินค้าที่จัดส่งให้กับลูกค้าว่าตรงตามใบสั่งซื้อสินค้าที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ และจัดเตรียมสินค้าเพื่อส่งให้ลูกค้าตามใบสั่งซื้อสินค้า เมื่อออกใบส่งของเพื่อจัดส่งสินค้าแล้ว ให้ลูกค้าเซ็นชื่อกำกับทุกครั้งหลังส่งสินค้า เพื่อจัดทำรายงานการส่งของเก็บไว้เป็นหลักฐานยืนยันการส่งสินค้าให้กับลูกค้า เป็นที่เรียบร้อยแล้ว (ภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่จากระบบการส่งสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ขั้นตอนการดำเนินของระบบงานใหม่มาตรฐานของการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า

ขั้นตอนการดำเนินงานของการเปลี่ยนสินค้ามีเอกสารประกอบการทำงาน คือใบเสร็จรับเงิน

ใบแจ้งรับคืนสินค้า และใบยืมเงินรอบ

โดยการรับคืนสินค้าต้องมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ภาพที่ 13)

- แสดงใบเสร็จมาด้วยทุกครั้ง
- สินค้าต้องอยู่ในสภาพที่ยังสามารถนำไปใช้งานได้ โดยมีอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ครบตามจำนวนที่ได้รับไปในตอนแรก ยกเว้นสินค้าชำรุดเนื่องจากการทำงานที่ผิดปกติ
- จะต้องไม่เกิน 15 วัน นับตั้งแต่วันออกใบเสร็จ

### ขั้นตอนการเปลี่ยน และการคืนสินค้า โดยไม่มีการคืนเงินส่วนต่าง

ลูกค้าต้องกรอกแบบฟอร์มในใบแจ้งรับคืนสินค้าให้เรียบร้อยครบถ้วนทุกครั้ง เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบ และพนักงานต้องลงชื่อกำกับสินค้าทุกครั้งหลังจากตรวจสอบการกรอกแบบฟอร์มของลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และตรวจสอบรายการสินค้าที่นำมาคืน จำนวนสินค้า ตรวจสอบข้อมูลสินค้าที่คืน ข้อมูลราคาที่เปลี่ยนไป และหมายเลขใบเสร็จของลูกค้าให้ชัดเจนทุกครั้ง เพื่อจัดทำรายงานการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าสินค้าให้ผู้บริหารเช่นรับรองการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าจากลูกค้า และลูกค้าต้องนำใบเสร็จรับเงินเก่าที่ลูกค้านำมายืนยันทุกครั้งที่ต้องการเปลี่ยนหรือคืนสินค้า ส่วนใบแจ้งการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ลูกค้ากรอกแบบฟอร์มเป็นที่เรียบร้อยแล้ว มาแนบกับติดกับรายงานการเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่ให้ผู้บริหารเช่นรับรองแล้ว

### การรับคืนสินค้าที่ต้อง เปลี่ยนโดยเพิ่มเงิน คืนส่วนต่าง หรือราคาเท่าเดิม (ภาพที่14)

#### กรณีที่เปลี่ยน โดยเพิ่มเงิน

1. ทำตามขั้นตอนการคืนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง)
2. พนักงานตรวจสอบราคาสินค้าใหม่ที่ลูกค้า ต้องการเปลี่ยน (ต้องมากกว่า) กับราคาสินค้าเดิม
3. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงินเพื่อชำระส่วนเพิ่มที่ลูกค้าต้องชำระ
4. ให้ลูกค้าชำระเงินเพิ่ม และออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า

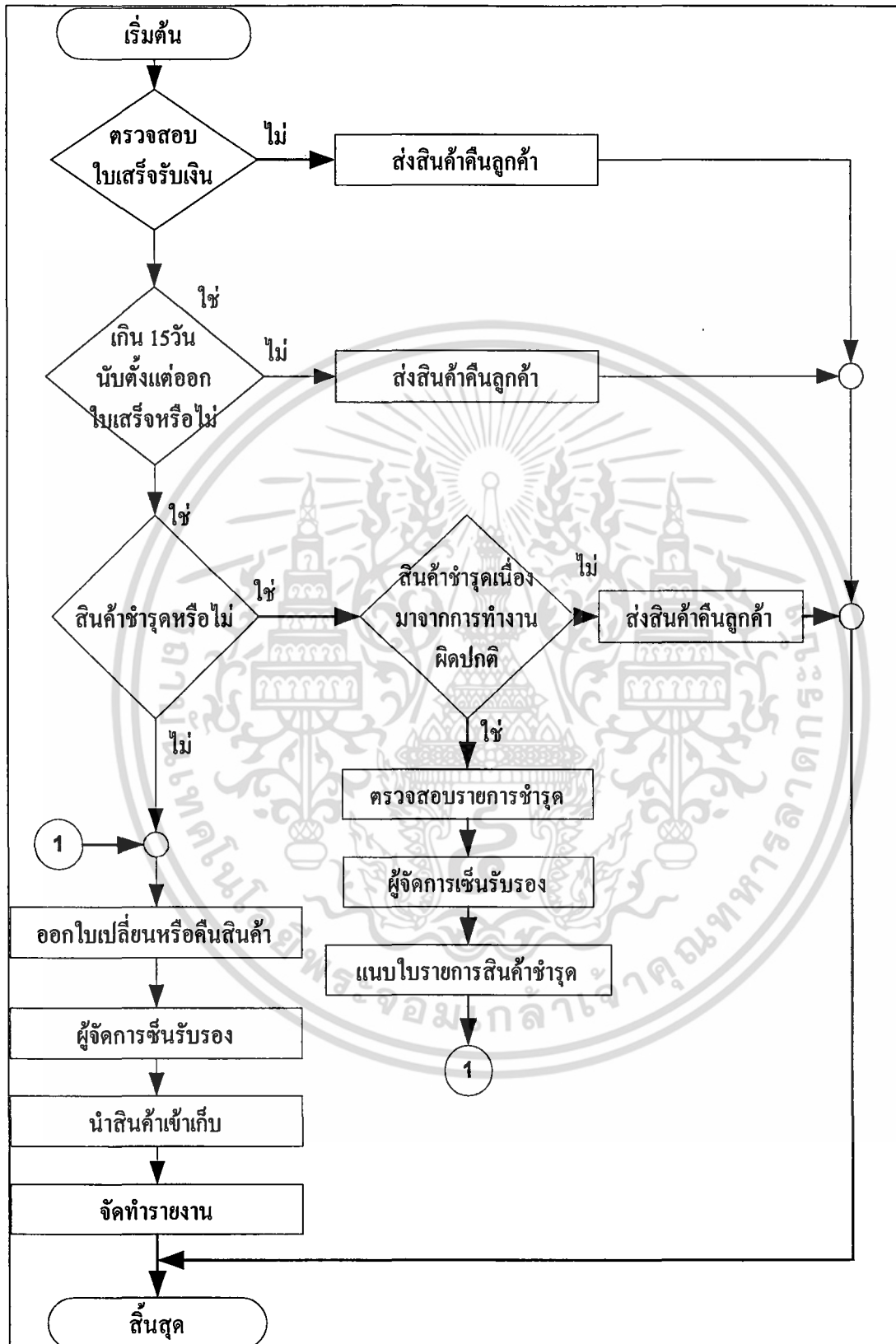
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### กรณีที่ดินส่วนต่าง

