



สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การจัดการระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้าง

Management of Construction Supply Sale System



T097621

โดย

นายชนินทร์ เหล่าศิริลือชาไกล รหัส 41044290

นางสาวอรุษา จเร รหัส 41044331

นางสาวอลิสสา จเร รหัส 41044332

๑๗.
๙๑๕๔ ก
๒๕๔๔

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....๙๗๖๒๑

วัน,เดือน,ปี.....๒๕๔๔

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต(เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๔

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้าง
Management of Construction Supply Sale System

โดย

นายชนินทร์ เหล่าศิริลือชาไกล

นางสาวอรยา จเร

นางสาวอลิสสา จเร

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนวยการ โสภณ)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	4
การตรวจเอกสาร	5
วิธีการรวบรวมข้อมูล	6
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	7
บทที่ 2 ระบบการจัดการฝ่ายขายของ หจก. สิทธิพันธุ์ค้าไม้	8
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	8
สภาพการบริหารงาน	9
ผังองค์การ	9
การดำเนินงานในปัจจุบัน	11
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	11
ปัญหาจากการดำเนินงาน	15
แนวทางการแก้ไขปัญหา	18
ความเป็นไปได้ในการเข้าไปปรับปรุงระบบปัจจุบัน	18
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	21
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	21
การวิเคราะห์ระบบ	21
การพัฒนาระบบ	33
โครงสร้างการบริหารงานระบบใหม่	33
มาตรฐานการจัดเรียงสินค้าระบบใหม่	36

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้ระบบ Point Of Sale กับบาร์โค้ดในระบบใหม่	38
มาตรฐานการรับคืนสินค้าในระบบใหม่	40
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	41
ผลการทดสอบและ อภิปรายผลและการประเมินผล	46
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	48
สรุป	48
ข้อเสนอแนะ	49
เอกสารอ้างอิง	51
ภาคผนวก	52
ภาคผนวก ก ตัวอย่างเอกสารและแบบฟอร์มของระบบเก่า	53
ภาคผนวก ข ทฤษฎี	56
ภาคผนวก ค ตัวอย่างเอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่	77
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	82
ภาคผนวก จ การศึกษาระบบอ้างอิง	87
ภาคผนวก ฉ แบบฟอร์มและเอกสารบริษัทต้นแบบ	100
ภาคผนวก ช คู่มือการใช้งาน โปรแกรมคิดเงิน ณ จุดขาย	101
ภาคผนวก ซ พจนานุกรมข้อมูล	111

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงาน	10
2 ผังขั้นตอนการทำใบเสนอราคา และคิดราคาสินค้า	12
3 ผังขั้นตอนการจัดสินค้าเข้าที่ชั้นสินค้า	13
4 ผังขั้นตอนการรับคืนสินค้า	14
5 ผังรายละเอียดรวมของระบบ	22
6 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0	24
7 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)	25
8 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)	27
9 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)	28
10 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.1 การตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ดและออกใบรับคืน	30
11 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.1.1 การตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้า)	32
12 โครงสร้างการบริหารงานระบบใหม่	34
13 ผังขั้นตอนการทำใบเสนอราคา	42
14 ผังขั้นตอนการจัดสินค้าเข้าที่ชั้นสินค้า	43
15 ผังขั้นตอนการรับคืนสินค้า	45
ภาพผนวกที่	
1 ใบเสนอราคา	53
2 ใบเสร็จรับเงิน (บิลเงินสด)	54
3 ตารางสินค้าที่สามารถใช้ร่วมกัน	55
4 ใบเสนอราคา	77
5 ใบส่งสินค้า	78
6 ใบเบิกสินค้า	79
7 ใบรับคืน	80
8 ใบรายงานสินค้าตัดขาย	81
9 แบบสอบถาม	82

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
10 โครงสร้างการบริหารงานของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน)	89
11 ขั้นตอนการทำใบเสนอราคา	91
12 ขั้นตอนการจัดสินค้าหน้าชั้น	93
13 ขั้นตอนการรับคืน	94
14 ใบรับคืนสินค้า	100
15 หน้าจอ Login	103
16 หน้าจอหลักของระบบ	103
17 หน้าจอเริ่มทำการขาย	104
18 หน้าจอพร้อมรับข้อมูลการขาย	104
19 หน้าจอใส่เงินสดรับ	105
20 หน้าจอแสดงจำนวนเงินทอน	105
21 หน้าจอเมนูเพื่อทำใบเสนอราคา	106
22 จัดทำใบเสนอราคา	106
23 หน้าจอเข้าสู่การออกใบรับคืนสินค้า	107
24 การออกใบรับคืนสินค้า	107
25 หน้าจอปิดสิ้นวัน	108
26 หน้าจอส่งข้อมูลเข้าบัญชี	108
27 หน้าจอเข้าสู่รายการสินค้าคงเหลือ	109
28 กำหนดรายการรหัสสินค้าที่ต้องการให้ทำรายงานสินค้าคงเหลือ	109
29 รายงานสินค้าคงเหลือ	110

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ของ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ และประธานสาขาเทคโนโลยีการจัดการ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้วิจัยทุกคนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณเจริญพร สิทธิพันธุ์ เจ้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษและคุณเพชรพร สิทธิพันธุ์ เพื่อนผู้ให้ความช่วยเหลืออย่างดีที่สุดเสมอมา และขอขอบคุณอาจารย์ปราโมทย์ ภูสาข ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบคุณสมศักดิ์ เกตุนที คุณกัญญารัตน์ ปั้นปีตานุสรณ์ และคุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆทุกคนที่ช่วยให้ คำปรึกษา พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมถึงเครื่องมือต่าง ๆ ในการศึกษาปัญหาพิเศษครั้งนี้จนทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ชนิษฐ์ เหล่าศิริลี้อาไกล

อรยา จเร

อลิสตา จเร

กุมภาพันธ์ 2545

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง การจัดการระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้าง

นักศึกษา (1) นายชนินทร์ เหล่าศิริลีธชาไกล

(2) นางสาวอรยา จเร

(3) นางสาวอลิสตา จเร

ระดับการศึกษา ปริญญาตรี

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี 13/กุมภาพันธ์/2545

ธุรกิจจำหน่ายสินค้าวัสดุก่อสร้างเป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจมีผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้นจึงพบทำให้อัตรากำไรแข่งขันค่อนข้างสูง ซึ่งทำให้ร้านค้าประเภทนี้ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์รูปแบบต่างๆ ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้า การจัดการระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้าง ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ ได้ศึกษาถึงระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้างในรูปแบบการจัดแสดงสินค้าทั้งหมดไว้ที่หน้าร้านเพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้าและให้สินค้าสามารถขายตัวเองได้ โดยมีการออกแบบผังองค์กรใหม่ ตามหลักการออกแบบขององค์กรแบบตามหน้าที่ เพื่อแบ่งแยกหน้าที่ของพนักงานในฝ่ายขายให้ชัดเจนมากขึ้น ลดการทำงานที่ไม่เป็นระบบและซ้ำซ้อน ออกแบบมาตรฐานการจัดเรียงสินค้า หน้าชั้นให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น สามารถลดการสูญหายจากการถูกขโมยสินค้า และการสับสนทางด้านราคาได้ ออกแบบมาตรฐานการรับคืนสินค้า โดยได้ปรับมาตรฐานจากบริษัทต้นแบบที่มีชื่อเสียงในการขายสินค้าวัสดุก่อสร้างและตกแต่งบ้าน เพื่อให้เกิดมาตรฐานในการจัดเรียงสินค้าและการรับคืน ลดปัญหาการผิดพลาดจากการรับคืนสินค้าที่ไม่ได้รับผิดชอบ การนำเทคโนโลยีโปรแกรมสำเร็จรูปPOS และเทคโนโลยีรหัสแท่ง เข้ามาเพื่อพัฒนาระบบงานให้รวดเร็ว มีมาตรฐาน และเพิ่มศักยภาพขององค์กร แก้ปัญหาด้านการสับสนราคาและปัญหาเรื่องสินค้าหมดไปจากสต็อกหน้าชั้น รวมถึงการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานใหม่และการปรับปรุงเอกสารและแบบฟอร์มให้มีมาตรฐาน และเหมาะสมกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ได้เป็นอย่างดี พบว่าระบบใหม่ที่ทำกรพัฒนาขึ้นนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี มีกรทำงานที่รวดเร็วขึ้น สามารถออกเอกสารและรายงานต่าง ๆ เช่น ใบเสนอราคา ใบรับคืนสินค้า รายงานการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจนับสินค้าคงเหลือ รายงานการขายประจำวัน ซึ่งรายงานดังกล่าวนี้ เป็นประโยชน์ต่อการ
สนับสนุน และการตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารงานภายในบริษัท ทำให้องค์กรสามารถต่อสู้
กับคู่แข่งได้ ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ที่ต้องการพัฒนาระบบต่อไปคือ ควรทำการพัฒนาระบบในส่วน
ของฝ่ายบัญชีและฝ่ายคลังสินค้า และศึกษาถึงต้นทุนและผลตอบแทนของเทคโนโลยีบาร์โค้ดแถบ
แม่เหล็กในอนาคตควรมีความคุ้มค่าที่จะลงทุนมากน้อยเพียงใดโดยเปรียบเทียบถึงต้นทุน ณ เวลานั้นกับ
ผลตอบแทนที่จะได้รับในระยะยาว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันนี้ธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างเป็นธุรกิจที่ได้รับความสนใจจากผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก เนื่องจากธุรกิจมีผลตอบแทนจากการดำเนินธุรกิจเป็นที่น่าพอใจ ดังนั้นจึงพบว่าร้านค้าวัสดุก่อสร้างจะมีการกระจายอยู่ในทุกชุมชน ซึ่งทำให้อัตรากำไรแข่งขันค่อนข้างสูง ซึ่งทำให้ร้านค้าประเภทนี้ต้องมีการพัฒนากลยุทธ์รูปแบบต่าง ๆ ในการดึงดูดลูกค้าให้เข้ามาซื้อสินค้าจากทางร้าน ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา รูปแบบของการจัดหน้าร้านที่ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชมสินค้าได้ด้วยตัวเอง หรือการปรับการขายให้สามารถขายสินค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงการรับประกันความพึงพอใจโดยการรับเปลี่ยนหรือคืนสินค้าให้ในกรณีที่สินค้าเกิดความชำรุดเสียหาย

ดังนั้นการจัดรูปแบบร้านค้าวัสดุก่อสร้างที่สามารถให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกซื้อสินค้าได้ด้วยตัวเอง เพื่อเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของรูปแบบการขายวัสดุก่อสร้าง โดยใช้หลักการที่จะให้ร้านค้าวัสดุก่อสร้างได้จัดรูปแบบของร้านใหม่ซึ่งต่างจากเดิม โดยจากเดิมร้านค้าวัสดุก่อสร้างโดยทั่วไปจะจัดรูปแบบในลักษณะที่จะไม่ค่อยจัดสินค้าแสดงไว้ที่หน้าร้านจำนวนมากจะเก็บสินค้าเอาไว้ที่เก็บสินค้า ลูกค้าก็มักจะเข้ามาเพื่อสั่งสินค้าจากพนักงานขายหน้าร้านโดยตรง ซึ่งกลุ่มลูกค้าส่วนมากจะเป็นช่าง หรือ ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องการก่อสร้างอยู่แล้ว และกลุ่มลูกค้าปกติบริเวณใกล้เคียงร้าน จะมีการซื้อสินค้าเพื่อที่จะมาซ่อมแซมซึ่งถือเป็นกลุ่มลูกค้าปกติของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง แต่สำหรับการจัดรูปแบบร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบแสดงสินค้าไว้ชั้นวางสินค้าที่หน้าร้าน ซึ่งจะเป็นการจัดร้านในลักษณะใหม่ โดยการให้สินค้าทุกชิ้นแสดงอยู่ที่หน้าร้าน มีการจัดรูปแบบร้านคล้ายกับซูเปอร์มาร์เก็ตที่เป็นตลาดสรรพสินค้าขนาดใหญ่ที่ต้องเลือกหาสินค้าด้วยตนเองซึ่งหมายถึงสินค้าสามารถขายตัวมันเองได้ มีการจัดรูปแบบร้านที่สวยงาม แยกประเภทสินค้าเป็นหมวดหมู่เพื่อให้เกิดความสะดวกในการเลือกสินค้าทำให้ลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นคนธรรมดาที่ไม่ได้มีความรู้ทางช่างสามารถเข้ามาภายในร้าน เพื่อเลือกซื้อสินค้าต่าง ๆ ไปตกแต่งบ้านหรือซ่อมแซมงานที่ไม่ต้องอาศัยความรู้ทางช่างมากนักผู้ซื้อที่ไม่ได้มีความรู้ทางช่างก็สามารถทำได้ ซึ่งทำให้มีกลุ่มลูกค้าที่เป็นกลุ่มของเจ้าของบ้านเพิ่มเข้ามาด้วย แทนที่จะเป็นกลุ่มของช่าง(ช่างซ่อมบ้าน ช่างผู้รับเหมาที่มีความรู้ในเรื่องการก่อสร้าง)เพียงกลุ่มเดียว และจากการที่จัดรูปแบบร้านใหม่ในลักษณะที่ต้องแสดง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าที่หน้าร้าน ที่จะต้องนำสินค้าทุกชิ้นออกมาแสดงที่หน้าร้าน เพื่อให้ลูกค้าสามารถได้เห็นและได้สัมผัสกับตัวสินค้าได้ ซึ่งทำให้ปัญหาในเรื่องการดำเนินงานต่าง ๆ เกิดขึ้นหลายอย่าง เช่น การขาดการวางแผนในเรื่องของการบริหารจัดการสินค้าหน้าชั้นซึ่งส่งผลให้เกิดสินค้าขาดจากชั้นวางสินค้าหน้าชั้น การขาดหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการรับคืนสินค้าที่แน่นอน การขาดระบบการป้องกันการขโมยสินค้า การขาดมาตรฐานที่สามารถนำมาใช้หลักเกณฑ์ได้ รวมถึงการที่ไม่สามารถจำแนกแยกแยะสินค้าที่คล้ายกันได้เกิดความสับสนด้านราคาสินค้า

ในปัจจุบันการดำเนินงานในส่วนนี้ยังไม่เกิดการพัฒนาให้ดีขึ้นเพราะมักเกิดความล่าช้าในการดำเนินงานและการให้บริการอยู่บ่อยๆ จากการศึกษาระบบงานเดิมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของสินค้า เช่น ราคาสินค้า รวมถึงการประมวลผล จะทำการจัดเก็บข้อมูลเหล่านั้นในรูปแบบของเอกสารและมีอยู่เป็นจำนวนมากเนื่องจากสินค้าในร้านมีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดความยุ่งยาก ความซับซ้อน การผิดพลาดต่าง ๆ ได้ง่าย อีกทั้งข้อมูลเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงส่งผลกระทบต่อเอกสารต่าง ๆ เกิดความเสียหายหรือสูญหายบ่อยครั้ง และยังส่งผลให้การสืบค้นข้อมูลหรือจะทำการตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ทำได้ยาก ใช้เวลานานและไม่ทันต่อความต้องการของลูกค้า ก่อให้เกิดผลเสียโดยตรงที่ไม่น่าพอใจต่อธุรกิจ ซึ่งปัญหาเหล่านี้จะสามารถลดลงได้ถ้าการทำงานถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นั่นคือ มีความถูกต้อง ความแน่นอน และมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลดีที่ทำให้องค์การนี้สามารถต่อสู้แข่งขันกับคู่แข่งหรือคู่แข่งทางการค้าได้เป็นอย่างดี

เนื่องจากสินค้าในร้านมีจำนวนมาก และมีสินค้าหลายๆชนิด ที่มีลักษณะเหมือนกันเป็นจำนวนมากแต่มีราคาแตกต่างกันเนื่องจากเป็นสินค้าของแท้กับสินค้าของเทียม สินค้าเลียนแบบ สินค้าที่มีลักษณะคล้ายกัน สินค้าที่ใช้ควบคู่กัน และจากความหลากหลายของสินค้าที่มีมากทำให้การตรวจสอบทางด้านราคาของสินค้า สามารถเป็นไปด้วยความยากลำบากทำให้เสียเวลาในการตรวจสอบราคาสินค้า ซึ่งสินค้าประเภทวัสดุก่อสร้างมักจะมีการโทรศัพท์เพื่อตรวจสอบราคาสินค้าหรือต้องการทราบราคาสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อเมื่อไม่สามารถค้นหาราคาได้ในเวลาที่รวดเร็ว ทำให้เสียเวลาในการทำใบเสนอราคา และทำให้การขายสินค้ามีการคิดราคาผิดพลาดได้ ซึ่งเป็นความสูญเสียทางการเงินของทางร้าน

ในการจัดรูปแบบของร้านแบบแสดงสินค้าที่หน้าร้าน ซึ่งเป็นการจัดสินค้าแสดงไว้ที่หน้าร้านให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกซื้อสินค้าด้วยตนเองได้ ซึ่งสินค้ามีปริมาณมากหลายชนิดและหน้าที่พนักงานขายมีหน้าที่มาก ทำให้ในบางครั้งสินค้าอาจจะหมดไปจากทางหน้าร้านโดยทางร้านไม่ทันได้ทราบถือเป็นการเสียโอกาสในการขาย หรือเกิดความลำบากในการค้นหาสินค้าเพื่อมาเพิ่มที่หน้าชั้นวางสินค้า เพราะไม่มีตัวอย่างสินค้าให้เห็น และปัญหาเรื่องการขโมยสินค้า เนื่องจากการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำสินค้ามาแสดงให้ลูกค้าได้เลือกซื้อ ทำให้เกิดการขโมยสินค้าขึ้นบ่อย สินค้าบางชนิดมีขนาดเล็ก และมีราคาสูงมาก ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียและปัญหาในการตรวจสอบกับทางร้านมาก