1. ทำตามขั้นตอนการคืนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง
2. พนักงานต้องตรวจสอบสินค้า และตรวจสอบรหัสสินค้า เพื่อจัดทำใบยืมเงินรอบ
3. ออกใบยืมเงินรอบคืนเฉพาะส่วนต่างกลับคืนให้ลูกค้า
4. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงินเพื่อให้ลูกค้ารับเงินที่เกิน และเซ็นชื่อกำกับเพื่อยืนยันการรับเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
5. ออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า

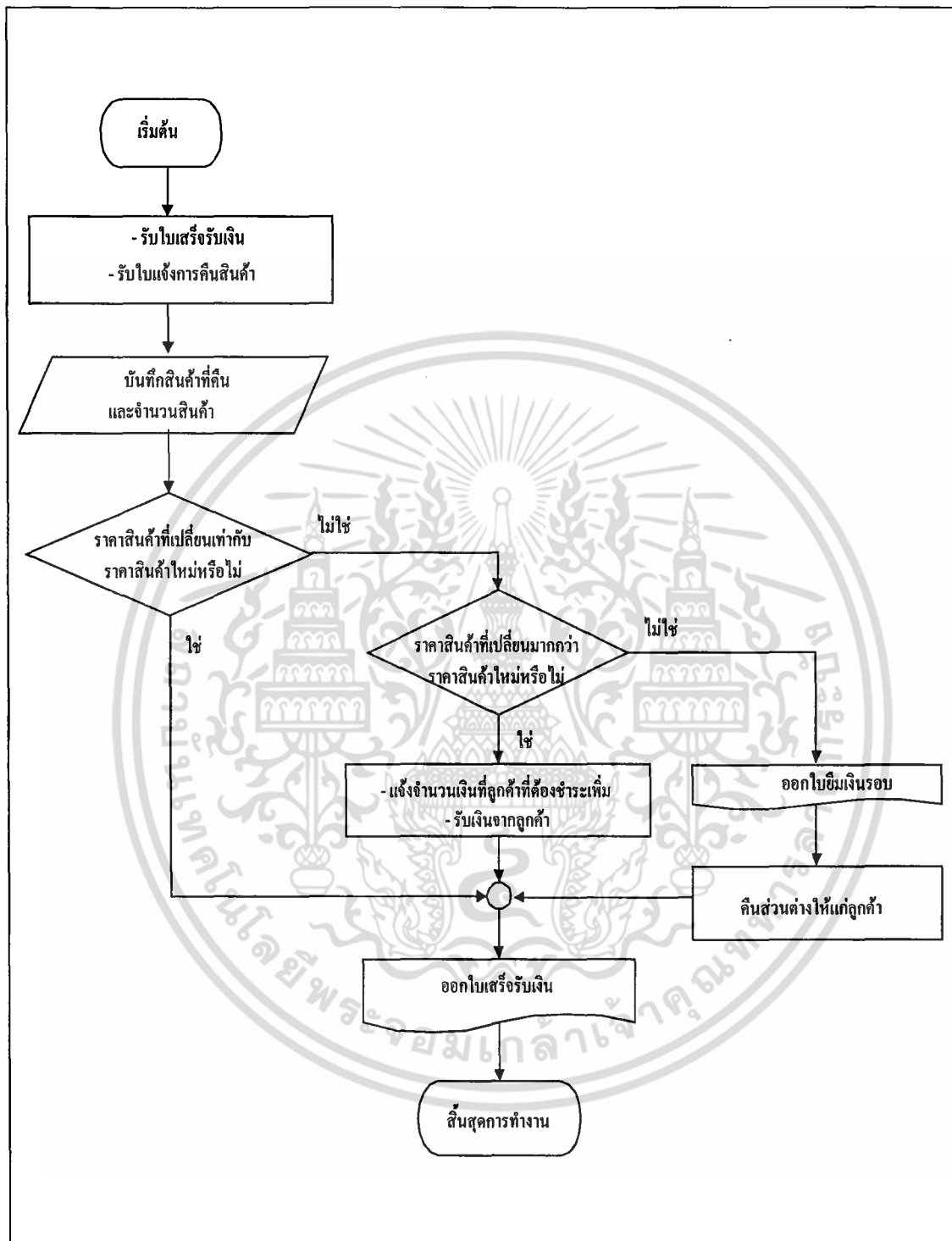
### กรณีที่ราคาเท่าเดิม

1. ทำตามขั้นตอนการเปลี่ยนสินค้า (แสดงใบเสร็จรับเงินเก่า และกรอกแบบฟอร์มการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ถูกต้อง
2. พนักงานต้องตรวจสอบสินค้า และตรวจสอบรหัสสินค้า เพื่อจัดทำรายงานการเปลี่ยนสินค้า
3. ให้ลูกค้ามาที่ช่องชำระเงิน เพื่อออกใบเสร็จใหม่คืนกลับลูกค้า



ภาพที่ 13 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของการตรวจสอบก่อนการรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 14 ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบการเปลี่ยนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