ในส่วนการรับประกันความพึงพอใจของลูกค้า โดยการรับเปลี่ยนสินค้าหรือการรับคืนสินค้าให้กับลูกค้า ในกรณีที่สินค้าเกิดความชำรุดเสียหาย มีหลายครั้งที่ลูกค้านำสินค้าที่ไม่ได้ซื้อจากทางร้านมาทำการคืนสินค้านั้นกับทางร้าน ซึ่งทางร้านนั้นจะไม่สามารถที่จะตรวจสอบได้ว่าเป็นสินค้าที่ซื้อมาจากทางร้านจริง หรือเป็นสินค้าที่ถูกซื้อไปจากทางร้านจริงแต่ได้สินค้าซื้อไปเป็นเวลานานแล้ว เมื่อสินค้าหมดอายุการใช้งานก็นำมาคืน โดยที่ลูกค้าอาจจะซื้อสินค้าชิ้นใหม่ไป หลังจากนั้นนำสินค้าชิ้นเก่ามาคืนพร้อมกับใบเสร็จรับเงินรอบใหม่ ทำให้ทางร้านไม่สามารถตรวจสอบได้และจำเป็นต้องรับคืนสินค้านั้นทำให้เกิดความสูญเสียต่อทางร้านอย่างมาก

เมื่อพิจารณาถึงปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงทำให้คณะผู้ศึกษาเกิดแรงจูงใจที่จะพัฒนาระบบงานดังกล่าวให้เป็นระเบียบ มีมาตรฐาน สะดวกต่อการปฏิบัติงาน และช่วยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาระบบการขายสินค้าให้กับร้านค้าวัสดุก่อสร้าง จึงได้พยายามนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อเข้ามาจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น รวมทั้งเป็นการลดความสูญเสีย และเพิ่มมาตรฐานในการทำงานให้มากยิ่งขึ้น โดยได้ศึกษาระบบการขายจากบริษัทต้นแบบที่มีชื่อเสียงและมีระบบการจัดการที่มีมาตรฐานที่ดีเพียงพอ ทางคณะผู้ศึกษาได้พิจารณานำบริษัทต้นแบบมาศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการขายให้ร้านค้าวัสดุก่อสร้าง มีระบบการขายดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานของฝ่ายขายของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง
2. เพื่อพัฒนาระบบการจัดการสินค้าหน้าชั้น การป้องกันการขโมยสินค้า รวมถึงกำหนดหลักเกณฑ์และมาตรฐานการรับคืนสินค้าให้มีระบบมากขึ้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาระบบจะช่วยให้ทราบถึงระบบการดำเนินงานของฝ่ายขายในปัจจุบันเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบใหม่ ซึ่งหลังจากที่ได้นำระบบใหม่เข้ามาใช้แล้วจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น ในด้านราคาสินค้าจะส่งผลให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ในการจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้าไม่เกิดปัญหาพนักงานจําราคาสินค้าไม่ได้หรือจํา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลสินค้าผิดพลาด ลดเวลาในการหาข้อมูลให้ลูกค้า ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการคอยนาน ลดความสูญเสียทางการเงินของทางร้าน ด้านจัดสินค้าเข้าชั้นสินค้าและขโมยสินค้า สามารถทราบว่าสินค้าชิ้นใดได้หมดไปจากหน้าชั้นวางสินค้าแล้วบ้าง ลดปัญหาในเรื่องของการขโมยสินค้า ด้านรับคืนสินค้า ลดปัญหาลูกค้านำสินค้าที่ไม่ใช่สินค้าที่ถูกซื้อจากทางร้านซึ่งทางร้านไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นสินค้าที่ซื้อจากทางร้านหรือซื้อจากที่อื่น เนื่องจากไม่สามารถมีอะไรอ้างอิง ลดปัญหาลูกค้านำสินค้าเทียมเลียนแบบที่มีลักษณะคล้ายสินค้าแท้ที่มีราคาแพงมาคืน โดยที่ลูกค้าจะใช้ใบเสร็จที่เป็นสินค้าแท้มีราคาแพงที่เคยซื้อไป ลดปัญหาการนำของสินค้าเก่ามาคืนพร้อมใบเสร็จใหม่ การตรวจสอบเอกสารใบเสร็จรับเงินทำได้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพดีขึ้น ช่วยลดข้อผิดพลาด ลดเวลา และลดความยุ่งยากในการรับคืนสินค้า

ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว ลดความผิดพลาด ลดความสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายขาย ทำให้การทำงานของฝ่ายขายมีมาตรฐานสามารถจัดการกับสินค้าที่อยู่หน้าชั้นได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลูกค้าสามารถแยกแยะสินค้าที่มีราคาต่างกันได้ สินค้าหน้าชั้นจะมีพอเพียงพอต่อการขาย ลดปัญหาสินค้าสูญหายจากการถูกขโมย รวมถึงมีหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการรับคืนสินค้า โดยที่ข้อมูลเกิดความเสียหายและความสูญหายน้อยที่สุด รวมทั้งระบบที่ทางคณะผู้จัดทำได้มีการพัฒนาขึ้นนี้ อาจเป็นแนวทางให้กับธุรกิจอื่นๆที่สนใจ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับระบบ การดำเนินงานเพื่อให้เกิดประโยชน์ในธุรกิจของตนได้

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ศึกษาเฉพาะในส่วนของระบบงานฝ่ายขาย โดยทางคณะผู้จัดทำได้ทำศึกษาข้อมูลที่ต้องการจากห้างหุ้นส่วนจำกัดสิทธิพันธุ์ค้าไม้ ซึ่งตั้งอยู่ที่ 157 ม.8 แขวงหนองจอก เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 ซึ่งมีขอบเขตของงานต่าง ๆ ดังนี้ ด้านราคาสินค้า ศึกษากระบวนการจัดการการขายสินค้า ในส่วนการทำใบเสนอราคา วิธีการค้นหาข้อมูลสินค้า ขั้นตอนและวิธีต่าง ๆ ของการคิดราคาสินค้า ความผิดพลาดเนื่องจากความสับสนด้านราคาสินค้า ด้านจัดสินค้าเข้าชั้นสินค้าและขโมยสินค้า ศึกษากระบวนการขายสินค้าในส่วนของหน้าร้าน เช่น บริเวณที่มีการพบว่าไม่มีสินค้าแสดงไว้ที่ชั้น และเรื่องการขโมยสินค้าที่เกิดขึ้นบ่อยครั้ง ด้านรับคืนสินค้า ศึกษากระบวนการขายสินค้า ในส่วนของขั้นตอนการรับคืน เอกสารที่ใช้ในเรื่องการรับคืนที่มักพบปัญหาเรื่องการรับคืน การตรวจสอบเรื่องการรับคืน จากขอบเขตของงาน 3 ด้านที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จะทำการพัฒนาโดยการปรับปรุงรูปแบบผังองค์การ เพื่อให้การทำงานเป็นระบบ มีการแบ่งแยกหน้าที่ต่าง ๆ กันอย่างชัดเจน ลดการทำงานซ้ำซ้อนและทำงานได้ถูกต้องมากขึ้น การปรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่การทำงานของพนักงาน รวมถึงการระบุขอบเขตการทำงานที่ชัดเจนของพนักงานแต่ละคน การปรับปรุงรูปแบบของแบบฟอร์มเอกสาร เพื่อให้มีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น การนำโปรแกรมการคิดเงิน ณ จุดขายและบาร์โค้ดเข้ามาประยุกต์ใช้ การจัดรูปแบบการจัดเรียงสินค้าหน้าร้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันการขโมยสินค้าและสับสนด้านราคา และการกำหนดกฎเกณฑ์มาตรฐานการรับคืนสินค้าขึ้นเพื่อให้เกิดความถูกต้องในการรับคืน

การตรวจเอกสาร

สิวิกาและคณะ (2542) ได้ศึกษาถึงการบริหาร การจัดร้านค้า การจัดซื้อ การขายสินค้า สินค้าคงคลัง และการส่งเสริมการขาย ของร้านสหกรณ์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช จำกัด โดยออกแบบ โครงสร้างองค์การ ระบบงานบริหาร แบบประเมินคุณภาพ และมาตรฐาน แบบฟอร์มใบรายงาน และนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาใช้งานเพื่อแก้ปัญหาการดำเนินงานด้านการจัดการสินค้าคงคลังและการขาย ที่ไม่สามารถตรวจสอบความถูกต้อง ไม่สามารถแสดงรายงานได้ครบถ้วน และยังเกิดความล่าช้า มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและเก็บเอกสารที่ยังยากต้องใช้เวลาในการทำงานในด้านต่าง ๆ ในระบบปัจจุบัน โปรแกรมสำเร็จรูป POS ช่วยติดต่อกับผู้ใช้งานด้านการปฏิบัติงานต่าง ๆ เช่น ทำการบันทึกการขาย การคำนวณส่วนลด การทำรายงานต่าง ๆ เช่น ใบเสร็จ ใบแจ้งหนี้ ใบเสนอราคา เป็นต้น จากการสืบค้นข้อมูลและการใช้งาน โปรแกรมสำเร็จรูปของระบบงานแล้วพบว่าระบบใหม่ที่ทำกรพัฒนาขึ้นนั้นมีการเพิ่มความสามารถของประสิทธิภาพการทำงาน ได้เป็นอย่างดี มีการทำงานเร็วขึ้น ลดความผิดพลาดของข้อมูลสามารถแสดงรายงานผลการดำเนินงานได้ตรงตามเวลา สามารถอ้างอิงข้อมูลในการตรวจสอบได้ง่ายยิ่งขึ้น

ผ่องอำไพและคณะ (2543) ได้ศึกษาด้านการขายและคลังสินค้าของบริษัท ไทยไฮโดร-โพนิคส์อะโกร จำกัด โดยมีการออกแบบขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายขาย การปรับปรุงเอกสาร และแบบฟอร์มให้มีมาตรฐาน และการกำหนดระบบทางเดินของเอกสารให้มีความชัดเจนมากขึ้น ในส่วนของคลังสินค้าได้มีการจัดการการใช้พื้นที่ในคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ออกแบบระบบการจัดการพื้นที่และการเบิกฝาก โดยใช้วิธีการแบบนำเข้ามาก่อนนำออกไปใช้ก่อน(FIFO) มีการวางแผนผังตำแหน่งการหยิบฝากตามหลักทฤษฎีการวิเคราะห์ ABC (ABC Analysis Theory) และการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์เอกเซลเวอร์ชัน 97 และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์วิซวลเบสิกเวอร์ชัน 6.0 มาใช้ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลของฝ่ายคลังสินค้า และยังรวมถึงการนำเทคโนโลยีรหัสแท่งมาช่วยในการจัดการคลังสินค้า พบว่าระบบใหม่ที่ทำกรพัฒนาขึ้นนี้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้เป็นอย่างดี มีการทำงานที่รวดเร็วยิ่งขึ้น ลดการสูญหายลงได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถออกรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานความเคลื่อนไหวของผักในคลัง รายงานการรับผักเข้าคลัง ซึ่งรายงานต่าง ๆ ดังกล่าวนี้นี้ เป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุน การตัดสินใจของผู้บริหารในการบริหารงานภายในบริษัท ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พรทิพาและคณะฯ (2543) ได้ศึกษาระบบการจัดการงานขาย จัดซื้อ และสินค้าคงคลัง ในอุตสาหกรรมผลิตผ้าไหม พบว่าโครงสร้างขององค์การนั้นมีรูปแบบที่ไม่แน่นอน ไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน งานเอกสารยังไม่มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานและยังขาดเอกสารที่จำเป็นสำหรับรายละเอียดต่าง ๆ ในรูปแบบเอกสารที่ใช้ในปัจจุบันพบว่ายังไม่เหมาะสม เนื่องจากบางรูปแบบยังมีช่องรายการที่ไม่ได้ใช้ให้เกิดประโยชน์นั้นปรากฏในเอกสาร และไม่มี การจัดทำรายงานสรุปการขาย เป็นต้น ในส่วนของฝ่ายจัดซื้อถ้ามีการวางแผนการทำงานโดยมีการ จัดระบบเอกสารใหม่ จะส่งผลให้งานด้านจัดซื้อสามารถประสานงานกันระหว่างหน่วยอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการวางระบบการทำงานทั้งในฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายสินค้าคงคลัง ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงได้ทำการวางระบบปรับปรุงรูปแบบ และการไหลของเอกสารทั้งหมด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยทำการวาง ระบบเป็นวิธีการจัดการการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้องค์กรมีการทำงานที่ดี ยิ่งขึ้น โดยการทำให้ฝ่ายขาย ฝ่ายจัดซื้อ และฝ่ายสินค้าคงคลังทำงานเป็นระบบมากขึ้น รวมทั้ง การค้นหาข้อมูลสินค้าต่าง ๆ การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รวมถึงป้องกันความผิดพลาด จากการดำเนินงานให้สามารถกระทำได้ง่ายขึ้น ช่วยลดงานที่ไม่จำเป็นออกไป การจัดทำรายงาน เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดวิธีการศึกษา ขั้นตอนการดำเนินงานปัจจุบันของฝ่ายขาย ภายในบริษัท ในด้านราคาสินค้า ด้านจัดสินค้าเข้าชั้นสินค้าและป้องกันกรขโมยสินค้า และด้าน รับคืนสินค้า การเก็บรวบรวมข้อมูล สามารถแบ่งที่มาของข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ จากทางเจ้าของร้าน จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานที่ศึกษา จากการสังเกตการทำงานต่าง ๆ ภายในร้าน จากข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของงานของฝ่ายขาย และปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อนำมาพิจารณาและวิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสีย ของการทำงานระบบเดิม

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ** ได้เก็บรวบรวมและขอเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นเอกสารที่ใช้ ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันของบริษัทที่ร้านค้าวัสดุก่อสร้างต้องใช้ในการดำเนินงาน และจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารที่ทางร้านได้จัดทำไว้ เช่น ข้อมูลบางส่วนจากสมุดราคาสินค้า แบบฟอร์มการสมัครช่าง รูปแบบใบสั่งซื้อสินค้า รูปแบบเอกสารเงินสด รูปแบบใบเสนอราคา เป็นต้น มาศึกษาเพื่อที่สามารถนำข้อมูลไปสู่ขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหาจากการดำเนินงานปัจจุบัน ของการดำเนินงานในฝ่ายขายของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

พิจารณาระบบการดำเนินงานของฝ่ายขายจากขั้นตอนการปฏิบัติงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในด้านราคาสินค้า ด้านจัดสินค้าเข้าชั้นสินค้าและขโมยสินค้า และด้านรับคืนสินค้าเพื่อให้ทราบปัญหาและนำไปสู่ขั้นตอนที่ดีที่สุดในการพัฒนาระบบการดำเนินงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานต่าง ๆ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ข้อจำกัด ข้อบกพร่อง เป้าหมาย และศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ไขปัญหของระบบการดำเนินงานของฝ่ายขายในปัจจุบัน
2. การวิเคราะห์ระบบการดำเนินงาน โดยวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานและความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการดำเนินงาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น ทำความเข้าใจระบบและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่ศึกษา
3. การออกแบบระบบ ทำการออกแบบระบบการจัดการฝ่ายขาย ให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นจากเดิม โดยให้ระบบสามารถเข้าจัดการได้ตรงกับกลุ่มสินค้าที่มีปัญหามากที่สุด ซึ่งในแต่ละกลุ่มสินค้าที่มีปัญหาแตกต่างกันจะนำเทคโนโลยีที่ต่างกันเข้าไปแก้ปัญหา ซึ่งระบบรวมของการแก้ปัญหา ยังคงเป็นตัวเดียวกัน แต่นำเทคโนโลยีที่แตกต่างกันเข้าไปแก้ปัญหาในระบบย่อยที่มีปัญหาแตกต่างกันเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงจุด เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด และมีต้นทุนที่ต่ำที่สุด
4. การทดสอบระบบ เป็นการทดสอบว่า ระบบการทำงานของระบบใหม่ ตรงกับคุณลักษณะหรือความต้องการที่ออกแบบไว้หรือไม่ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่ สามารถทำงานได้ตามที่ต้องการหรือไม่ และนำข้อผิดพลาดจากการทดสอบระบบมาปรับปรุง แก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ดำเนินงาน ได้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ แนะนำถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงและพัฒนาระบบต่อไปในอนาคต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ระบบการจัดการฝ่ายขาย ของ หจก. สิทธิพันธุ์ค้าไม้

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

หจก. สิทธิพันธุ์ค้าไม้ เปิดดำเนินกิจการอยู่ที่ 157 ม.8 แขวงหนองจอก เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร 10530 เป็นกิจการที่มีผู้บริหารเป็นบุคคลในครอบครัวจะช่วยกันในการวางแผน การดำเนินงานและการบริหาร ทำให้โครงสร้างการบริหารงานไม่ซับซ้อน ใช้การตัดสินใจในเรื่อง ต่าง ๆ ของระดับบริหาร ในส่วนการว่าจ้างพนักงานก็จะมีการว่าจ้างพนักงานเพื่อเข้ามาช่วยงาน บางส่วน คือ พนักงานขาย พนักงานยกสินค้า พนักงานส่งสินค้า พนักงานขับรถ จากเดิมนั้น หจก. สิทธิพันธุ์ค้าไม้ เป็นเพียงร้านขายวัสดุก่อสร้างธรรมดาทั่วไปซึ่งเป็นมรดกตกทอดต่อกันมา หลายชั่วอายุคน แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนรูปแบบการตกแต่งร้าน และการจัดหน้าร้าน เพราะทางบริษัท ผู้ส่งสินค้า ได้ขอร้องทางร้านที่เป็นผู้แทนจำหน่ายให้จัดรูปแบบร้านค้าให้เหมือนกัน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2530 เป็นต้นมา ซึ่งจะทำการจำหน่ายสินค้าในเครือ ไม้แปรรูป วัสดุอุปกรณ์ก่อสร้าง รวมถึง สินค้าตกแต่งครบวงจร กลุ่มเป้าหมายก็จะมียู่ 4 กลุ่ม ได้แก่ เจ้าของบ้านหรือลูกค้าทั่วไปที่ ส่วนมากซื้อสินค้าไปใช้ภายในบ้านเพื่อซ่อมแซมตกแต่งบ้าน ร้านค้าช่วง ได้แก่ ร้านค้าย่อยหรือร้าน ที่มีขนาดเล็กกว่า จะรับสินค้าชนิดต่าง ๆ จากทางร้านไปขายสินค้าต่ออีกทีเพื่อหวังเอาผลกำไรอีก ต่อหนึ่งจากผู้บริโภค ช่างและผู้รับเหมารายย่อย ได้แก่ พวกช่างที่ซื้อสินค้าเพื่อไปดำเนินการต่าง ๆ ตามคำสั่งของลูกค้า เช่น ซ่อมแซมต่อเติมบ้านหรือสำนักงานขนาดเล็ก ซ่อมแซมหลังคาบ้านอาคาร ที่พักอาศัยที่ชำรุดของผู้ว่าจ้าง ซ่อมแซมห้องต่าง ๆ ที่ชำรุดหรือเสียหายภายในอาคารที่พักอาศัยของ ผู้ว่าจ้าง เป็นต้น และงานโครงการต่าง ๆ ได้แก่ ลูกค้าที่จะสั่งซื้อสินค้าเป็นจำนวนมาก ๆ เพื่อที่จะนำ สินค้าไปใช้ในงานสิ่งปลูกสร้างขนาดใหญ่ เช่น การปลูกสร้างอาคารหรือตึกขนาดใหญ่ โรงแรม โรงเรียน สะพาน ถนน เป็นต้น กลุ่มสินค้าประกอบด้วย 5 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มวัสดุก่อสร้าง เช่น ปูน กระเบื้อง วัสดุก่อสร้าง คอนกรีต ตะปู ฆ้อน กลุ่มเซรามิก/สุขภัณฑ์/ก๊อกน้ำ เช่น อ่างล้างหน้า อ่างอาบน้ำ ก๊อกน้ำ กลุ่มสินค้าฮาร์ดแวร์ เช่น เครื่องมือช่างต่าง ๆ ประตู หน้าต่าง บานพับ ประตู ติ กลุ่มสินค้า ตกแต่ง เช่น กระจก เครื่องใช้ภายในบ้าน อุปกรณ์บำรุงรักษารถ และกลุ่มโคมไฟ อุปกรณ์ไฟฟ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สภาพการบริหารงาน

หจก. สิริพันธ์ค้าไม้ มีระบบการบริหารงานโดยผู้จัดการเป็นผู้รับผิดชอบงานทั้งหมด และมีพนักงานในร้านประมาณ 20 คน เป็นผู้ช่วยในการทำงาน โดยมีการแบ่งหน้าที่ออกเป็น 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายขายสินค้า ฝ่ายบัญชี ฝ่ายคลังสินค้า โดยแต่ละฝ่ายจะมีหน้าที่ในการทำงานดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหาร เป็นผู้รับผิดชอบการบริหารงานทุกอย่าง เช่น การตัดสินใจซื้อสินค้าเมื่อถึงจุดสั่งซื้อ การตรวจสอบเอกสารหรือการสรุปยอดขาย ยอดสินค้าคงคลัง ตรวจสอบรายการบัญชีเงินสด การควบคุมทางการเงิน และการตัดสินใจทางด้านต่าง ๆ

2. ฝ่ายขาย ทำหน้าที่ในส่วนการบริหารงานขาย ให้ข้อมูลสินค้าแก่ลูกค้า การดูแลลูกค้า การจัดทำใบเสนอราคา การจัดชั้นวางสินค้า การตรวจสอบสินค้าหน้าชั้นวางสินค้า การรับเปลี่ยนสินค้า การรับชำระเงิน โดยทางฝ่ายขายจะทำหน้าที่ทางการเงินควบคู่กันไปด้วย นั่นคือจะทำหน้าที่ในการเก็บเงินแล้วส่งมอบเงินดังกล่าวให้กับทางเจ้าของร้าน รวมถึงยังต้องทำหน้าที่ตรวจสอบรายการสินค้าทั้งหน้าร้านและคลังสินค้า เพราะบัญชีสินค้าหน้าร้านกับบัญชีสินค้าที่ในคลังสินค้าเป็นบัญชีเดียวกัน นอกจากนี้ยังทำเอกสารเกี่ยวกับการขาย เช่น บันทึกการขายประจำวัน รายงานสรุปยอดขาย

3. ฝ่ายบัญชี ทำหน้าที่ในการตรวจสอบยอดขาย และตรวจสอบจำนวนเงินที่มีเข้ามาในแต่ละวัน เพื่อนำมาจัดทำเป็นรายงานสรุปยอดขาย การจัดทำบัญชีค่าใช้จ่ายภายในร้าน รายงานสรุปยอดสินค้าคงคลัง การควบคุมลูกหนี้ การทำหน้าที่จัดเก็บบันทึกประวัติประจำตัวลูกหนี้ การติดตามหนี้ รวมถึงการรับชำระหนี้ แล้วนำมาทำเป็นรายการบัญชีเงินสด เพื่อสรุปยอดเงินประจำเดือน

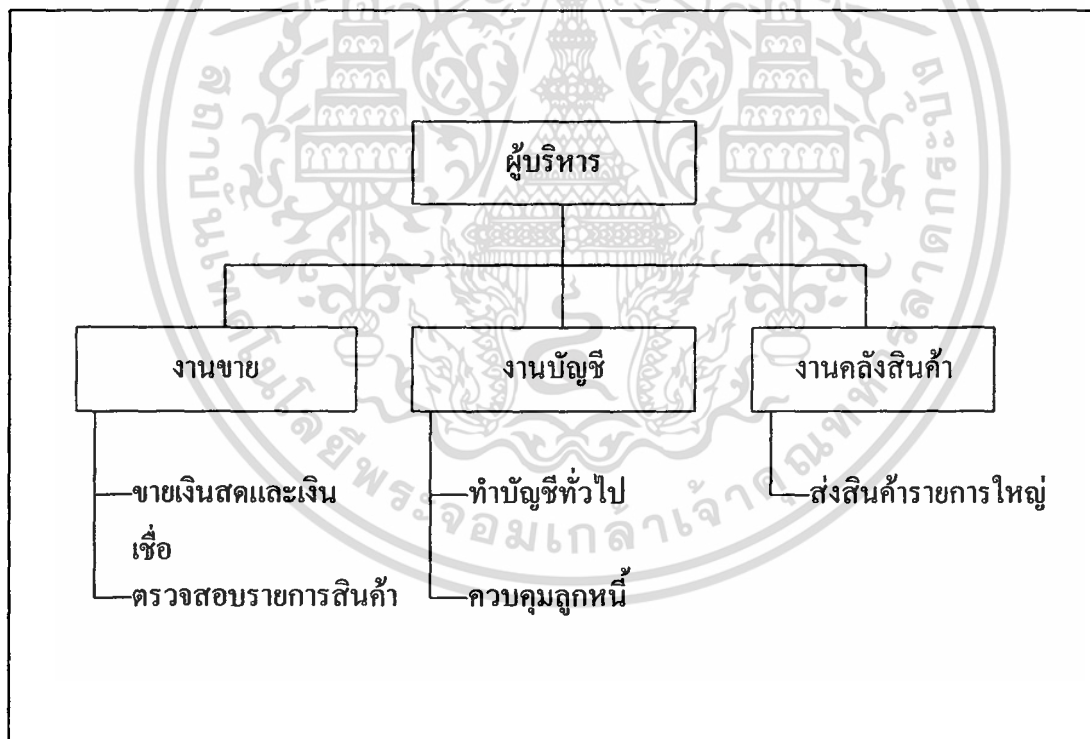
4. ฝ่ายคลังสินค้า ทำหน้าที่ส่งสินค้ารายการใหญ่ๆ เช่น อ่างอาบน้ำ สุขภัณฑ์ขนาดใหญ่ ปูน ไม้ เป็นต้น ที่ลูกค้าสั่งซื้อ โดยนำไปส่งให้ลูกค้า

ผังองค์กร

จากรายละเอียดของสภาพการบริหารงานและหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถนำข้อมูลที่ได้มาเขียนเป็นผังองค์กร (ภาพที่ 1) เพื่อแสดงให้เห็นถึงลำดับขั้นตอนของการควบคุมและหน้าที่การทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่า รูปแบบของสภาพการบริหารงานของ หจก. สิริพันธ์ค้าไม้ คงยังเป็นรูปแบบการบริหารงานในครอบครัวแบบง่าย ๆ ไม่เป็นระเบียบ ไม่ได้มีการแบ่งแยกหน้าที่ต่าง ๆ อย่างชัดเจนนัก อำนาจในการตัดสินใจทั้งหมดจะขึ้นอยู่กับผู้บริหารเพียงผู้เดียวและหน้าที่การทำงานยังมีหลายหน้าที่ ทำให้การทำงานในหลายฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยเฉพาะในฝ่ายขายซึ่งมีหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติหลายอย่าง ส่งผลให้เกิดความสับสนในหน้าที่การทำงานได้ เพราะไม่ได้มีการแบ่งแยกหน้าที่ในรายละเอียดปลีกย่อยที่ชัดเจน โดยจากผังองค์กรจะประกอบด้วย ผู้บริหาร ซึ่งทำหน้าที่ควบคุมดูแลทุกอย่างภายในร้านรวมถึงในด้านการตัดสินใจ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 งานหลัก ได้แก่ งานขาย จะมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลทุกอย่างที่มีความเกี่ยวข้องกับการขาย ไม่ว่าจะเป็นการขายสินค้า การสืบค้นราคาสินค้า รวมถึงการสืบค้นข้อมูลสินค้าต่าง ๆ การแนะนำสินค้าให้กับลูกค้า การจัดสินค้าหน้าร้าน การตรวจสอบรายการสินค้าเพื่อที่จะสามารถทราบจำนวนสินค้าที่ขาดหรือสินค้าที่ใกล้จะหมดและทำการสั่งซื้อได้ การรับคืนสินค้าในกรณีที่สินค้าเสียหายหรือชำรุดและอยู่ในช่วงรับประกัน มีหน้าที่หลักคือ ขายสินค้าเงินสดและขายสินค้าเงินเชื่อ ตรวจสอบรายการสินค้าในส่วนของงานบัญชีจะมีหน้าที่รับผิดชอบดูแล การจัดทำบัญชีรายรับและรายการควบคุมลูกหนี้ และงานที่เกี่ยวข้องกับการเงินต่าง ๆ งานคลังสินค้าก็จะทำหน้าที่จัดส่งสินค้าตามรายการใหญ่ๆ



ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การดำเนินงานในปัจจุบัน

การดำเนินงานในปัจจุบันของทางร้านหจก. สิริพันธ์ค้าไม้ คือ ทางร้านจะรับสินค้าที่เข้ามาจากบริษัทแม่และจากทางบริษัทอื่นๆเพื่อเข้ามาขายในร้าน โดยส่วนหนึ่งจะทำการวางสินค้าเพื่อแสดงสินค้าไว้ที่หน้าร้าน และอีกส่วนหนึ่งจะทำการเก็บสินค้าไว้ในฝ่ายคลังสินค้า เพื่อไม่ให้สินค้าที่อยู่ภายในของหน้าร้านดูวุ่นวายและมากมายเกินความจำเป็น สินค้าบางชนิดที่ไม่ต้องการการเลือกชม เช่น ไม้ ปูน เป็นต้น ก็จะเก็บไว้ในคลังสินค้า เมื่อมีลูกค้ามาซื้อสินค้าหรือต้องการทราบราคาสินค้าเพื่อทำการตัดสินใจก่อนซื้อ พนักงานขายก็จะทำใบเสนอราคาโดยการค้นหาข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลรายละเอียดของสินค้า และหลังจากนั้นถ้าลูกค้าต้องการซื้อสินค้าแล้ว ก็จะมีกระทำการขายสินค้าโดยการขายเป็นเงินสดและขายเป็นเงินเชื่อ สำหรับการขายเป็นเงินเชื่อส่วนมากจะเป็นลูกค้างาน โครงการหรืองานรับเหมาที่ลูกค้ามีเครดิตกับทางร้านอยู่ก่อนแล้ว โดยในการขายนี้ในกรณีที่เป็นการขายแบบเงินสดนั้นพนักงานขายจะเป็นผู้ทำการรับชำระเงินเอง ส่วนถ้าเป็นการขายแบบขายเชื่อจะส่งเรื่องให้ฝ่ายบัญชีเป็นผู้ตรวจสอบประวัติและเครดิตของลูกค้าทั้งหมด เมื่อสิ้นสุดในแต่ละวันพนักงานขายก็จะทำการส่งเงินที่ขายได้ในลิ้นชักให้ผู้บริหารเพื่อนำไปเข้าบัญชีพร้อมทั้งทำการสรุปยอดขายในแต่ละวัน เมื่อสินค้าถูกขายไปถึงจุดหนึ่งพนักงานขายก็จะทำการตรวจสอบสินค้าหน้าชั้นและไปนำสินค้าจากในคลังสินค้ามาเติมที่หน้าชั้น และเนื่องจากบัญชีสินค้าของหน้าร้านและในคลังสินค้าเป็นบัญชีเดียวกัน พนักงานขายจะทำการตรวจสอบสินค้าและคลังสินค้าเมื่อได้รับคำสั่งจากผู้บริหาร รวมทั้งเมื่อลูกค้าได้มีการนำสินค้าที่ซื้อไปมาคืน พนักงานขายก็จะทำหน้าที่ในการรับคืนสินค้าและทำการตรวจสอบสินค้า จากนั้นพนักงานจะเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้ลูกค้าหรือถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการจะเปลี่ยนสินค้าไปใหม่ ก็จะออกใบลดหนี้ให้ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถนำใบลดหนี้มาซื้อสินค้าใหม่ในครั้งหน้าได้

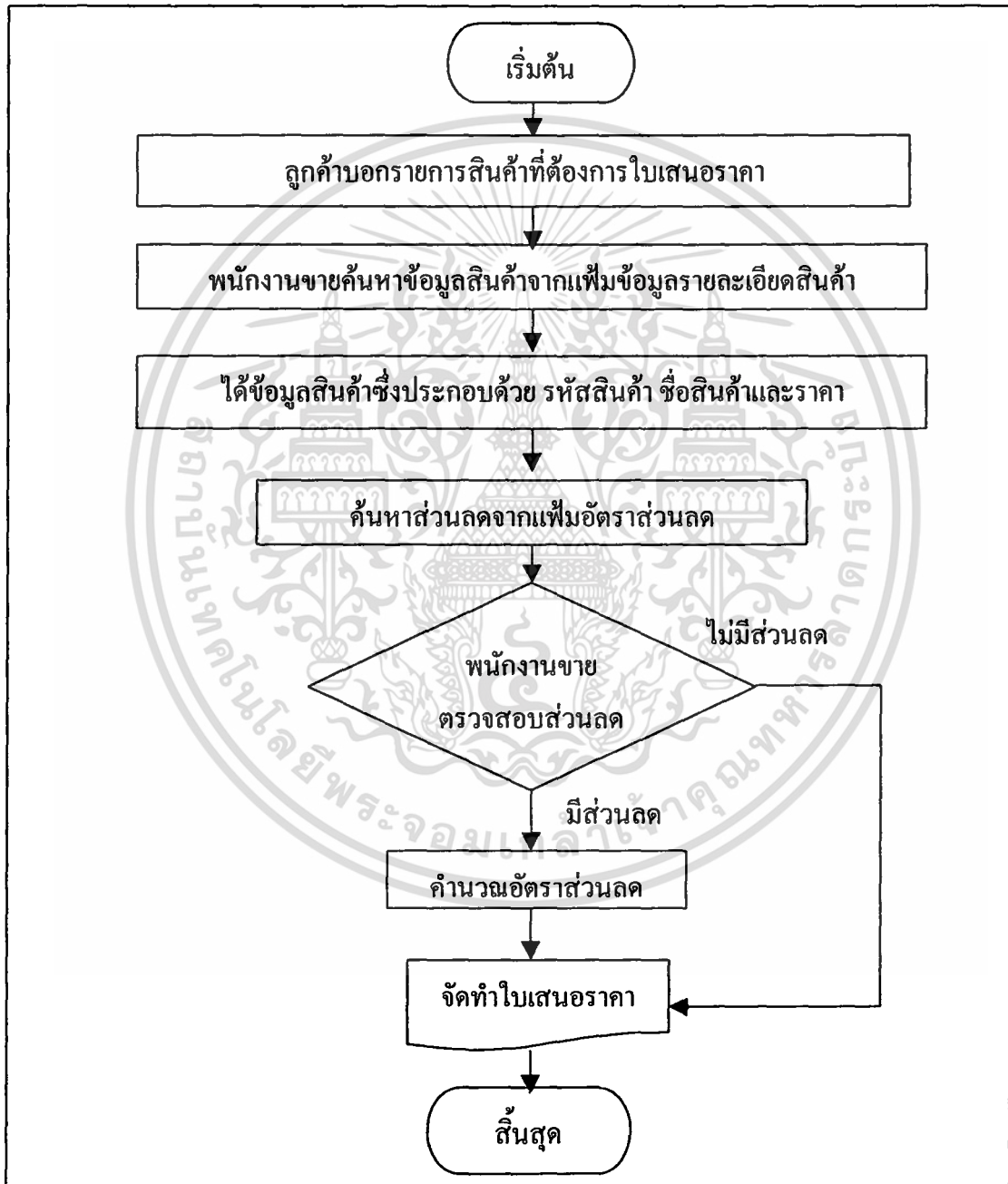
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันของบริษัท พบว่ามีระบบการทำงานที่สนใจศึกษา มีอยู่ 3 ด้าน คือ การจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้า การตรวจสอบและการจัดสินค้าหน้าชั้น และการตรวจสอบการรับคืนสินค้า ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานในแต่ละด้านดังนี้

การจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้า (ภาพที่ 2) เริ่มต้นจากการที่เมื่อมีลูกค้าต้องการทราบราคาสินค้า พนักงานขายก็จะเริ่มทำการค้นหาข้อมูลสินค้า ประกอบด้วย รหัสสินค้า ชื่อสินค้า และราคาสินค้า จากเพิ่มรายการสินค้า เมื่อได้ข้อมูลสินค้าออกมาจะต้องเปิดค้นหา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อัตราส่วนลด ที่ออกมาเป็นประจำทุกเดือนโดยจะออกโดยผู้บริหารว่า เดือนนั้นๆจะมีการให้อัตราส่วนลดในสินค้าใดบ้าง และเป็นจำนวนเท่าไร จากนั้นจึงทำการคำนวณโดยการทำราคาจากในแฟ้มข้อมูลสินค้า มาคำนวณหักส่วนลด จากนั้นจึงจัดทำใบเสนอราคา (ภาพผนวกที่ 1) ออกมา ซึ่งก็จะมีรายละเอียดคือ รายการสินค้า จำนวนสินค้า ราคาสินค้าต่อหน่วยและจำนวนเงิน



ภาพที่ 2 ผังขั้นตอนการจัดทำใบเสนอราคาและคิดราคาสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

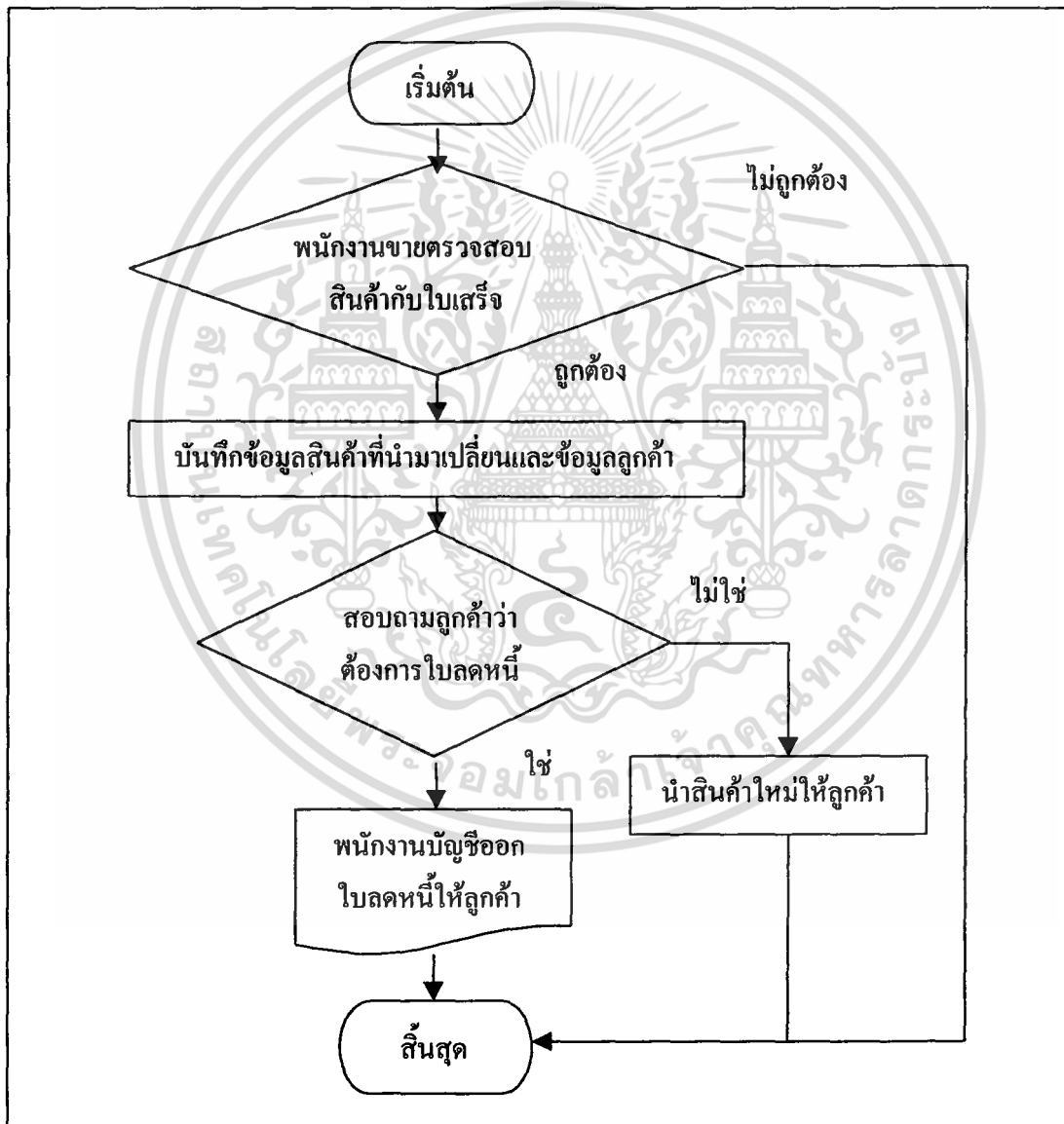
การจัดสินค้าเข้าชั้นสินค้า (ภาพที่ 3) เริ่มต้นจากการที่พนักงานขายตรวจสอบข้อมูลสินค้าหน้าชั้นว่ามีรายการสินค้าอะไรบ้างโดยดูรายการสินค้าจากเพิ่มข้อมูลรายละเอียดสินค้า หลังจากนั้นพนักงานขายจะตรวจสอบสินค้าหน้าชั้นว่ามีสินค้าขาดหรือหมดไปหรือไม่ ถ้ามีสินค้าหมดไปจากหน้าชั้น พนักงานขายจะเข้าไปทำสินค้าจากคลังสินค้าออกมาวางเพิ่มที่หน้าชั้นวางสินค้า



ภาพที่ 3 ฟังขั้นตอนการจัดสินค้าเข้าที่ชั้นสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การรับคืนสินค้า (ภาพที่ 4) เริ่มต้นจาก พนักงานขายตรวจสอบสินค้าที่นำมาคืนกับใบเสร็จรับเงิน(บิลเงินสด) (ภาพผนวกที่ 2) ก่อนว่าตรงกันหรือไม่ หลังจากนั้นจึงทำการบันทึกการขายการคืนสินค้านั้นพร้อมข้อมูลลูกค้าลงในเพิ่มรายการสินค้าคืน จากนั้นสอบถามลูกค้าว่าต้องการสินค้าตัวใหม่เลยหรือไม่ถ้าลูกค้าต้องการสินค้าชิ้นใหม่ก็จะนำสินค้าชิ้นใหม่มาให้ลูกค้า หรือ ถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการสินค้าชิ้นใหม่ ก็จะออกใบลดหนี้ให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้านำใบลดหนี้มาใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าคราวหน้า



ภาพที่ 4 ฟังขั้นตอนการรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน

ด้านราคาสินค้า

1. สินค้าที่จำหน่ายมีจำนวนมาก(มีมากกว่า 1000 ชนิด) เพราะทางร้านเป็นทั้งตัวแทนขายปลีกและขายย่อย ดังนั้นจึงมีจำนวนสินค้ามากมาย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าของทางร้านซึ่งมีกลุ่มลูกค้ามากมาย ทำให้พนักงานไม่สามารถจำราคาสินค้าได้ การจดจำราคาผิดพลาดสินค้าที่ต้องใช้ควบคู่กันนั้นมีจำนวนมาก ตัวอย่าง ตารางสินค้าที่สามารถใช้ร่วมกัน (ภาพผนวกที่ 3) จะเห็นว่า สินค้าหนึ่งอย่างมีสินค้าที่ใช้งานร่วมกันเป็นจำนวนมาก ซึ่งจากสาเหตุดังกล่าวพนักงานหนึ่งคนจะต้องจํารายละเอียดสินค้าหลายอย่าง ไม่ว่าจะเป็ยราคาสินค้า สินค้าที่ต้องควบคู่ ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความสับสนด้านราคา คือจําราคาสินค้าไม่ได้หรือผิดพลาด รวมทั้งไม่สามารถจดจําราคาสินค้าได้ทั้งหมด

2. เสียเวลาในการหาข้อมูลให้ลูกค้า เพราะใช้วิธีในการค้นหาข้อมูลไม่สะดวก ดังนี้ วิธีที่ 1 โดยการใช่วิธีการเปิดดูสมุดราคาสินค้าที่ทำให้ไม่สะดวก คือ สินค้ามีจำนวนมากและมีสินค้าควบคู่เยอะ ดังที่กล่าวมาแล้วทำให้เสียเวลาดค้นหาข้อมูลหลายๆเช่นกัน วิธีที่ 2 การเสียเวลาเดินไปดูที่ชั้นวางสินค้านั้น ๆ เลย และชั้นวางสินค้ากระจายอยู่เป็นบริเวณกว้างมาก บริเวณชั้นวางสินค้าของร้านจะมี 2 ชั้น คือ บริเวณชั้นล่างของร้าน และชั้นบนของร้าน โดยที่ชั้นวางของ 1 อัน จะสามารถมีจำนวนชั้นวางสินค้าทั้งหมด 4 ชั้น ซึ่งทำให้เสียเวลามากในการค้นหา ซึ่งจากสาเหตุ ดังกล่าวทำให้ลูกค้าต้องเสียเวลาในการคอยนาน เพราะลูกค้าโดยส่วนมาก ก่อนที่จะตัดสินใจมาซื้อสินค้ากับทางร้านมักโทรศัพท์สอบถามราคาจากทางร้านก่อนเสมอ

3. คิดราคาสินค้าผิด สินค้ามีลักษณะคล้ายคลึงกันมากแต่มีราคาแตกต่างกันเนื่องจากวัสดุที่ใช้ไม่เหมือนกัน เช่นของแท้ ของเทียม ยี่ห้อต่างกัน สาเหตุเหล่านี้ทำให้สินค้าไม่เท่ากัน ตัวอย่างเช่น ปลั๊ก National ของแท้ราคา 30 บาท ส่วนของเทียมราคา 10 บาท อุปกรณ์กำเนิดไฟฟ้าของแท้ราคา 15 บาท ส่วนของเทียมราคา 10 บาท ปลั๊กติดผนังตัวเมียของแท้ราคา 22 บาท ของเทียมราคา 10 บาท นอกจากนี้ยังเป็นจุดเริ่มของปัญหาอื่นๆ ตามมาอีกมากมาย ตัวอย่าง เช่น ลูกค้ารายหนึ่งต้องการปูนก่อ แล้วให้ทางร้านไปส่งสินค้าให้ด้วย แต่ทางร้านเกิดส่งสินค้าผิด โดยเอาปูนฉาบไปส่งแทน ซึ่งปูนฉาบไม่สามารถใช้แทนปูนก่อได้ ทำให้ลูกค้าไม่พอใจกับทางร้านส่งผลให้ลูกค้าจะขาดความเชื่อถือกับทางร้าน เกิดผลเสียที่ตามมาคือ ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการขนส่งในการขนส่งไปให้ลูกค้า และเสียค่าขนส่งเอาสินค้าใหม่ไปให้ลูกค้าอีก และอีกตัวอย่างหนึ่ง คือ เนื่องจากลูกค้าส่วนมากจะเป็นผู้รับเหมาโครงการใหญ่ๆ จะซื้อสินค้าเป็นปริมาณที่มาก ถ้าคิดราคาสินค้าผิดโดยคิดราคาต่ำกว่าความเป็นจริงแม้เพียงเล็กน้อยดูเหมือนจะขาดทุนไม่มาก แต่ถ้านำผลต่างตรงนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไปคู่กับจำนวนสินค้าที่ขายเป็นจำนวนมากๆ ทำให้ทางร้านสูญเสียเป็นจำนวนมาก และทางร้านมักเกิดความผิดพลาดทางจุดนี้บ่อยๆ จากสาเหตุที่เราคิดราคาสินค้าผิดพลาดนั้น ส่งผลโดยตรงทำให้ ลูกค้านั้นขาดความเชื่อถือ เนื่องจาก ราคาที่ขายแต่ละครั้งจะไม่เท่ากัน เพราะคิดราคาไม่ตรงกับราคาสินค้าที่เป็นจริง ถ้าลูกค้ามาซื้อสินค้าชนิดเดิมอีกแล้วทางร้านบอกราคาไม่ตรงกับครั้งก่อนทำให้ ลูกค้าเกิดความไม่เชื่อมั่นกับทางร้านอีก รวมทั้งถ้าส่งสินค้าผิดให้กับลูกค้า ลูกค้าก็จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีกับทางร้าน ก่อให้เกิดผลในแง่ลบและเกิดความสูญเสียกับภาพพจน์ของบริษัท เป็นต้น

4. เกิดความล่าช้าในการทำใบเสนอราคาซึ่งขั้นตอนในการทำใบเสนอราคาจะเริ่มขึ้นจากการจำแนกประเภทสินค้า การค้นหาราคา จากนั้นจึงทำการทำใบเสนอราคาจากที่มีการพิจารณาจะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการจำแนกประเภทสินค้าและขั้นตอนการค้นหาราคานั้น เป็นขั้นตอนที่เกิดปัญหาซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น เป็นผลทำให้ขั้นตอนการทำใบเสนอราคาต้องพบกับปัญหาด้วย ซึ่งขั้นตอนที่3 จะเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะเราต้องทำใบเสนอราคา เพื่อเสนอแก่ลูกค้าให้เป็นส่วนช่วยในการตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น

ด้านจัดสินค้าเข้าชั้นและการป้องกันการขโมยสินค้า

เนื่องจากในช่วงเวลาที่ลูกค้าเข้ามาในร้านเป็นจำนวนมากทำให้พนักงานขายไม่สามารถตรวจสอบได้ทันว่ามีสินค้าขึ้นใดได้หมดไปจากหน้าชั้นสินค้าแล้วบ้าง เพราะสินค้านั้นมีความหลากหลายมากมายเป็นพันๆชนิด พนักงานขายเองก็ให้ความสำคัญและวุ่นวายกับการรับชำระเงิน การรับคืนสินค้า การออกไปกำกับภาษี จึงไม่ได้ตรวจสอบที่ชั้นสินค้า เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาในร้านและไม่พบสินค้าที่ตนเองต้องการก็จะรู้สึกไม่ดี ลูกค้าบางคนเมื่อไม่พบสินค้าที่ต้องการก็เดินออกจากร้านทำให้เสียโอกาสในการขาย หรือบางคนถามรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้ากับพนักงานขาย พนักงานขายเองก็นึกหน้าตาสินค้าไม่ออก เพราะไม่มีตัวอย่างให้เห็น ทำให้เสียโอกาสในการขาย จึงได้มีความคิดที่จะนำโปรแกรมเข้ามาช่วยในเรื่องของการขาย คือเรื่องการนับสินค้า ณ จุดที่ขาย (POS) แต่ว่าระบบการนับสินค้า ณ จุดขายควรทำควบคู่ไปกับการป้องกันการขโมยสินค้าด้วยเนื่องจากถ้ามีสินค้าสูญหายอาจจะทำให้โปรแกรมไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ยกตัวอย่างเช่น เมื่อต้องการใช้โปรแกรมตรวจนับสินค้าจากเครื่อง POS โดยมีหลักเกณฑ์ที่ว่าสินค้าใดมีเหลือน้อยกว่า 20% จะต้องนำสินค้ามาเพิ่ม เช่น สินค้า A จำนวน 10 ชิ้น วางขายหน้าร้านเมื่อขายไปได้ 7 ชิ้น โปรแกรมตรวจนับก็จะออกมาว่าเหลือสินค้า A อยู่ 7 ชิ้น ก็ยังไม่ถึงจุดที่ต้องนำสินค้ามาเพิ่ม และจะต้องเหลือสินค้า A ที่ชั้นเรียงสินค้าอีก 3 ชิ้น แต่ในความเป็นจริงสินค้า A ถูกขโมยไปจากทางร้านแล้ว 3 ชิ้น ผลคือสินค้า A หมดไปจากหน้าชั้นขายสินค้าแล้ว แต่โปรแกรมก็รอที่จะนับสินค้าชิ้นที่ 8 ซึ่งในความเป็นจริงเป็นไปได้ เพราะสินค้า A ถูกขโมยไปแล้ว

ในส่วนพนักงานก็ไม่ได้สนใจที่จะตรวจสอบ เพราะคิดว่าถ้าสินค้าถึงจุดที่จะต้องเพิ่มโปรแกรมนับสินค้าก็คงจะต้องแสดงรายการ