จากการศึกษาเพื่อปรับปรุงระบบใหม่ให้แก่ บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด พบว่า กิจการยังขาดการจัดการในด้านการจัดส่งสินค้า การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า โดยพบว่าปัญหา การจัดส่งสินค้า คือ การจัดส่งสินค้าล่าช้า ไม่มีรูปแบบที่เป็นระบบมาตรฐาน ส่วนการรับ เปลี่ยนหรือคืนสินค้า พบว่าการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้ายังไม่มีขั้นตอนดำเนินงานและการทำงาน ที่เป็นระบบ การศึกษาครั้งนี้ได้มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบให้ บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด จากการศึกษารูปแบบการจัดการในด้านการส่งสินค้า การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้า โดยนำระบบ การดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้าจากบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด ที่มีมาตรฐานมีชื่อเสียง และ เป็นที่ยอมรับ และได้ใบรับรองคุณภาพ ISO 9002 เพื่อนำมาปรับปรุงการดำเนินงานใหม่ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของฝ่ายคลังสินค้าซึ่งทำให้มีการส่งสินค้าที่เป็นระบบมากขึ้น การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่มีระบบ สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้ในกรณี ที่เกิดความผิดพลาดเพื่อค้นหาสาเหตุ และสามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เป็นผลให้การทำงาน ภายในของระบบงานที่ปรับปรุงและพัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งการอ้างอิง กับระบบงานใหม่ของ บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด ด้วยการศึกษารายละเอียดข้อมูลต่าง ๆ ขั้นตอน และวิธีการดำเนินงานของระบบฝ่ายคลังสินค้า โดยการปรับปรุงและพัฒนา ขั้นตอน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งอ้างอิงจากจากแบบฟอร์ม และเอกสารที่เกี่ยวข้อง กับฝ่ายคลังสินค้า ทำให้มีระบบมาตรฐาน และสามารถใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถแก้ไขการส่งสินค้า การรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าที่เกิดขึ้นในระบบงานปัจจุบัน ได้เป็น อย่างดี สามารถตรวจสอบความผิดพลาดที่เกิดขึ้นช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วมมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ข้อเสนอแนะ

จากการปรับปรุง และพัฒนาระบบใหม่ให้แก่ บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นยังมีจุดที่ควรทำการเพิ่มเติม หรือปรับปรุง อีกบางประการ ดังนี้

1. การปรับปรุง และพัฒนาระบบใหม่ ได้ศึกษาถึงระบบงานสินค้าคงซึ่งไม่ครอบคลุมงานจริงทั้งหมด ดังนั้นผู้ที่พัฒนาระบบต่อไปควรศึกษางานในฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนางานให้มีความเหมาะสมกับการดำเนินงานต่อไป
2. เพื่อให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นควรมีการนำโปรแกรมสำเร็จรูปที่เหมาะสมกับระบบงานที่ปรับปรุงขึ้นมาใช้ในการดำเนินงาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

กรรณิกาและโถมฉาย . 2544 . ระบบการจัดการคลังเวชภัณฑ์ยา . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .

วรวิทย์ และอารีรัตน์ . 2545 . ระบบการบริหารพื้นที่คลังสินค้าและระบบควบคุมสินค้า . กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษปริญญาตรี . คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง .



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### แนวความคิดทางทฤษฎี

#### คลังสินค้า ( Warehousing)

งานคลังสินค้าเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดสินค้า และการจัดส่งสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว การส่งสินค้าเป็นการส่งทั้งภายใน โรงงาน และส่งไปยังสถานที่ไกลออกไป ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานของผู้ผลิตเอง หรือเป็นหนึ่งในตัวแทนในหลาย ๆ ตัวแทน ที่อยู่ในกระบวนการกระจายสินค้า

ประเภทของสินค้าที่จัดเก็บอยู่ในคลังสินค้า

1. สินค้าที่เป็นวัสดุ (Materials Products)
2. สินค้าที่ผลิตเสร็จแล้ว ( Finished Products)

#### ความคล้ายคลึงของสินค้า

วิธีนี้จะจัดแยกสินค้าเป็นหมวดหมู่ไม่ปะปนกัน ในแต่ละหมวดหมู่อาจแยกเป็นหลายกลุ่มอีกก็ได้ การแยกตามลักษณะคล้ายคลึง หมายถึง การจัดวางสินค้าตามลักษณะเดียวกันหรือตามจุดประสงค์การใช้อย่างเดียวกัน หรือสินค้านั้นใช้แทนกันได้หรือสินค้านั้นใช้ใกล้เคียงกัน

#### ความถี่ในการแจกจ่าย (อัตราความถี่ในการแจกจ่าย)

วิธีนี้พิจารณาถึงจำนวนครั้ง ของการแจกจ่ายว่าสินค้าใดมีความถี่ในการแจกจ่ายสูง (บ่อย) ให้จัดวางสินค้านั้นไว้ใกล้ผู้ปฏิบัติงาน ใกล้ทางออกของคลังสินค้า ใกล้พื้นที่แจกจ่ายแล้วแต่กรณี เพื่อให้ระยะทางการเดินทางในการหยิบสินค้าสั้น ใช้เวลาน้อยไม่เสียแรงงานมาก ถ้าวางสินค้าที่มีความถี่ในการแจกจ่ายสูงไว้ไกลมือผู้ปฏิบัติงานหรือไว้ในคลังสินค้าลึกเข้าไป และยังคงสินค้ามีสภาพอืดอาด สกปรกร้อนอบอ้าว มีกลิ่นอับเช่นนี้จะทำให้พนักงานผู้หยิบสินค้าเหนื่อยหน่าย หงุดหงิดง่าย สำหรับสินค้าที่มีความถี่ในการแจกจ่ายต่ำ (นาน ๆ ครั้ง) ให้จัดวางสินค้าเหล่านี้ในพื้นที่ห่างออกไปจากผู้ปฏิบัติงานหรือลึกเข้าไปในคลังสินค้าตามลักษณะความถี่ในการแจกจ่าย

## ขนาด

หลักทั่วไปมีเพื่อให้เก็บสินค้าขนาดเล็กไว้ด้วยกัน สินค้าขนาดใหญ่เก็บด้วยกันอีกพวกหนึ่ง เพื่อประหยัดเนื้อที่ ถ้าจัดวางปะปนกันเนื้อที่เก็บรักษาสินค้าจะสิ้นเปลืองมากกว่าการจัดวางแยกขนาดเล็ก ใหญ่ และยังทำให้การเข้าถึงสินค้าลำบาก เพราะสินค้าขนาดใหญ่จะบังทับสินค้าขนาดเล็ก ประการสุดท้ายการวางซ้อนสินค้าหลายขนาดจะทำให้ยากกว่าการวางซ้อนสินค้าขนาดเดียวกัน

## การรับสินค้าเข้า (receiving)

กระบวนการที่พร้อมและเหมาะสมในการรับสินค้า ประกอบด้วย

- กระบวนการที่พร้อม และถูกต้องแม่นยำในการรับสินค้า
- การขนส่งสินค้าที่ได้รับการควบคุม และวางแผนไว้
- การค้นหาข้อมูล และกระบวนการทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล
- การขนถ่ายด้วยวิธีพิเศษ
- การจัดวางสินค้าที่มีอยู่ใหม่
- การขนถ่ายของสินค้าที่สั่งซื้อภายหลัง
- การขนส่งสินค้า ที่มีส่วนลด
- การวิเคราะห์เอกสารเพื่อจุดประสงค์ในการวางแผน
- การกำหนดวันของการมาถึงของสินค้า ชนิดและปริมาณของวัสดุ
- การบันทึกด้วยวิธีการเฉพาะที่ให้ความสนใจกับสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น
- กำหนดผู้รับสินค้าหรือผู้ควบคุม
- การวางแผนสถานที่จัดเก็บสินค้าล่วงหน้า
- กระบวนการรับสินค้าอันดับแรก
- การจัดตารางการทำงาน และการควบคุมการทำงาน
- รักษาการดำเนินงานคลังสินค้าที่สมดุล
- จัดตารางการขนส่ง
- จัดจำนวนครั้งของการถ่ายสินค้า ให้กับผู้นำพาสินค้า
- การรับสินค้าที่อยู่เป็นจุด
- วางแผนการใช้สถานที่อำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าและการขนถ่ายวัสดุ
- หลีกเลี่ยงการหน่วงเหนี่ยวขั้นตอนการทำงาน

การรับสินค้าในที่ที่ขนถ่ายสินค้าลงโดยงานทางกายภาพของการขนถ่ายสินค้าลง ผู้รับสินค้าควรมีการทำงานร่วมกันอย่างเหมาะสมกับงานเอกสาร ซึ่งเกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสินค้า โดยทั่วไปวิธี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การขนถ่ายวัสดุที่ใช้ในการขนถ่ายสินค้าลงจะแตกต่างกันไปตามชนิดและน้ำหนักของสินค้า รวมถึงชนิดของสิ่งอำนวยความสะดวกในการขนถ่ายสินค้าลงที่มีอยู่ จากเหตุผลนี้ การดำเนินการขนถ่ายสินค้าลงจึงต้องการทั้งการวางแผนงานล่วงหน้า และการวางแผนงานใน การดำเนินการคุณสมบัติหรือคุณลักษณะสินค้า

สินค้าที่มีคุณสมบัติหรือคุณลักษณะเฉพาะตัว ในการวางผังสินค้าต้องจัดวางสินค้านี้ในที่เก็บเฉพาะ

สินค้าที่มีสภาพคล่อง คือ เปลี่ยนเป็นตัวเงินง่ายดึงดูดใจผู้พบเห็นสินค้านี้ต้องการที่เก็บปลอดภัย แข็งแรงมั่นคง และสามารถควบคุมได้ทั่วถึง

สินค้าที่เป็นอันตราย ได้แก่ วัตถุเคมี สารระเบิด สารไวไฟ อันเป็นอันตรายต่อพนักงานหรือทำให้คลังสินค้ามีความเสี่ยงภัยสูง ต้องเก็บสินค้านี้ในที่ที่มีการป้องกันอันตรายได้หรือมีเทคนิควิธีการป้องกันอย่างพิเศษ

สินค้าที่ต้องการควบคุมเกี่ยวกับอุณหภูมิและอากาศ

สินค้าที่มีน้ำหนักมาก ให้เก็บในที่ที่สามารถรับน้ำหนักได้

สินค้าที่ต้องการรักษารูปร่าง สินค้าประเภทนี้ต้องอาศัยเทคนิคการซ้อนกอง และต้องการความสม่ำเสมอของพื้นที่

### ลักษณะคลังสินค้า

การวางผังคลังสินค้านอกจากจะพิจารณาเกี่ยวกับสินค้าแล้ว ควรพิจารณาสภาพคลังสินค้าด้วยว่า คลังสินค้านี้มีความกว้าง ยาว สูงพอเพียงในการวางสินค้าหรือไม่ หลังคา และพื้นอาคารสามารถรับน้ำหนักเพียงพออย่างใดเป็นต้น เพื่อให้คลังสินค้าสามารถเก็บรักษาสินค้าได้เหมาะสม สะดวกปลอดภัย

ซึ่งอาจจะสรุปได้ว่า หลักการพิจารณาดังกล่าวข้างต้นควรนำมาให้ร่วมกันในการพิจารณาการวางผังคลังสินค้า หลักการพิจารณาที่นิยมมากที่สุดคือ ความถี่ในการแจกจ่ายสินค้า

### อุปกรณ์ขนย้ายวัสดุ

อุปกรณ์ขนย้ายวัสดุมีหลายชนิด เช่น รถยกขน รถบรรทุก บันจั้น รอก กะบะตู้เก็บของ ชั้น หิ้ง เป็นต้น อุปกรณ์เหล่านี้ต้องการพื้นที่ และเพดานคลังสินค้าอย่างเพียงพอ และความมั่นคงแข็งแรงในการติดตั้งเครื่องมือรวมทั้งน้ำหนักสินค้าที่กองซ้อนสูงขึ้นไปด้วย ถ้าการวางผังคลังสินค้าไม่เหมาะสมหรือไม่มีการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับ ขนาด น้ำหนัก ชนิด จำนวนของ

เครื่องมือ และอุปกรณ์เหล่านี้แล้ว อาคารคลังสินค้าอาจเกิดความเสียหาย พื้นที่คลังสินค้าอาจยุบ การเคลื่อนย้ายในคลังสินค้าอาจติดขัด พื้นที่คลังสินค้าอาจสูญเปล่าเป็นต้น