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในเรื่องของการขโมยสินค้าเกิดขึ้นบ่อยมากในร้าน เพราะจำนวนสินค้านั้นค่อนข้างมาก และพนักงานขายเองก็มีหน้าที่อื่นที่จะต้องรับผิดชอบอีก ทำให้ไม่ได้เข้มงวดกับการป้องกันการขโมยสินค้ามากนัก ซึ่งสินค้าบางชนิด เช่น อะไหล่ใบมีดตัดกระเบื้อง มีขนาดเล็กมาก ง่ายต่อการสูญหาย ทั้งยังมีราคาที่สูงอีกด้วย เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านไม่พบสินค้าก็เกิดการเสียโอกาสในการขาย และเมื่ออาจตรวจสอบได้ในภายหลังว่า มีสินค้าสูญหายแต่ก็เกิดปัญหาขึ้นมากมาย เพราะนอกจากความสูญเสียทางด้านการเงินของทานร้านซึ่งมีผลกระทบต่อกำไรของร้าน ยังนำมาซึ่งปัญหาในการตรวจสอบคลังสินค้า เพราะไม่แน่ใจว่าสินค้าไปตกหล่นอยู่ที่ส่วนใดของทางร้านหรือสูญหายไป ก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งในองค์กรขึ้น เพราะฝ่ายบริหารก็จะโทษฝ่ายขายว่าไม่มีความรับผิดชอบ ส่วนฝ่ายบัญชีก็จะโทษว่าฝ่ายขายมีการรั่วไหลของเงิน หรือโทษว่าฝ่ายคลังสินค้ารั่วไหลของสินค้า ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของบุคคลในร้านเป็นอย่างสูง

ด้านการรับคืนสินค้าของฝ่ายขาย

ปัญหาด้านการรับคืนสินค้าของฝ่ายขาย ของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ มีดังนี้

1. สินค้าที่นำมาคืนไม่ใช่สินค้าที่ถูกซื้อจากทางร้านซึ่งทางร้านไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นสินค้าที่ซื้อจากทางร้านหรือซื้อจากที่อื่น เนื่องจากไม่มีหลักฐานอะไรที่เข้ามาอ้างอิงได้เลย เคยเกิดกรณีลูกค้านำสินค้าปลีกที่ชำรุดและไม่ได้ซื้อจากทางร้านมาคืนพร้อมกับใบเสร็จรับเงินที่ทางร้านได้ออกให้แต่สินค้าชิ้นที่สมบูรณ์ของทางร้านลูกค้าได้เก็บเอาไว้ พนักงานเมื่อเห็นวาทะการใบเสร็จตรงกับต้นฉบับ ก็เปลี่ยนสินค้าให้และนำสินค้านั้นไปคืนกับทางบริษัทแม่ แต่ทางบริษัทแม่ได้ปฏิเสธที่จะรับคืน เนื่องจากที่บริษัทจะมีผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบและสามารถบอกได้ว่าสินค้าที่ทางร้านส่งมานั้นได้ผ่านการใช้งานมานานแล้ว ซึ่งหมายถึงไม่ใช่สินค้าที่ได้ซื้อจากทางร้าน ยิ่งถ้าเป็นช่วงฤดูร้อนเป็นช่วงที่มีลูกค้าเยอะทางร้านก็จะวุ่นวายทำให้ไม่มีเวลาในการตรวจสอบและเสียเวลามาก

2. สินค้าที่นำมาคืนเป็นสินค้าที่ซื้อจากทางร้านไปเป็นเวลานานแล้วและได้ชำรุดหรือหมดอายุการใช้งานไปแล้วเช่นลูกค้าได้ซื้อสินค้าไปเก็บไว้เป็นจำนวนมากเพราะได้ส่วนลดมากแต่ไม่สามารถใช้ได้ทันทำให้เสื่อมคุณภาพก่อน เช่น พวกกรั๊กกริต ที่ไว้คอยตามรอยร้าวของผนังวอลต์ฟุคตี เป็นกาวยาวไว้ใช้ติคควอลด์เปเปอร์ ซิลิโคน เหมาะสำหรับใช้ทาอ่างล้างมือในห้องน้ำหรือใช้กับสุขภัณฑ์ เป็นต้น ที่กล่าวมาเป็นสินค้าที่มีอายุการใช้งานประมาณ 1 ปี ถ้าสินค้าหมดอายุจะเปิดฝาไม่ออกเพราะจะแข็งมาก เนื่องจากมีส่วนผสมของกาวย เวลาที่ลูกค้ามาคืนจะนำของเก่ามาคืนพร้อมใบเสร็จใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหาเอกสารนี้ส่งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ลูกค้านำสินค้าเทียบคล้ายสินค้าแท้มาคืน โดยใช้ใบเสร็จที่เป็นสินค้าแท้ การที่พนักงานเข้าใจผิดคิดว่าสินค้า A ที่นำมาคืนเป็นสินค้า B ที่มีลักษณะคล้ายๆกันหรือจะเป็นของเทียมมาพร้อมใบเสร็จของแท้ เพราะสินค้าในร้านมีจำนวนมาก และมีลักษณะใกล้เคียงกันมาก เนื่องจากสินค้าบางอย่างดูภายนอกจะเหมือนกัน แต่ราคาต่างกันมาก

4. การตรวจสอบเอกสารใบเสร็จรับเงินทำได้ไม่ดีพอ เมื่อลูกค้านำสินค้ามาคืนพร้อมกับใบเสร็จรับเงิน พนักงานก็จะไม่มีการนำใบเสร็จรับเงินนั้นไปทำการตรวจสอบกับต้นฉบับ ถ้าเห็นว่าเป็นลูกค้าที่คุ้นเคยหรือสนิทสนม และการนำใบเสร็จไปตรวจสอบกับต้นฉบับจะเป็นการเสียเวลา และในกรณีที่มีการแก้ วันที่ เพิ่มจำนวนสินค้าที่จะคืน ก็จะก่อให้เกิดความเสียหายเป็นอย่างมาก เพราะลูกค้าส่วนใหญ่เป็นประเภทผู้รับเหมา และงานโครงการ ซึ่งจะซื้อสินค้าในปริมาณที่สูง นั่นหมายถึงเวลาคืนสินค้าจำนวนมากซึ่งไม่เกิน 7 วัน เวลาคืนสินค้าก็จะตรวจสอบได้ยากมาก

แนวทางการแก้ไข

การวิเคราะห์และออกแบบระบบงานใหม่เพื่อจัดการในระบบฝ่ายขายได้ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาโดยศึกษาองค์กรที่มีมาตรฐานในด้านการจัดการธุรกิจ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เพื่อนำมาเป็นต้นแบบในการวางระบบการทำงานในองค์กรให้มีการทำงานที่ดีขึ้น โดยเป็นการวางระบบงานในฝ่ายขาย ด้วยการนำระบบงานของบริษัทมาปรับปรุงใช้ในองค์กรที่ศึกษา การปรับปรุงเอกสารเดิมและเพิ่มเติมเอกสารอื่นๆที่เกี่ยวข้องในงานขาย การแบ่งงานให้มีหน้าที่อย่างชัดเจน โดยการปรับผังองค์กรขึ้นใหม่ การใช้มาตรฐานการจัดเรียงสินค้าหน้าชั้นของบริษัทต้นแบบ เพื่อความเป็นระเบียบและลดปัญหาการสูญหายของสินค้าจากการถูกขโมย รวมถึงศึกษาถึงมาตรฐานในด้านการรับคืนสินค้า เพื่อนำมาเป็นแบบในการกำหนดเกณฑ์การรับคืนสินค้าขององค์กร พร้อมทั้งศึกษาประโยชน์ของเทคโนโลยีระบบ โปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจจากทางบริษัทต้นแบบที่สามารถเพิ่มความสามารถในการจัดทำเอกสารใบเสนอราคา และควบคุมระบบการขายและการจัดสินค้าหน้าชั้น เพื่อมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในองค์กรที่ศึกษา

ความเป็นไปได้ในการเข้าไปปรับปรุงระบบปัจจุบัน

ในการพัฒนาระบบจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมของระบบที่พัฒนาขึ้น รวมถึงการพิจารณาข้อดีข้อเสียในระบบเก่าและความจำเป็นในการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงาน สำหรับข้อดีของระบบปัจจุบันมีเพียงข้อเดียวคือระบบการทำงานเป็นเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบที่พนักงานในร้านคุ้นเคยเพราะใช้กันมานานจนเคยชิน แต่ข้อเสียจากที่ได้พิจารณาแล้วพบว่าระบบงานเก่ายังมีความซ้ำซ้อนในการทำงาน พนักงานขายทำงานสับสนในหลายหน้าที่ และพนักงานขายไม่สามารถจัดการกับสินค้าหน้าชั้นได้อย่างรวดเร็ว คือการจัดสินค้าเพิ่มที่หน้าชั้นไม่ทันกับความต้องการ ทำสินค้ามีไม่เพียงพอต่อการขาย การจัดรูปแบบร้านยังไม่สามารถลดการสูญหายของสินค้าและทำให้เกิดปัญหาด้านการสับสนในราคาสินค้า รวมถึงมาตรฐานและกฎเกณฑ์ในการรับคืนสินค้ายังไม่ได้มาตรฐานพอทำให้เกิดความสูญเสียในการรับคืนสินค้า

จากนั้นจึงต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ ที่จะนำมาพัฒนาระบบใหม่
ความเป็นไปได้ด้านเทคโนโลยี

การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการในงานธุรกิจปัจจุบันเป็นที่แพร่หลายรวมทั้งระบบบาร์โค้ดด้วย ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดในการทำงาน ลดความสูญเสีย ลดภาระในการทำงานเป็นอย่างมาก ปัจจุบันทางห้างหุ้นส่วนสิทธิพันธุ์ค้าไม้มีเครื่องคอมพิวเตอร์แต่ขาดโปรแกรมและระบบที่จะนำมาจัดการฝ่ายขายเท่านั้น

ความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ

จากการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยีแล้ว จึงได้มีการพิจารณาถึงความเป็นไปได้ทางเศรษฐกิจ ซึ่งเห็นว่าค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง แต่จากภาพลักษณ์ขององค์กร รวมถึงความมั่นคงขององค์กร คิดว่าน่าจะคุ้มที่จะลงทุน โดยได้มีการคำนวณค่าใช้จ่ายที่จะต้องลงทุนเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบของฝ่ายขายโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือส่วนของต้นทุนคงที่ และต้นทุนแปรผัน

ต้นทุนคงที่

ระบบ POS และอุปกรณ์ต่อพ่วง

(ข้อมูลจากบริษัท อินดีซอฟท์ จำกัด ณ วันที่ 29 มกราคม 2545)

-โปรแกรม INDY POS For Single (Pos&Account)	30,000	บาท
-ลิ้นชัก Cash drawer Posiflex CR-3100 ต่อกับเครื่องพิมพ์	6,000	บาท
-เครื่องอ่านบาร์โค้ด Metrologic Laser scanner MS9540	15,000	บาท
-เครื่องพิมพ์บาร์โค้ด Argox RLP-200	30,000	บาท
รวมเป็นเงิน	81,000	บาท

ต้นทุนแปรผัน

กระดาษพิมพ์สติ๊กเกอร์บาร์โค้ดแบบไคเร็ก เทอร์มอล ดวงละ 0.08 บาท

หมายเหตุ

ราคาดังกล่าวยังไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ราคาสติ๊กเกอร์ที่แจ้งไว้ต้องซื้อขั้นต่ำ 100,000 ดวง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความเป็นไปได้ในการดำเนินงาน

การเปลี่ยนแปลงการทำงานในระบบใหม่จะทำให้การทำงานง่ายขึ้น ประกอบกับระบบการดำเนินงานใหม่ไม่ได้มีความยุ่งยากในการใช้คอมพิวเตอร์มากนัก ดังนั้นบุคลากรสามารถศึกษาด้วยตนเองได้จากเอกสารคู่มือการใช้งาน หรือหากต้องการจัดให้มีการอบรมเพิ่มเติมเพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้ถึงการใช้งานระบบใหม่ ก็สามารถทำได้ในระยะเวลาไม่นานนัก ระบบใหม่จะช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทมีความถูกต้องแม่นยำ ลดข้อผิดพลาดจากการทำงาน อำนวยความสะดวกและลดปริมาณงานให้กับบุคลากรได้ ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การวิเคราะห์และออกแบบการจัดการระบบงานขายสินค้าวัสดุก่อสร้าง เพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงระบบงานบางส่วน และทำการพัฒนาระบบให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากระบบงานเดิมขาดเทคโนโลยีความทันสมัยและมาตรฐานที่ดีในการดำเนินงาน การทำงานในฝ่ายขายมีหน้าที่หลายอย่างและไม่มีการแบ่งหน้าที่ในฝ่ายขายกันอย่างชัดเจน จึงเกิดความสับสนในหน้าที่การทำงาน เกิดความล่าช้าและขาดความแม่นยำในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็นผลกระทบต่อการวิเคราะห์และตัดสินใจทางธุรกิจ

การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบเป็นขั้นตอนหนึ่งของการพัฒนาระบบการดำเนินงาน ซึ่งเริ่มต้นจากการศึกษาระบบงานเดิม หาความต้องการของระบบเพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานและนำมาเขียนเป็นผังงาน โครงสร้างแสดงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ เริ่มจากใช้ผังรายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram) ไปจนถึงผังการไหลเวียนข้อมูล (Data Flow Diagram) เพื่อช่วยให้การออกแบบระบบทำได้ง่ายขึ้น

ผังรายละเอียดรวมของระบบ

ผังรายละเอียดรวมของระบบ (ภาพที่ 5) แสดงถึงความสัมพันธ์ในการทำงานของการจัดระบบงานในฝ่ายขาย โดยระบบมีการติดต่อกับหน่วยงานและบุคคลภายนอก 5 ฝ่าย ดังนี้

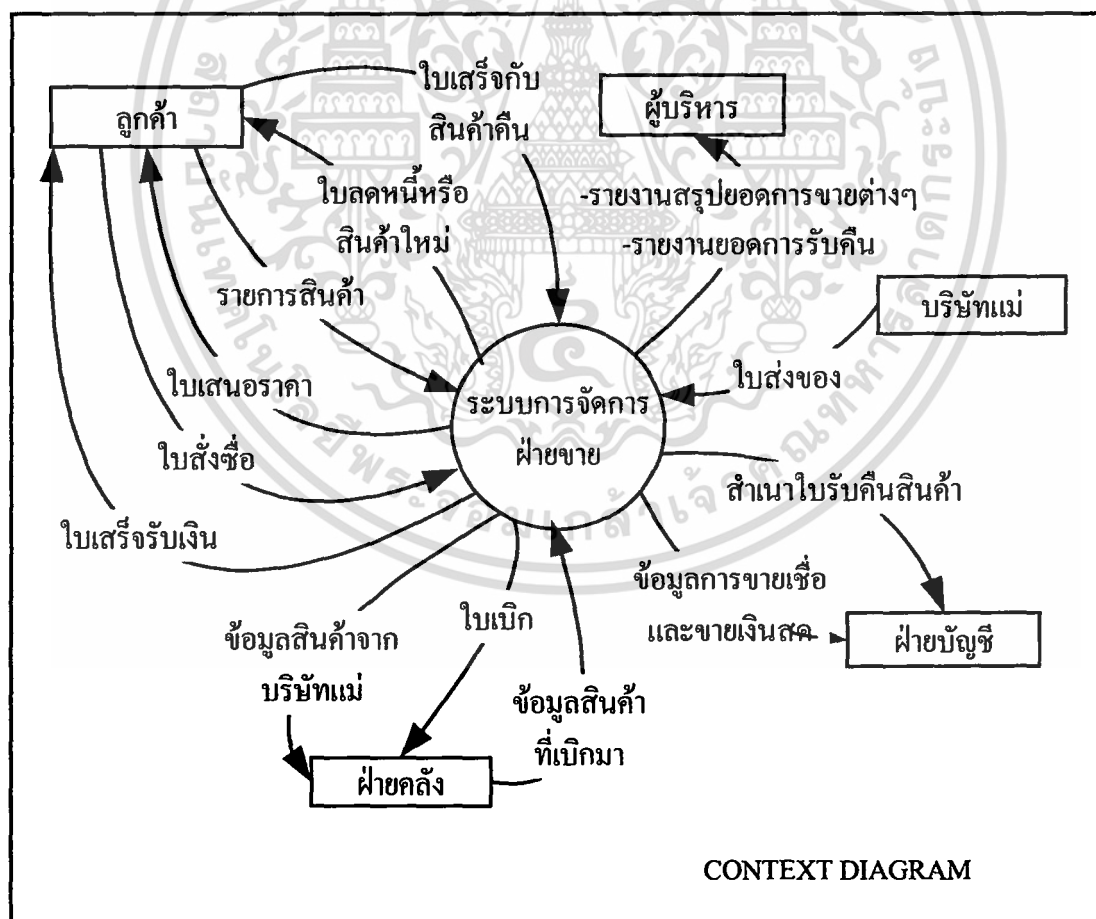
1. ผู้บริหาร เป็นผู้กำหนดส่วนลดต่างๆขึ้นในแต่ละเดือน และจะได้รับรายงานการสรุปยอดต่างๆ เช่น รายงานการสรุปยอดขายและรายงานการรับคืนสินค้า ฯลฯ
2. บริษัทแม่เป็นผู้จัดส่งสินค้าให้ตัวแทนจำหน่าย (ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้) โดยจะมีเอกสารการส่งของด้วยทุกครั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้ง **ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร** เจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ในการทำบัญชีลูกหนี้ เช่น ในการขายเชื่อฝ่ายบัญชีต้องเป็นผู้ตรวจสอบประวัติลูกหนี้ และทำการแจ้งเตือนเรียกเก็บเงินเมื่อถึงกำหนดต้องชำระเงิน และเป็นผู้ทำหน้าที่ออกใบลดหนี้ ให้กับลูกค้าตามรายงานการรับคืนสินค้า

4. ฝ่ายคลังสินค้าจะทำหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสินค้าในคลังสินค้า และทำหน้าที่ส่งสินค้าชิ้นใหญ่ๆ ให้กับลูกค้า

5. ลูกค้าเมื่อต้องการใบเสนอราคาจะมาทำการติดต่อกับระบบของฝ่ายขาย โดยการให้ข้อมูลรายการสินค้าที่ลูกค้าต้องการเข้าไป หลังจากนั้นจะได้รับใบเสนอราคาออกมาเป็นเอกสารที่แจ้งให้ทราบถึงราคาของสินค้าตามรายการที่ตนเองแจ้งไป และเมื่อต้องการสั่งซื้อสินค้าก็จะใช้ใบเสนอราคาเป็นใบสั่งซื้อสินค้า และในการคืนสินค้าลูกค้าจะต้องนำสินค้าที่มีบาร์โค้ดของทางร้านพร้อมกับใบเสร็จรับเงินมาเพื่อคืนให้กับระบบ หลังจากนั้นลูกค้าจะได้สินค้าใหม่หรือจะได้เอกสารใบลดหนี้เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าครั้งหน้า



ภาพที่ 5 ผังรายละเอียดรวมของระบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

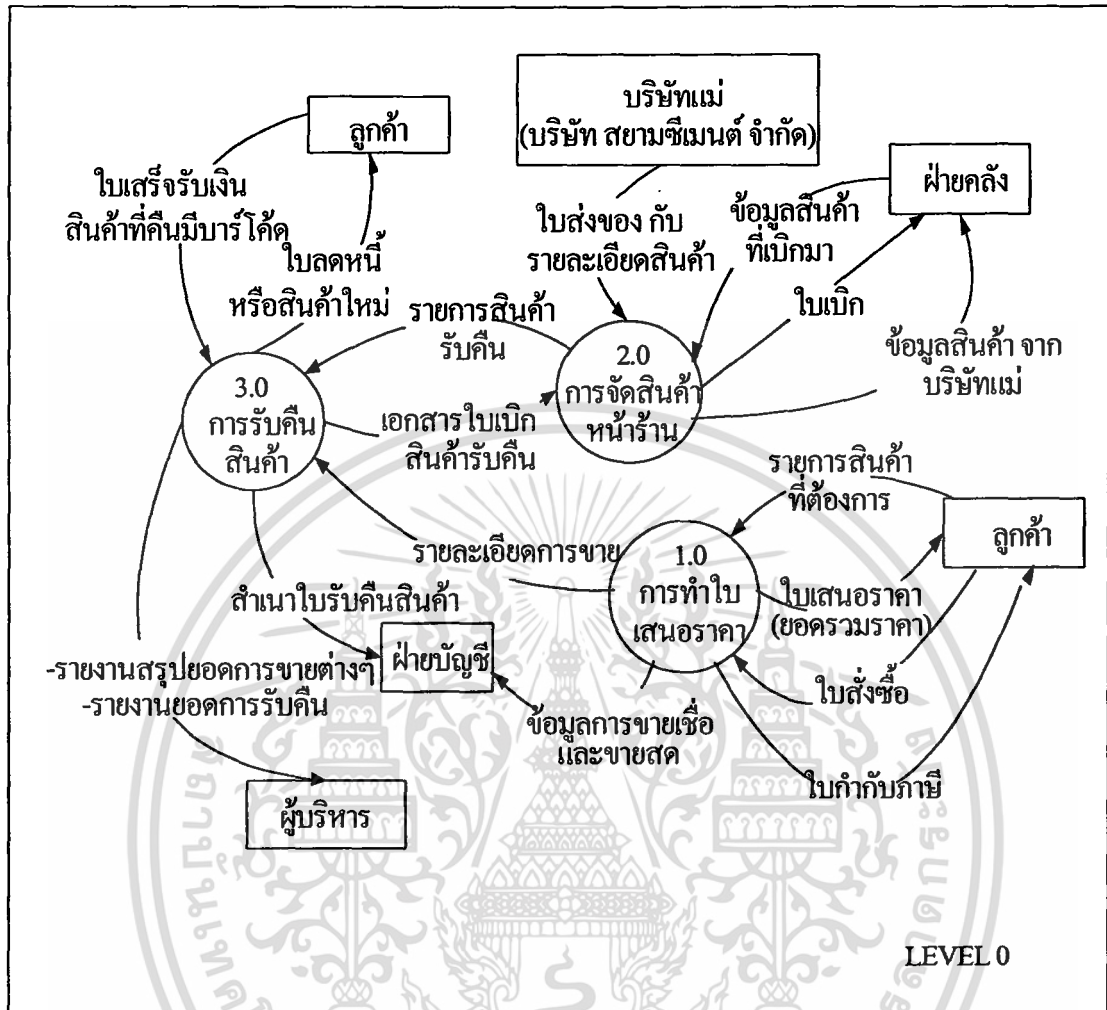
การไหลเวียนข้อมูลระดับ 0

การไหลเวียนข้อมูลของระบบการจัดการฝ่ายขาย (ภาพที่ 6) ซึ่งประกอบด้วย ระบบการทำงานหลัก 3 ระบบ คือ ระบบการจัดสินค้าหน้าร้าน ระบบการทำใบเสนอราคา และระบบ การรับคืนสินค้า โดยสัมพันธ์กับระบบภายนอก 5 ระบบ คือ บริษัทแม่ พนักงานขาย ฝ่ายคลัง ฝ่ายบัญชี ผู้บริหาร และ ลูกค้า

ระบบที่หนึ่ง คือ การทำใบเสนอราคา ระบบนี้จะเริ่มจากลูกค้าต้องการทราบใบเสนอราคา ก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยอาจมีรายการสินค้าที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว หรือมาแจ้งรายการสินค้า ให้พนักงานทำใบเสนอราคา หลังจากนั้นพนักงานจะทำการออกใบเสนอราคาจากเครื่องPOS ซึ่งมีข้อมูลสินค้าและอัตราส่วนลด ซึ่งถูกกำหนดโดยผู้บริหาร โดยขึ้นอยู่กับลูกค้าและรายการส่งเสริมการขายในเดือนนั้น เมื่อลูกค้าได้พิจารณาใบเสนอราคา และลูกค้าได้ทำการตัดสินใจซื้อสินค้าตามใบเสนอราคานั้น โดยลูกค้าสามารถใช้ใบเสนอราคานั้นเป็นใบสั่งซื้อได้ และถ้าลูกค้าต้องการใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบพนักงานก็จะทำการออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบให้ โดยให้ลูกค้านำใบเสร็จรับเงินจากเครื่องPOS มาเพื่อทำการออกใบเสร็จรับเงินเต็มรูปแบบ

ระบบที่สอง คือ การจัดสินค้าหน้าร้าน ระบบนี้จะเริ่มจากพนักงานที่ทำหน้าที่การจัดสินค้าหน้าร้านมีการรับสินค้าใหม่พร้อม ใบส่งของ จากบริษัทแม่ที่ส่งที่มายังร้าน หลังจากนั้นพนักงานเก็บสินค้าฝ่ายคลังสินค้าจะนำสินค้าใหม่ที่พนักงานเพิ่งรับสินค้ามาเก็บไว้ที่คลังสินค้าตามหลักการรับสินค้าและจัดเก็บทฤษฎีขาย (ภาคผนวก ก.) พนักงานจะทำการตรวจสอบรายการสินค้าหน้าร้าน โดยจะทำการตรวจสอบจาก รายการตรวจนับสินค้าจากเครื่อง POS จากนั้นจึงทำใบเบิกสินค้าที่เห็นว่าจำเป็นต้องนำมาเพิ่มเพื่อส่งไปฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายคลังจะนำสินค้ามาให้กับพนักงาน และจะเกี่ยวข้องกับระบบที่สาม (การรับคืนสินค้า) ตรงที่เมื่อระบบรับคืนสินค้าต้องการสินค้าใหม่เพื่อเปลี่ยนคืนให้กับลูกค้าที่นำสินค้าที่ได้ซื้อไปแล้วเกิดปัญหา แล้วนำมาเปลี่ยนคืน พนักงานที่ทำหน้าที่รับคืนจะส่งเอกสารใบขอเบิกสินค้าใหม่มา หลังจากนั้นพนักงานก็จะส่งสินค้าชิ้นใหม่ให้กับระบบการรับคืนสินค้า

ระบบที่สาม คือ การรับคืนสินค้า โดยระบบที่สามเริ่มต้นจาก ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน พร้อมกับสินค้าที่มีบาร์โค้ดของทางร้านมาคืน โดยมีการออกเอกสารการรับคืน ถ้าลูกค้าต้องการสินค้าชิ้นใหม่พนักงานจะนำสำเนาเอกสารการรับคืนแทนเอกสารใบเบิกสินค้า ส่งให้กับระบบการจัดการสินค้าหน้าร้าน เพื่อให้ นำสินค้าชิ้นใหม่มาให้ หรือถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการสินค้าใหม่ทันที พนักงานจะนำใบรับคืนมาให้ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าใช้แทนใบลดหนี้ในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป



ภาพที่ 6 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

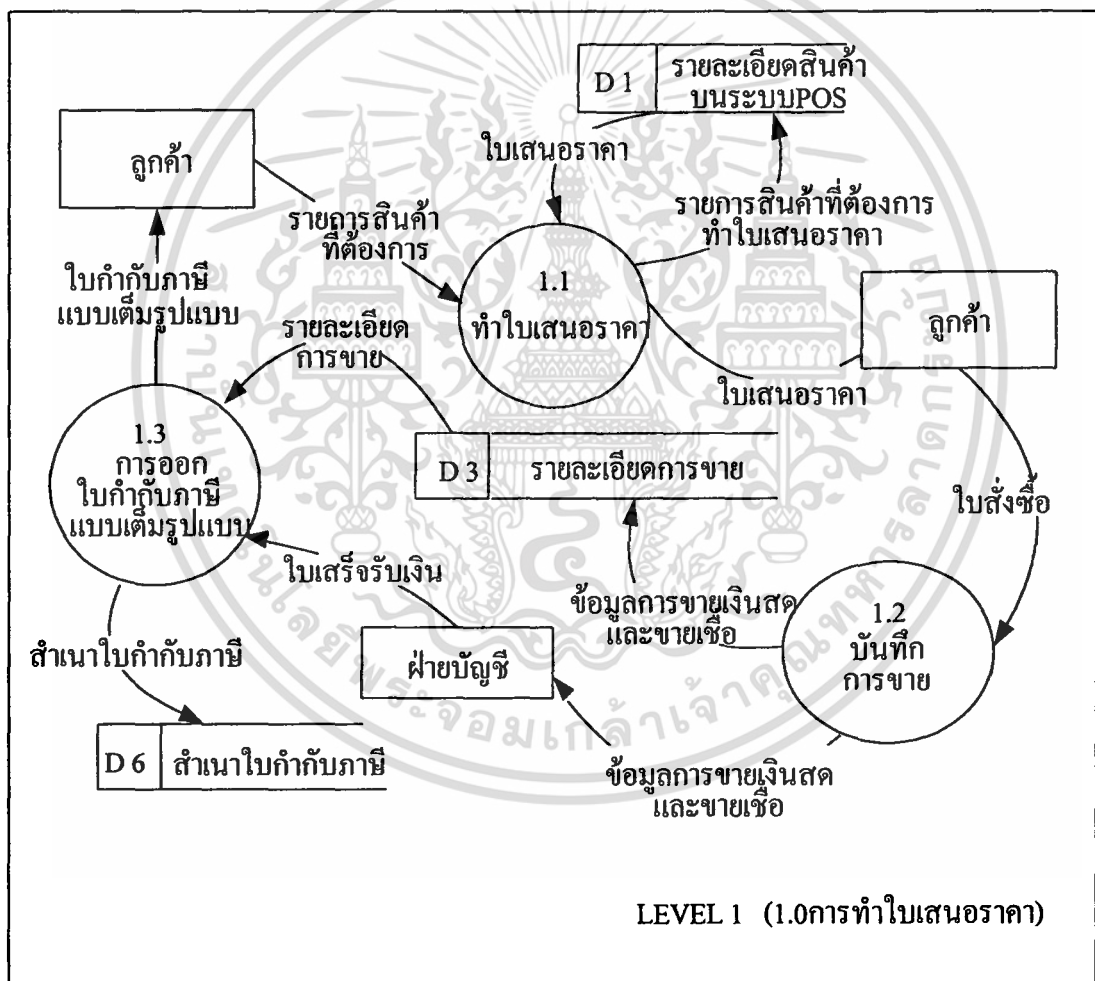
การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

การทำใบเสนอราคา (ภาพที่ 7) มีความสัมพันธ์กับระบบภายนอก 2 ระบบ คือ ลูกค้า และฝ่ายบัญชี โดยมีขั้นตอนการทำงานทั้งหมด 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการทำใบเสนอราคา (ภาพผนวกที่ 4) ขั้นตอนการบันทึกการขาย และขั้นตอนการออกใบกำกับภาษี โดยหน้าที่จะเริ่มมาจากการที่ลูกค้าต้องการทราบราคาค่าใช้จ่ายสุทธิหลังหักส่วนลดแล้ว(ใบเสนอราคา) โดยมีกระบวนการดังนี้

กระบวนการที่หนึ่ง คือ ขั้นตอนการทำใบเสนอราคา โดยเริ่มต้นที่ลูกค้าต้องการทราบราคาสูทธิที่หักส่วนลดแล้ว เพื่อต้องการใช้ในการตัดสินใจด้านราคาก่อนที่จะตกลงใจซื้อ ลูกค้าจะบอกรายการสินค้าที่ต้องการ แต่ลูกค้าบางรายอาจจะมีรายการสินค้าที่ต้องการอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการทราบราคาเท่านั้น หรือลูกค้าบางรายอาจจะต้องการคำแนะนำต่างๆเพิ่มเติมจากพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขายก่อนที่จะทราบว่าต้องการสินค้ารายการใดบ้าง เมื่อลูกค้าได้รายการสินค้าที่ต้องการแล้วก็จะนำมาให้พนักงานทำใบเสนอราคาที่เป็นราคาสุทธิหลังจากหักส่วนลดเรียบร้อยแล้ว ดังนั้นพนักงานจึงทำการค้นหาข้อมูลจากฐานข้อมูลสินค้าในระบบPOS โดยพนักงานจะดำเนินการป้อนข้อมูลของรายการสินค้าที่ต้องการทำใบเสนอราคา โดยใช้แบบฟอร์มในระบบPOS ซึ่งจะแจ้งให้ทราบถึงราคาสุทธิหลังหักส่วนลดแล้ว เพื่อให้ลูกค้าได้ตัดสินใจซื้อ ถ้าลูกค้าตัดสินใจจะทำการสั่งซื้อก็สามารถนำใบเสนอราคาเป็นเอกสารการสั่งซื้อได้ หลังจากนั้นลูกค้าก็นำเอาเอกสารการสั่งซื้อ (ใบเสนอราคา) ให้กับพนักงาน เพื่อจัดเตรียมสินค้าให้กับลูกค้า



ภาพที่ 7 การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่สอง คือ ขั้นตอนการบันทึกการขาย พนักงานจะทำการบันทึกการขายทั้งข้อมูลการขายเงินสดและการขายเงินเชื่อลงภายในแฟ้มรายละเอียดการขาย และหลังจากสรุปยอดการขายในแต่ละวัน ก็จะทำการส่งข้อมูลการขายสดและขายเชื่อให้กับฝ่ายบัญชี เมื่อลูกค้าได้ทำการซื้อสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้วและต้องการใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ ก็จะให้ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน มาให้พนักงานเพื่อทำการออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ

กระบวนการที่สาม คือ การออกใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบ ขั้นตอนนี้จะนำรายละเอียดการขายจากแฟ้มบันทึกรายละเอียดการขายและใบเสร็จรับเงิน เพื่อทำการออกใบกำกับภาษีเต็มรูปแบบที่แสดงถึงรายละเอียดสินค้าที่ลูกค้าซื้อไปและข้อมูลลูกค้าพร้อมทั้งอัตราส่วนลด

การไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าร้าน)

ในการจัดสินค้าหน้าร้าน (ภาพที่ 8) จะสัมพันธ์กับระบบภายนอก 2 ฝ่าย คือ บริษัทแม่ และฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งมีกระบวนการทำงานทั้งหมด 4 ขั้นตอน ได้แก่ รับสินค้าและตรวจนับสินค้า ตรวจนับรายการสินค้าที่ขาดหน้าชั้น นำสินค้าไปจัดหน้าชั้น และการตรวจสอบสินค้ารับคืนและบันทึกการขายสินค้ารับคืน โดยหน้าที่จะเริ่มขึ้นเมื่อบริษัทแม่ได้นำสินค้ามาส่งให้กับทางบริษัท พนักงานที่ทำหน้าที่จัดสินค้าหน้าชั้นจะดำเนินการตามกระบวนการดังนี้