### การจ่ายสินค้า

การจ่ายสินค้าโดยปกติ และส่วนมากแล้วจะใช้ระบบสินค้าเข้าก่อนจ่ายก่อน (First-in First-out) วิธีนี้เป็นที่นิยมกัน เพราะเป็นการป้องกันไม่ให้สินค้าตกค้างอยู่ในคลังสินค้า และเป็นการให้ความสนใจสินค้าอีกด้วย ถ้าใช้ระบบสินค้าเข้ามาทีหลังจ่ายก่อน (Last-in First-out) พนักงานจะให้ความสนใจสินค้าที่เข้ามาใหม่ ส่วนสินค้าที่เข้ามาก่อนมักถูกละเลย

### การขนสินค้าออกจากกองสินค้า

การขนสินค้าออกจากกองสินค้ามีหลักอยู่ว่า ให้ขนออกทีละแถวเป็นระเบียบมิใช่ขนตามใจชอบ โดยให้เริ่มขนจากสินค้าที่อยู่ติดหรือใกล้ทางเดินลึกเข้าไปหาฝาผนังทุกครั้งที่ยก ขนแบบเรียงหน้ากระดานจากด้านหนึ่งไปอีกด้านหนึ่งที่ไม่ใช่ลึกเข้าหาฝาผนังก็ตาม (ยกเว้นสินค้าต่างชนิด) เพราะการขนสินค้าออกจากกองสินค้าในลักษณะข้อห้ามนี้ทำให้เกิดพื้นที่สูญเปล่าที่เรียกว่า รวงผึ้ง (Honey Combining) และทำให้สินค้าเข้ามาใหม่ไม่สามารถกองในพื้นที่ว่างได้เต็มแถวอีกทั้งไม่เป็นไปตามระบบสินค้าเข้าก่อนจ่ายก่อน

### การนำสินค้าออกมาตามใบสั่ง (Order picking)

หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าจากสถานที่จัดเก็บสินค้าเพื่อส่งออกไปตามที่ลูกค้าสั่ง (Customer order) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุดของกิจกรรมการจัดเก็บสินค้าโดยจะต้องคำนึงถึงการ Order picking ที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการ (Order picking) ประกอบด้วย การเคลื่อนย้ายสินค้า (Removing) โดยวิธีการต่าง ๆ เช่นการเคลื่อนย้ายสินค้าที่มีน้ำหนักมากด้วย (Overhead Crane) การเคลื่อนย้ายสินค้าโดยใช้สองคนยกสินค้า การดำเนินการเคลื่อนย้ายสินค้า การขนถ่ายสินค้าลงจากรถบรรทุกด้วย (Lumber , Concrete Block หรือ Gravel) เป็นต้น

### การเก็บสินค้าและงานคลังสินค้า (Storage and Products )

ปัญหาหลักของระบบงานการกระจายสินค้า (Product-Distribution System) คือ การจับคู่กันระหว่างอัตราสินค้ากับอัตราการบริโภค ปัญหาที่ซับซ้อนประการต่อไป คือ ผู้ผลิตเองต้องการผลิตสินค้าในอัตราที่เป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อผลผลิตทางเศรษฐกิจที่สูงที่สุดที่ผู้บริโภคต้องการสินค้าไม่ว่าช้าหรือเร็ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเก็บสินค้า และงานคลังสินค้า หมายถึง ภาระหน้าที่ที่กำหนดพื้นที่ที่เหมาะสม สำหรับการเก็บรักษาสินค้าโดยปลอดภัย รวมถึงภาระงานที่ให้ระบบงานที่สามารถร่วมกันได้ของ กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกและแรงงานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการควบคุมงาน โดยรวมของการดำเนินงานทั้งหมด

### การระบุกำหนด และการหาสินค้า

ขั้นตอนการระบุกำหนดและการหา ควรคำนึงถึงการตัดสินใจว่าสินค้าใด ที่ถูกรับเข้า และตัดสินใจว่าเมื่อไรสินค้าควรจะได้รับการจัดเก็บ ในขั้นตอนนี้มีกิจกรรมดังนี้

1. เริ่มการรายงานของการรับสินค้าหรือเอกสารการรับสินค้า เพื่อให้ข้อสังเกตว่าสินค้านั้น ได้รับเข้ามาแล้ว
2. ให้ทำการบันทึกการควบคุมข้อมูลพื้นฐาน
3. การตรวจนับสินค้ากับเอกสารการส่งสินค้า ควรบันทึกไว้ในเอกสารที่เหมาะสม และได้รับการพิสูจน์ตรวจสอบโดยตัวแทนของผู้รับสินค้า
4. ตรวจสอบสินค้ากับสำเนาของใบสั่งซื้อสินค้า
5. กำหนดปริมาณการรับสินค้าเข้ามาอย่างถูกต้องโดยปกติสามารถอธิบายได้ทุก ๆ รายการสินค้า
6. แยกสินค้าที่รับเข้ามา
7. ตรวจสอบอย่างละเอียด การตรวจสอบต้องการกระทำก่อนการรับสินค้า สินค้าควรวางไว้ข้าง ๆ เพื่อป้องกันการส่งสินค้าออกก่อนการอนุมัติ
8. การทำเครื่องหมายอีกครั้ง
9. การบรรจุผลิตภัณฑ์หรือการบรรจุผลิตภัณฑ์ใหม่อีกครั้ง ถ้าจำเป็นทั้งนี้จะใช้เมื่อ
  - ถ้ามีการบรรจุผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างกันที่มีจุดประสงค์จะจัดเก็บสินค้าหรือการส่งสินค้าออกไป
  - ถ้าไม่สามารถทราบว่ามีอะไรอยู่ภายในห่อ

### การจัดส่งสินค้าเพื่อการจัดเก็บสินค้า

กิจกรรมการจัดส่งสินค้า ที่กล่าวถึงในที่นี้ หมายถึง การเคลื่อนย้ายสินค้าไปยังบริเวณที่ต้องการ โดยส่วนใหญ่มักเป็นพื้นที่การจัดเก็บสินค้า (Storage Area) สินค้าอาจเคลื่อนย้ายไปในที่ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบแล้วบางกรณีการจัดส่งสินค้าอาจทำทันทีที่สินค้าถูกขนย้ายลง ซึ่งจะต้องมีการเก็บบันทึกงานเอกสาร และหาสินค้า (sorting) ซึ่งสามารถทำได้ทันทีที่จุดการทำงาน

### การจัดเก็บสินค้า (storage)

ขั้นตอนของกิจกรรมการจัดเก็บสินค้า หมายถึงขั้นตอนการจับยึด การป้องกัน และการสงวนรักษาสินค้าจนกระทั่งสินค้านั้นเป็นที่ต้องการใช้ และการขนส่งสินค้า การดำเนินการที่สำคัญ คือ การขยายพื้นที่การจัดเก็บ (Storage Area) ให้ได้รับการวางแผนการจัดวางอย่างเหมาะสม ปัจจัยเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บสินค้า ได้แก่ ความเหมือนกันของสินค้า ความนิยมของสินค้า ขนาดของสินค้าและลักษณะของสินค้า

ปัจจัยของพื้นที่ ประกอบด้วย ปริมาตรความจุของพื้นที่ ความเหมาะสมของสถานที่ สถานที่ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมที่ต้องทำงานร่วมกัน ความพอเพียงของพื้นที่ในขณะเวลาที่ต้องการ ลักษณะของอาคาร

โดยปัจจัยของสินค้าและปัจจัยของพื้นที่เป็นสิ่งที่ต้องพิจารณาในการวางแผนการจัดเก็บสินค้า และการกำหนดพื้นที่จัดเก็บสินค้าด้วย

แนวทางการจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้า งานจัดเก็บสินค้าในปัจจุบันถือเป็นงานหลักที่ช่วยให้งานบริหารงานคลังสินค้าที่กำลังดำเนินการอยู่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นทั้งด้านความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และง่ายต่อการปฏิบัติ เพื่อให้การบริหารการจัดเก็บสินค้าเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนการจัดเก็บสินค้า ในการวางแผนงานจัดเก็บสินค้าจะมีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงแนวทางต่อไปนี้

- ขนาดของคลังสินค้า
- การต้องการในการกำหนดสถานที่จัดเก็บสินค้า
- ปฏิภานหรือผลกระทบซึ่งกันและกันระหว่างการจัดเก็บ การเคลื่อนย้ายสินค้า และอุปกรณ์
- การกำหนดสถานที่จัดเก็บ โดยอาศัยความนิยมของสินค้า
- การวางแผนใช้พื้นที่จัดเก็บสินค้าให้เกิดอัตราประโยชน์สูงสุด คือ การแบ่งพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าทั้งหมดร้อยละ 100 ออกเป็นสองส่วนหลักคือ
  - ร้อยละ 40 ของพื้นที่ทั้งหมดจัดเป็นส่วนหนึ่งของพื้นที่ประกอบ
  - ร้อยละ 60 ที่เหลือเป็นส่วนของการบริหารการจัดเก็บสินค้า
  - การกำหนดพื้นที่ยังขึ้นอยู่กับการใช้ระบบอุปกรณ์เคลื่อนย้าย
  - การใช้พื้นที่คลังสินค้าให้เกิดประโยชน์สูงสุด ควรให้การบริหารในลักษณะรูปแบบของลูกบาศก์โดยให้ความสูงใกล้เคียงมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## พื้นที่การเก็บรักษา

ส่วนประกอบของพื้นที่ของการเก็บรักษาได้แก่

พื้นที่ทั้งหมดที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้า (Gross Space Area หรือ Gross Space for Storage Operation) หมายถึง พื้นที่ที่ใช้ในการปฏิบัติการเกี่ยวกับการเก็บรักษาสินค้าทั้งหมด ไม่ว่าจะอยู่ภายในหรือภายนอกของคลังสินค้า

พื้นที่ที่ใช้สนับสนุนการเก็บรักษาสินค้า (Space Consigned to Storage Support Function หรือ Gross Space in Support for storage function) เป็นพื้นที่ที่ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในการรักษาสินค้า

พื้นที่ทางเดิน (Space Allocated to Aisle) เป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของพื้นที่ทั้งหมดในการเก็บรักษาที่ถือว่าการสิ้นเปลืองพื้นที่ในคลังสินค้า แต่จำเป็นต้องมี

พื้นที่เสียเปล่าจากการก่อสร้าง หมายถึง สิ่งที่เกิดขวางหรือพื้นที่ที่เสียเปล่าโดยมิได้ประโยชน์ในการเก็บรักษา

พื้นที่สุทธิในการเก็บรักษาสินค้า (Net Space Allocated to Storage หรือ Net Storage Space) ได้แก่พื้นที่ที่ใช้ในการเก็บรักษาสินค้าอย่างแท้จริง

## ระบบการแจ้งที่เก็บสินค้า (Stock Location System)

วัตถุประสงค์ของระบบการแจ้งที่เก็บสินค้าคือ เพื่อให้การค้นหาสินค้ามีความสะดวก ความแน่นอน และรวดเร็วหรือเพื่อบอกจุดที่ตั้งของกองสินค้าที่ต้องการทราบหรือต้องการแจกจ่าย จะทำให้สามารถแจกจ่ายสินค้าได้รวดเร็ว

ระบบการแจ้งที่เก็บสินค้าไม่ว่าจะใช้รหัสแบบใดก็ตาม ต่างก็มีหลักเหมือนกันใน ออกแบบรหัสนั้น ๆ ดังนี้

- รหัสนั้นควรเป็นรหัสที่ง่าย ใช้ได้สะดวก
- รหัสนั้นควรออกแบบอย่างมีระบบระเบียบ เช่น การพิจารณาถึงความสำคัญของ

อันดับก่อนและหลัง เพื่อให้ทุกคลังสินค้ามีมาตรฐานการอ้างอิงในแบบเดียวกัน

- มีความหมายชัดเจนสมบูรณ์ในตัวระบบนั้น คืออ่านแล้วทราบทันทีว่าสินค้าตั้งอยู่ ณ ที่ใด