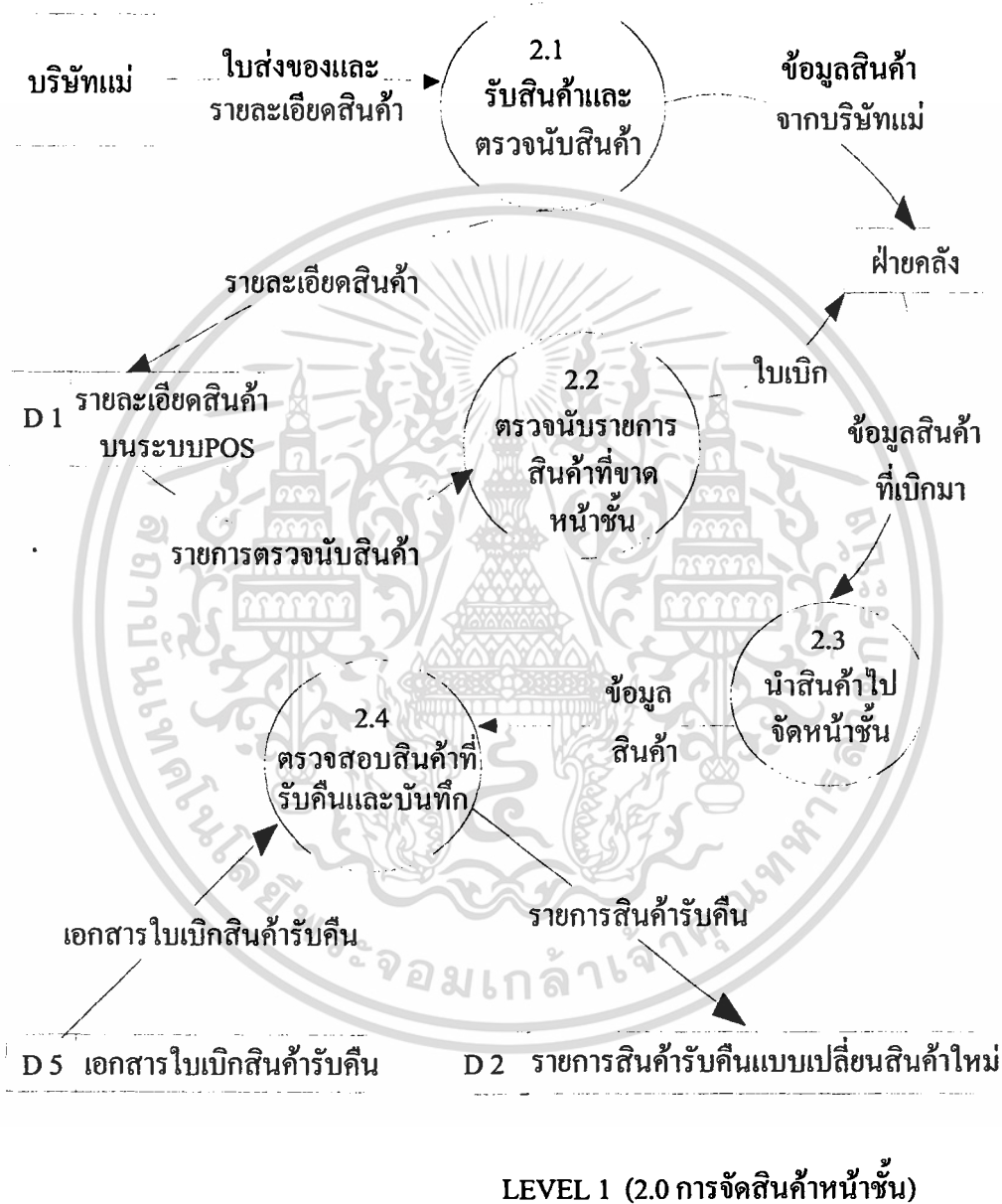
กระบวนการที่หนึ่ง คือ การรับสินค้าและตรวจนับสินค้า เริ่มจากพนักงานรับสินค้าโดยการเปรียบเทียบใบส่งสินค้า(ภาพผนวกที่ 5) กับตัวสินค้า แล้วหลังจากนั้นจะส่งสินค้าไปยังพนักงานเก็บสินค้าฝ่ายคลังสินค้า เพื่อนำสินค้าใหม่ที่พนักงานเพิ่งรับสินค้ามาเก็บไว้ที่คลังสินค้าและลงในแฟ้มรายการข้อมูลสินค้าในคลังสินค้า

กระบวนการที่สอง คือ การตรวจนับรายการสินค้าที่ขาดหน้าชั้น เริ่มจากพนักงานจะนำรายการตรวจนับสินค้าที่ได้จากระบบPOS มาทำการตรวจสอบดูว่ามีสินค้าชนิดใดบ้างที่มีปริมาณน้อย หลังจากนั้นจะทำการออกใบเบิกสินค้าเพื่อทำการเบิกสินค้า(ภาพผนวกที่ 6) โดยการส่งใบเบิกสินค้าไปยังฝ่ายคลังสินค้า ฝ่ายคลังสินค้าก็จะส่งสินค้าพร้อมข้อมูลสินค้ามาให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานดำเนินการตามขั้นตอนต่อไป

กระบวนการที่สาม คือ การนำสินค้าไปจัดที่หน้าชั้น นำสินค้าที่ฝ่ายคลังสินค้านำมาส่งไปจัดวางที่หน้าชั้นวางสินค้า แต่ถ้าเป็นสินค้าขนาดใหญ่ก็จะใช้พนักงานที่คลังสินค้าเป็นผู้นำมาจัดวางที่หน้าชั้น

กระบวนการที่สี่ คือ การตรวจสอบสินค้ารับคืนและบันทึกการขายสินค้ารับคืน ขั้นตอนนี้จะต้องทำหน้าที่ร่วมกับพนักงานรับคืนสินค้า โดยจะได้รับเอกสารใบเบิก สินค้ารับคืน (สำเนา

ใบรับคืน) พนักงานก็จะทำการตรวจสอบสินค้ารับคืนว่า อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถรับคืนได้ หลังจากนั้นจะหยิบสินค้าใหม่จากหน้าชั้น แล้วพนักงานทำการบันทึก รายการสินค้ารับคืน

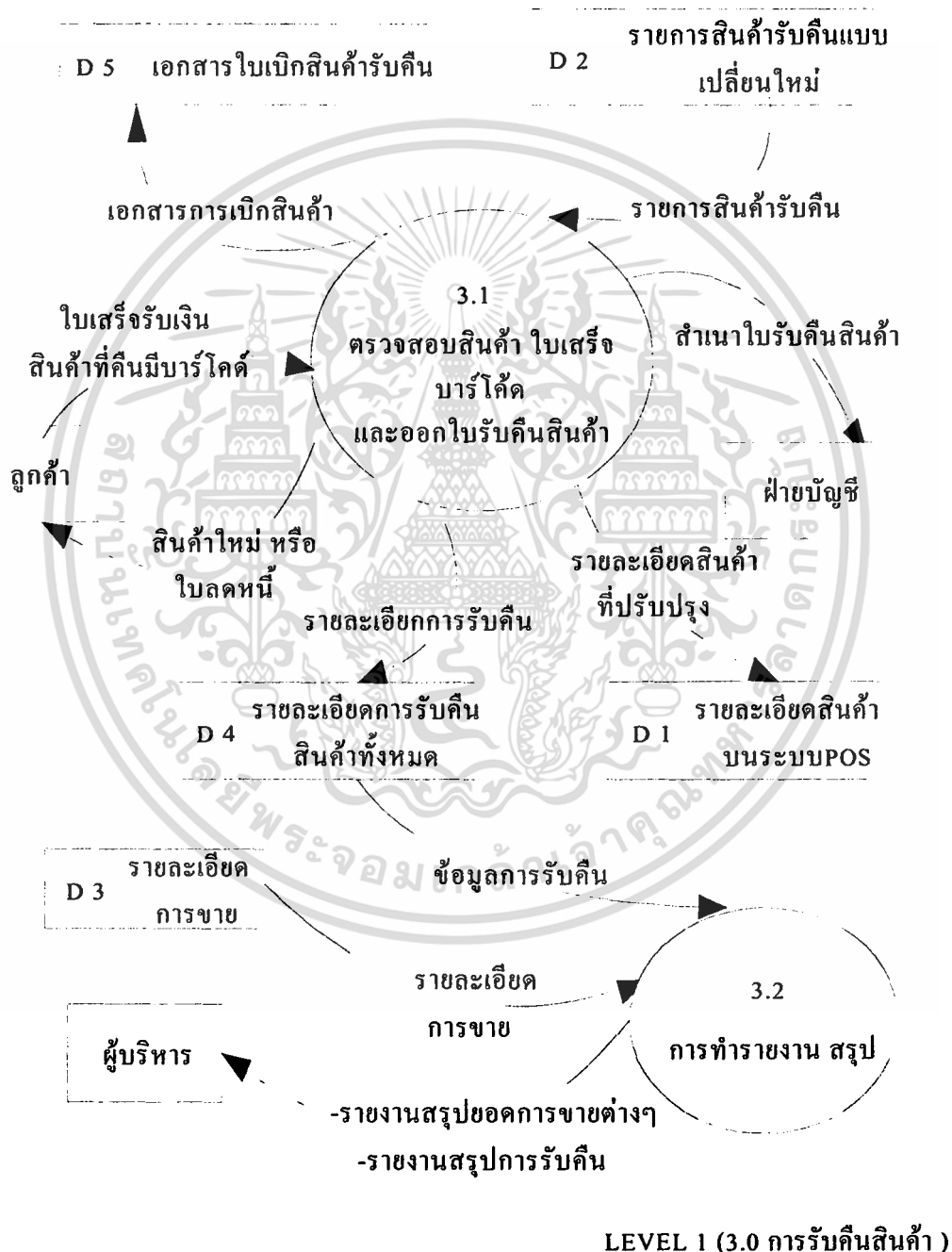


ภาพที่ 8 การไหลเวียนข้อมูลระดับ1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การไหลเวียนข้อมูลระดับ1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

ในกระบวนการรับคืน (ภาพที่ 9) จะสัมพันธ์กับระบบภายนอก 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบัญชี และผู้บริหาร ซึ่งมีกระบวนการทั้งหมด 2 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนตรวจสอบสินค้าใบเสร็จรับเงิน และบาร์โค้ด และ ขั้นตอนการทำรายงานสรุป โดยมีกระบวนการดังต่อไปนี้



ภาพที่ 9 การไหลเวียนข้อมูลระดับ1 (3.0การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระบวนการที่หนึ่ง คือ ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จรับเงินและบาร์โค้ด โดยเริ่มจากการตรวจสอบอย่างละเอียดถ้าตรวจสอบพบว่าไม่ตรงตามเกณฑ์ก็จะไม่อนุมัติให้ทำการการคืนสินค้า แต่ถ้าตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ก็จะทำการตรวจสอบว่าลูกค้าต้องการให้ออกใบลดหนี้หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ สามารถแบ่งออกเป็น 2 กรณี ได้แก่ กรณี 1 ลูกค้าต้องการสินค้าใหม่แทนสินค้าที่ชำรุด พนักงานออกใบรับคืนสินค้า(ภาพผนวกที่ 7) ซึ่งใช้สำเนาแทนเอกสารการเบิกสินค้าเพื่อทำการเบิกสินค้าหน้าชั้น และทำการบันทึกในแฟ้มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมดพร้อมทั้งปรับข้อมูลในระบบPOS ภายหลังจากนำสินค้ามาให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้ว กรณี 2 ลูกค้าต้องการใบลดหนี้แทนสินค้าที่ชำรุด พนักงานออกใบรับคืนสินค้าซึ่งใช้แทนใบลดหนี้ให้กับลูกค้า และทำการบันทึกในแฟ้มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมดพร้อมทั้งทำการส่งสำเนาใบรับคืนสินค้าให้กับฝ่ายบัญชีเพื่อทำการปรับปรุงบัญชี

กระบวนการที่สอง จัดทำรายงานสรุป กระบวนการนี้ พนักงานจะนำข้อมูลการขายจากแฟ้มรายละเอียดการขายและข้อมูลการรับคืนจากแฟ้มข้อมูลรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมดที่ได้ทำการเก็บรวบรวมไว้มาจัดทำรายงานสรุปยอดการขายต่างๆและรายงานสรุปการรับคืนสินค้านำเสนอผู้บริหารเพื่อให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ต่อไป

การไหลเวียนข้อมูลระดับ2 (3.1 การตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จรับเงินและบาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

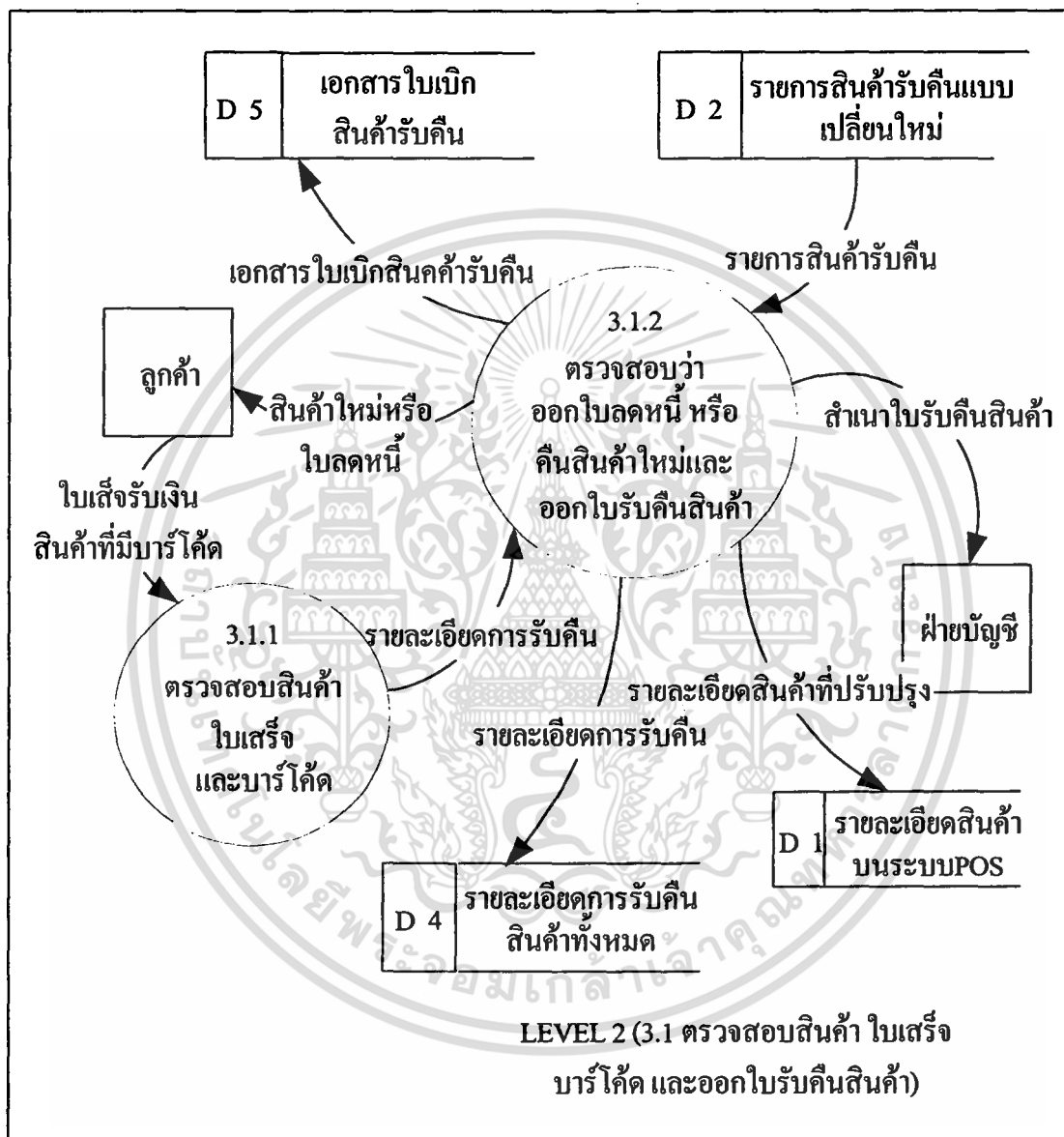
ในกระบวนการนี้จะแบ่งแยกกระบวนการได้อีก 2 กระบวนการ คือ 3.1.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จรับเงินและบาร์โค้ด 3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า โดยมีรายละเอียดของกระบวนการดังนี้

กระบวนการที่ 3.1.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จรับเงินและบาร์โค้ด โดยลูกค้านำใบเสร็จรับเงินและสินค้าที่มีบาร์โค้ดมาให้พนักงานตรวจสอบ กระบวนการนี้จะตรวจสอบความสมบูรณ์ของสินค้าพร้อมกับความสมบูรณ์ของบาร์โค้ดและจะต้องมีใบเสร็จรับเงินจากทางร้านด้วย

กระบวนการที่3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า โดยในกระบวนการนี้เมื่อตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่หลังจากนั้นจะออกใบรับคืน ถ้าลูกค้าให้ออกใบลดหนี้ก็จะให้ใบรับคืนสินค้าแก่ลูกค้าแทนใบลดหนี้และส่งสำเนาใบรับคืนสินค้าให้ฝ่ายบัญชีเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน ถ้าลูกค้าต้องการที่จะเปลี่ยนเป็นสินค้าตัวใหม่ก็จะให้สำเนาใบลดหนี้ซึ่งใช้แทนเอกสารการเบิกสินค้าให้กับระบบการจัดสินค้าหน้าชั้นเพื่อนำสินค้าตัวใหม่มาเปลี่ยนให้กับลูกค้าและส่วนของการจัดสินค้าหน้าชั้นก็จะให้รายการสินค้านับคืนกับพนักงานรับคืนสินค้าเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการรับคืนแล้วก็จะทำการบันทึกข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดการรับคืน ทั้งในเรื่องที่ลูกค้าต้องการออกใบลดหนี้หรือเปลี่ยนสินค้าใหม่ จะมีการบันทึกข้อมูลในแฟ้มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมด และ ปรับข้อมูลสินค้าในระบบPOS (ภาพที่ 10)