## ข้อควรคำนึงในการดำเนินการวางแผนการใช้พื้นที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความยืดหยุ่น (Flexibility) การวางแผนการใช้พื้นที่ และสถานที่จัดเก็บสินค้าควรคำนึงถึงความยืดหยุ่น มีคลังสินค้าจำนวนไม่มากที่ ผังสถานที่จัดเก็บสินค้าจะตายตัว การเปลี่ยนแปลงระดับของการจัดเก็บสินค้า จำนวนสินค้าที่รับเข้ามาไม่บรรลุผลตามที่ต้องการหรือข้อมูลที่ได้มีการวางแผนไว้ล่วงหน้าก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงได้

การจัดเก็บสินค้าไว้ในอาคาร (Outdoor Storage) คุณสมบัติของสินค้าหลายอย่างสามารถจัดเก็บไว้ในอาคาร หรือจัดเก็บไว้ที่เพิงเก็บของ การกระทำเช่นนี้ จะลดมูลค่าการจัดเก็บสินค้าและในเวลาเดียวกันจะมีพื้นที่ว่างภายในอาคาร เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บวัสดุจำนวนมากที่ต้องการป้องกันอย่างดี



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

ข้อมูลการใช้บันทึกประจำวันในปัจจุบันของ บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด

<b>A P. FOREVEER</b>					
บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด					
2357/13-17 ถนนจันทร์ กรุงเทพฯ 10120 โทร. 02-758-2538					
บิลเงินสด/ใบกำกับภาษี					
รหัสการขาย.....				วันที่.....	
รายละเอียดลูกค้า					
รหัสลูกค้า.....					
ชื่อลูกค้า.....					
ที่อยู่.....					
รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	จำนวน	หน่วย	ราคา/หน่วย	ราคายังไม่รวมภาษี
มูลค่าสินค้า					
ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%					
ราคารวมสุทธิ					
ผู้รับสินค้า	ผู้รับเงิน	ผู้มีอำนาจลงนาม			
(                    )	(                    )	(                    )			
_____	_____	_____			

ภาพผนวกที่ 1 ใบเสร็จรับเงินปัจจุบัน บริษัท เอ.พี.ฟอร์เอเวอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**บริษัท เอ.พี. ฟอว์เอเวอร์ จำกัด**  
**A.P. FOREVER CO.,LTD.**

88/8 ถนนเจริญวิภาวดี แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10700  
88/8 CHARUNSANZIWONG ROAD, ARUN-AMARIN, BANGKOK 10700  
Tel. 0 2882 3939 Fax. 0 2882 3930

เลขประจำตัวผู้เสียภาษี: 3011573835

**ต้นฉบับใบส่งของ/สำเนาใบกำกับ**  
**INVOICE ORIGINAL/TAX INVOICE C**

สำหรับลูกค้า

เลขดาวออกใบจุด (ใบกำกับ)

เลขที่	IV 430030617
วันที่	23/03/2004

ชื่อลูกค้า: **ศก. มหาวิทยาลัย แอมเคย์ เล็คทริกอลส์**  
ที่อยู่: **999 หมู่ 1 ถนนสุขุมวิท แขวงสาทรเหนือ เขตเมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10270**

ใบสั่งซื้อเลขที่	
พนักงานขาย	84
เงื่อนไขการชำระเงิน	30 วัน
ปีครบกำหนดชำระ	22/04/2004

ลำดับ	รหัสสินค้า	รายการสินค้า	จำนวน	หน่วยนับ	ราคา/หน่วย	ส่วนลด	จำนวนเงิน
1	HC-2060	ทีวี สี 24 นิ้ว	5	เครื่อง	4,300.00 /		21,500
<b>รวมเงินภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%</b>							20,093
<b>รวมเงินทั้งสิ้น</b>							<b>21,500</b>

(ส่งมอบหนังสือพิมพ์รายอาทิตย์)

ข้อมูลในการจัดส่งสินค้า

- สินค้าที่ส่งมอบจะต้องเป็นสินค้าที่สมบูรณ์พร้อมใช้งาน
- หากพบข้อบกพร่องหรือเสียหายใดๆ ให้แจ้งผู้ขายทันที
- หากผู้รับมอบสินค้าไม่พอใจในคุณภาพสินค้า ให้แจ้งผู้ขายทันที

นาย **สมชาย ใจดี** (ผู้ขาย)

นางสาว **สุวิมล ใจดี** (ผู้รับ)

วันที่รับของ: **23/03**

ภาพผนวกที่ 2 แสดงใบส่งสินค้าของบริษัท เอ พีฟอว์เอเวอร์ จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ข้อมูลการใช้บันทึกประจำวันในปัจจุบันของบริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด (สาขาศรีนครินทร์) ฉบับที่ 4 สำหรับสาขา  
904/1 ม.6 ต.ศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10260 เลขที่ 00782  
หมายเลขบัญชีธนาคาร 3011672896 หน่วยบริการลูกค้า โทร 0-29042000 แฟกซ์ : 0-29589801  
หมายเลขบัญชีธนาคาร 3011672896  
สาขาใหม่กำกับภาษี / ไม่เสร็จรับเงิน เลขที่ใบขอซื้อ 3755555555


ชื่อลูกค้า.....  
ที่อยู่.....  
สถานที่ส่งสินค้า.....  
จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์..... โทรศัพท์บ้าน..... โทรศัพท์เคลื่อนที่.....

วันที่	รายการ	จำนวน	ราคา	รวม	หมายเหตุ
.....	.....	.....	.....	.....	.....

จำนวนสินค้าที่ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม.....  
มูลค่าสินค้าที่ยกเว้นภาษีมูลค่าเพิ่ม.....  
มูลค่าสินค้าที่เสียภาษีมูลค่าเพิ่ม.....  
ภาษีมูลค่าเพิ่ม.....  
มูลค่าสินค้า.....  
ประเภทการรับเงิน.....  
หมายเหตุ : เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณาอ่านเงื่อนไขด้านหลังของเอกสารให้ชัดเจนก่อนเซ็นชื่อ  
ชื่อผู้รับสินค้า..... วันที่รับสินค้า.....  
วันที่ส่งสินค้า.....  
ลงชื่อผู้รับสินค้า..... วันที่.....

ภาคผนวกที่ 1 ใบเสร็จแบบเต็มรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ใบแจ้งการรับคืนสินค้า / ใบแจ้งยกเลิกมัดจำ**  
**บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา \_\_\_\_\_**

วันที่ \_\_\_\_\_

เรื่อง ขอคืนสินค้า  
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน

เนื่องด้วย วันที่ \_\_\_\_\_ เดือน \_\_\_\_\_ พ.ศ. \_\_\_\_\_

ลูกค้าชื่อ \_\_\_\_\_ ที่อยู่ \_\_\_\_\_  
ได้ซื้อสินค้าประเภท \_\_\_\_\_

BARCODE \_\_\_\_\_ (13 หลัก) ที่พาวเวอร์บาย สาขา \_\_\_\_\_

จำนวนเงิน \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ )

ข้างถึง TICKET หรือใบเสร็จรับเงินหรือใบมัดจำเลขที่ \_\_\_\_\_

ชำระค่าสินค้าเป็น  เงินสด  FCC  บัตรเครดิตธนาคาร \_\_\_\_\_  
 อื่นๆ (ระบุ) \_\_\_\_\_ ต้องการคืนสินค้าเนื่องจาก \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

และทางสาขาได้อนุมัติการรับคืนสินค้าเรียบร้อยแล้ว โดย

จ่ายเงินสด \_\_\_\_\_ บาท

ทำ CREDIT VOUCHER ธนาคาร \_\_\_\_\_


ยกเลิกสัญญา FCC \_\_\_\_\_

RFSL เปลี่ยนสินค้าใหม่ ประเภท \_\_\_\_\_ ราคา \_\_\_\_\_ บาท

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ลงชื่อ \_\_\_\_\_  
ลูกค้า \_\_\_\_\_ ผู้จัดการสาขา \_\_\_\_\_

## ภาพที่ผนวก 2 ใบแจ้งการคืนสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด สาขา**  
**ใบยืมเงินรอบ**

วันที่ .....

ข้าพเจ้า นาย, นาง, นางสาว ..... นามสกุล .....

พนักงานแคชเชียร์ประจำเครื่อง POS หมายเลข ..... ขอยืมเงินรอบเพื่อสำรองจ่ายรับคืนสินค้าให้ลูกค้า

จำนวนเงิน ..... บาท ( .....

อ้างถึงใบลดหนี้เล่มที่ ..... เลขที่ .....

ลงชื่อ ..... แคชเชียร์ (ตัวบรรจง) ลงชื่อ ..... ผู้จัดการสาขา

(เอกสารนี้ใช้สำหรับยืมเงินรอบเพื่อการคืนสินค้าให้ลูกค้าเท่านั้น)

**ภาพผนวกที่ 3 ใบยืมเงินรอบ บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Upfront's SQL2HTM ver 8.01 Page 1 of 1

บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด (คลังสินค้า)  
152 หมู่ 6 ถ.รังสิต-ปทุมธานี อ.เมือง จ.ปทุมธานี  
12000

**JVC SALESSERVICE**  
**(THAILAND)**  
**CO.,LTD.**

Order To.. Term... **NET 30** PO No.. **0000109415**

Deliver at.. **099001 PWB\_ - คลังสินค้า** Entry Date.. **09-22-03** Delivery Date.. **09-24-03**

SKU CODE	Name	Model	Order QTY	Price/Unit	Amount
000106473	เครื่องเสียง JVC MXDVB10@1	MXDVB10	1.00	15,130.00	14,827.40
000114921	เครื่องเสียง JVC UX-A7DVD	UX-A7DVD	5.00	10,080.00	49,392.00
000118349	เครื่องเสียง JVC MX-GA7V	MX-GA7V	10.00	8,400.00	82,320.00
000118350	เครื่องเสียง JVC MX-GA9V	MX-GA9V	10.00	13,450.00	131,810.00
000119320	เครื่องเสียง JVC UX-J66V	UX-J66V	21.00	17,560.00	155,584.80
000119321	เครื่องเสียง JVC UXM6V	UXM6V	12.00	6,010.00	70,677.60
<b>TOTAL *</b>					<b>514,910.00</b>
Fx.Discount 10,298.20					10298.2
*** PO Exclude VAT ***					
<b>Total</b>					<b>504,611.80</b>

COMMENT PRE รุ่น MXDVB10,A7DVD แคม DVD=1 PCS.  
รุ่นอื่นๆ แคม VCD=10 PCS.  
Discount Comment :- DC 2.0% -

ภาพผนวกที่ 4 ใบแสดงรายละเอียดสินค้า บริษัท เพาเวอร์บาย จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

แบบฟอร์มรายงานการทำเอกสารของระบบงานใหม่

<b>A.P. Forever</b>	
บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด	
2357/13-17 ถนนจันทน์ กรุงเทพฯ 10120 โทร. 02-758-2538	
วันที่.....	
เรื่อง ขอคืนสินค้า	
เรียน ผู้จัดการบริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด	
เนื่องด้วยวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ....	
ลูกค้าชื่อ.....ที่อยู่.....	
ได้ซื้อสินค้าประเภท.....รหัสสินค้า.....	
จำนวนเงิน.....บาท (.....)	
อ้างถึงใบเสร็จรับเงินเลขที่.....	
ต้องการคืนสินค้าเนื่องจาก.....	
ทางบริษัท ได้อนุมัติการรับคืนสินค้าเรียบร้อยแล้ว โดย จ่ายเงินสด ..... บาท	
อื่นๆ.....บาท	
ลงชื่อ .....	ลงชื่อ.....
ลูกค้า	ผู้จัดการ

ภาคผนวกที่ 7 ใบแจ้งการเปลี่ยนคืนสินค้าใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# A P . Forever

บริษัท เอ พี ฟอร์เอเวอร์ จำกัด

2357/13-17 ถนนจันทร์ กรุงเทพฯ 10120 โทร. 02 -758 - 2538

ใบยืมเงินรอบ

วันที่.....

ข้าพเจ้านาย/นาง/นางสาว.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....ขอยืมเงินรอบเพื่อสำรองจ่ายรับคืนสินค้าให้ลูกค้า

จำนวนเงิน.....บาท(.....)

และอ้างอิงถึงใบกำกับภาษี/ใบเสร็จรับเงิน เลขที่.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

ตำแหน่ง.....

ผู้จัดการ

เอกสารนี้ใช้เพื่อยืมเงินรอบเพื่อคืนเงินค่าสินค้าแก่ลูกค้าเท่านั้น

ภาพผนวกที่ 8 ใบยืมเงินรอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้