ภาพที่ 10 การไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.1 การตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จรับเงิน บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การไหลเวียนข้อมูลระดับ3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าต้องการใบลดหนี้หรือสินค้าใหม่ และ ออกใบลดหนี้)

กระบวนการนี้ประกอบด้วย 2 กระบวนการคือ 3.1.2.1 การออกใบรับคืนและตรวจสอบว่าต้องการออกใบลดหนี้พร้อมบันทึกรายการ 3.1.2.2 ออกใบรับคืนและตรวจสอบว่าต้องการเปลี่ยนสินค้าใหม่ โดยมีรายละเอียดของกระบวนการดังนี้(ภาพที่ 11)

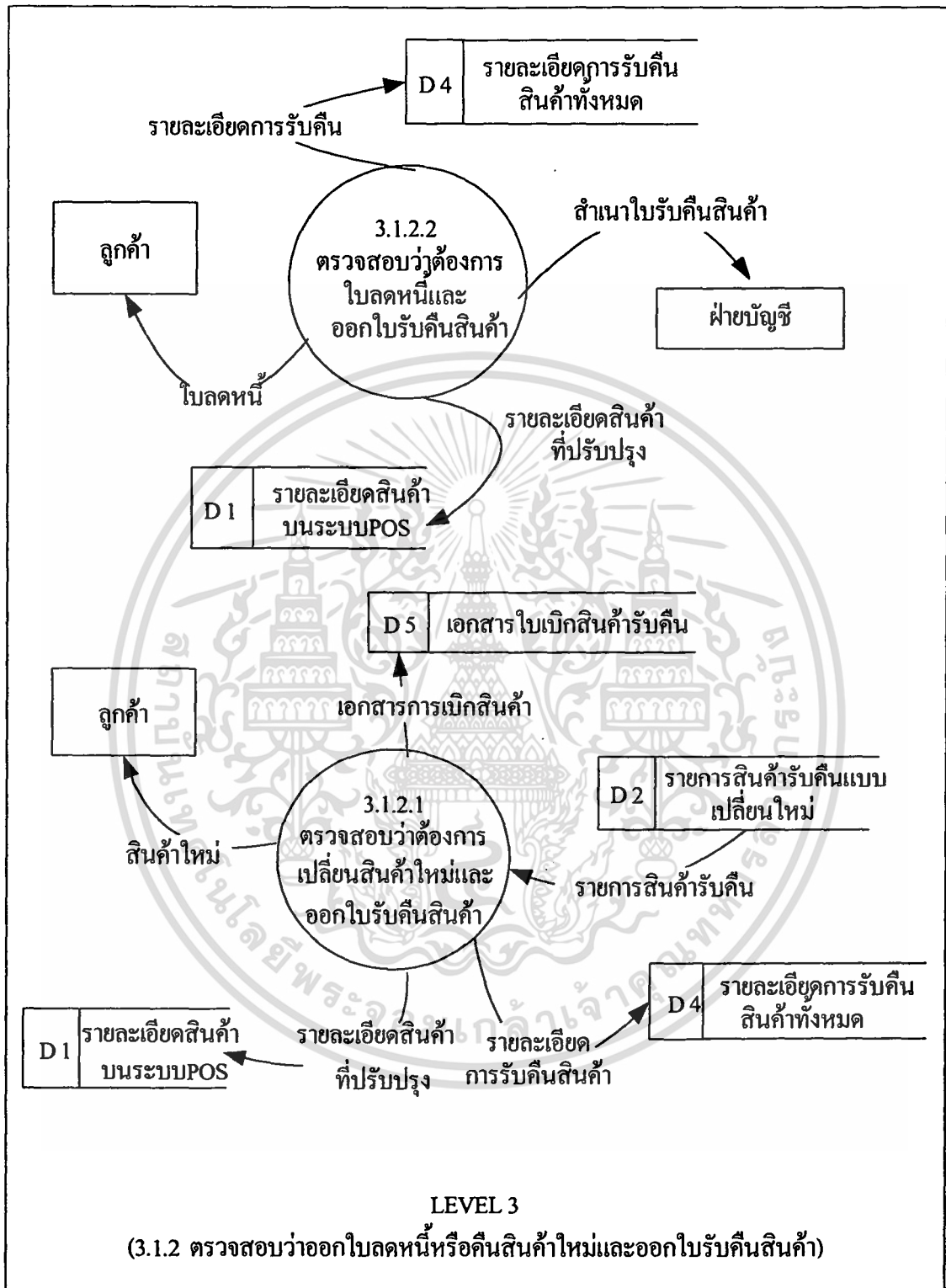
กระบวนการที่3.1.2.1 การออกใบรับคืนและตรวจสอบว่าต้องการออกใบลดหนี้พร้อมบันทึกรายการ โดยในขั้นตอนนี้จะออกใบรับคืนสินค้าแทนใบลดหนี้ให้กับลูกค้าไว้ใช้แทนเงินสดในการซื้อสินค้าครั้งต่อไป และนำสำเนาใบรับคืนสินค้าให้กับฝ่ายบัญชี แล้วปรับปรุงรายการสินค้าในระบบPOS

กระบวนการที่3.1.2.2 ออกใบรับคืนและตรวจสอบว่าต้องการเปลี่ยนสินค้าใหม่ โดยขั้นตอนนี้จะออกใบรับคืนสินค้าแทนเอกสารการเบิกสินค้าให้กับระบบการจัดสินค้าหน้าชั้น ไว้ในแฟ้มเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน ระบบการจัดสินค้าหน้าชั้นจะให้รายการสินค้ารับคืนแก่ระบบการรับคืน โดยผ่านแฟ้มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนใหม่ ระบบการรับคืนสินค้าทำการบันทึกรายละเอียดการรับคืนสินค้าในแฟ้มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมดและปรับปรุงรายละเอียดสินค้าที่มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นลงในระบบ POS

ระบบการรับคืนสินค้านั้น เอกสารการรับคืนสามารถใช้แทนใบเบิกสินค้า ใบรับสินค้า และใบลดหนี้ ซึ่งเอกสารทั้ง3 รายการที่กล่าวมาจะมีรูปแบบฟอร์มที่เหมือนกันและเป็นมาตรฐาน ดังนั้น จึงสามารถใช้แทนกันได้ โดยการทำสำเนาที่เอกสาร จึงเป็นการลดความยุ่งยากซับซ้อนในการดำเนินงาน ช่วยประหยัดทรัพยากรทางเอกสารและค่าใช้จ่ายในการพิมพ์เอกสาร ซึ่งช่วยเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วให้กับพนักงานในการออกใบรับคืนสินค้า เพราะพนักงานรับคืนสินค้าจะออกเอกสารการรับคืนเพียงชุดเดียว หลังจากนั้นอยู่ที่ความต้องการของลูกค้าว่าต้องการเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่หรือไม่ ถ้าลูกค้าต้องการเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่ เอกสารการรับคืนสินค้าก็จะแทนใบเบิกสินค้า เพื่อให้กับพนักงานขายสินค้า หรือถ้าลูกค้ายังไม่ต้องการเปลี่ยนสินค้าเลย เอกสารการรับคืนสินค้าก็จะแทนใบลดหนี้ เพื่อให้ลูกค้านำมาใช้แทนเงินสดเพื่อซื้อสินค้าที่ร้านในคราวหน้า โดยยื่นใบลดหนี้ให้กับพนักงานแคชเชียร์เพื่อใช้แทนคูปองเงินสดในการชำระเงิน

จากการกระบวนการรับคืนสินค้านี้ระบบใหม่ ช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยการลดจำนวนเอกสาร นำเอกสารที่สามารถใช้งานแทนกันได้มารวมเป็นเอกสารใบเดียว จึงช่วยลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็นและช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้การทำงานเกิดความถูกต้องมากขึ้น ความผิดพลาดที่เกิดจึงลดลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 การไหลเวียนข้อมูลระดับ3
(3.1.2 การตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การพัฒนาระบบ

การพัฒนาระบบงานใหม่ของฝ่ายขายที่ได้ปรับปรุง โดยศึกษาและอ้างอิงมาจากระบบการดำเนินงานของบริษัท ABC จำกัด(มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจำหน่ายสินค้าและวัสดุก่อสร้างขนาดใหญ่ที่มีสินค้าและรูปแบบการบริการที่ทันสมัยครบวงจร ระบบการขายที่เป็นมาตรฐาน รูปแบบของการจัดเรียงสินค้าที่มีหลักการซึ่งมีการวิจัยภายในองค์กรมาก่อน รูปแบบมาตรฐานการรับคืนสินค้าที่มีประสิทธิภาพ และบริษัท ABC จำกัด(มหาชน) เป็นบริษัทที่มีกฎเกณฑ์และมาตรฐานต่างๆ ที่มีความน่าเชื่อถือและรัดกุม ซึ่งเหมาะกับการนำกฎเกณฑ์และมาตรฐานต่าง ๆ นั้นมาปรับใช้ให้กับห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ ที่เป็นร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างขนาดเล็ก รวมทั้งการนำเอาระบบ POS เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสามารถของระบบงานเดิม และทำการปรับรูปแบบขององค์การตามหลักการออกแบบขององค์การซึ่งมาปรับใช้งาน เพื่อให้การแบ่งแยกหน้าที่ชัดเจนมากขึ้น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้ผู้ใช้สามารถทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับรายละเอียดของการพัฒนาระบบงานงานใหม่มีดังนี้

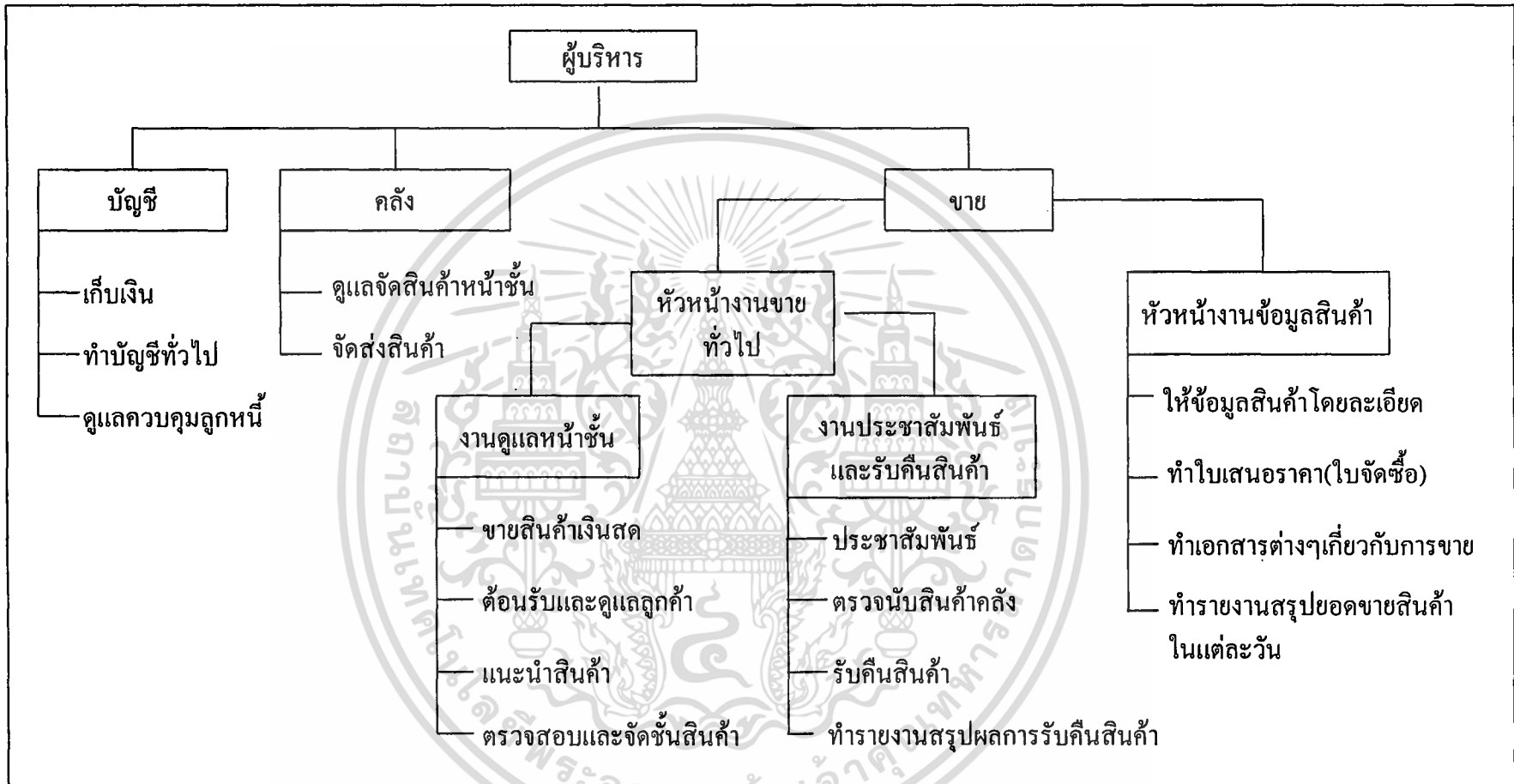
โครงสร้างการบริหารงานระบบงานใหม่

จากรายละเอียดของสภาพการบริหารงานและหน้าที่ของฝ่ายต่าง ๆ ดังกล่าวที่จะนำข้อมูลมาเขียนเป็นผังองค์กร (ภาพที่ 12) เพื่อแสดงให้เห็นถึงลำดับขั้นตอนของการควบคุมและหน้าที่การทำงานของฝ่ายต่างๆ ได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ซึ่งถ้าพิจารณาแล้วจะเห็นได้ว่ารูปแบบของสภาพการบริหารงานของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ พนักงานมีหน้าที่การทำงานที่มีความชัดเจน ไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน และสามารถลดความผิดพลาดจากการทำงานแบบเดิมได้ การบริหารเป็นระบบและมาตรฐาน

การแบ่งโครงสร้างตามหลักทฤษฎีการแบ่งแยก โครงสร้างตามหน้าที่การทำงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ โดยสามารถแบ่งโครงสร้างได้เป็นฝ่ายหลัก 3 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายคลังสินค้า ซึ่งมีหน้าที่ ดูแลสินค้า และจัดส่งสินค้า ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่เก็บเงิน ทำบัญชีทั่วไป เกี่ยวกับการควบคุมลูกหนี้ ทางฝ่ายขายจะมีหัวหน้างานหลักๆอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ หัวหน้างานข้อมูลสินค้า และหัวหน้างานทั่วไป

โดยจะกล่าวถึงหน้าที่ของฝ่ายขายแบบต่างๆดังต่อไปนี้ หน้าที่ของฝ่ายขาย จะประกอบไปด้วยหัวหน้างานข้อมูลสินค้า เป็นผู้ให้ข้อมูลสินค้าและรายละเอียดต่างๆที่เกี่ยวกับตัวสินค้ากับพนักงานขายและลูกค้า โดยหัวหน้างานข้อมูลสินค้าจะทำจัดการเก็บข้อมูลต่างๆของสินค้ารวมถึง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 12 โครงสร้างการบริหารงานระบบงานใหม่

รายละเอียดต่างๆของสินค้าทั้งหมดลงในระบบ POS เช่น พนักงานขายไม่ทราบว่าราคาก่อนหน้า พนักงานขายสามารถไปสอบถามราคากับหัวหน้าข้อมูลสินค้าได้ทันที เป็นต้น และหัวหน้างาน ข้อมูลสินค้านี้ยังเป็นผู้จัดทำกรจัดทำใบเสนอราคา (ใบสั่งซื้อ) หรือเอกสารต่างๆที่เกี่ยวกับการขาย พร้อมทั้งจะทำการสรุปรายงานการขายประจำวัน ซึ่งเมื่อมีการตรวจสอบสินค้าพนักงานสามารถ ตรวจสอบสินค้าได้สะดวกรวดเร็ว และยังสามารถเป็นการป้องกันการสูญหายของสินค้าหรือใน กรณีอื่นๆที่อาจเกิดขึ้นได้ เมื่อผู้บริหารอยากจะทำทราบข้อมูลรายงานการขายพนักงานสามารถที่จะจัดทำ รายงานได้โดยสะดวก เป็นต้น นอกจากนี้ยังส่งผลให้เกิดความง่ายต่อฝ่ายบัญชีเมื่อถึงเวลาปิดงบ ในการขายเมื่อครบรอบเวลาบัญชี หัวหน้างานขายทั่วไปจะมีหน้าที่ต่างๆมากมายที่เกี่ยวกับการขาย ซึ่งสามารถแบ่งแยกออกเป็น งานดูแลจัดหน้าชั้นสินค้า ซึ่งงานดูแลจัดหน้าชั้นสินค้านี้จะมีหน้าที่ เหมือนกับประตูบานแรกของทางร้าน กล่าวคือ เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านและต้องการที่จะซื้อสินค้า พนักงานในหน่วยงานนี้จะเป็นผู้ที่มีหน้าที่ที่จะขายสินค้าที่เป็นเงินสด มีหน้าที่ดูแลลูกค้าเอาใจใส่ เมื่อมีลูกค้าเข้ามาในร้าน การดูแลลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านนั้นจัดว่าเป็นสิ่งสำคัญอีกประการ หนึ่งของร้านค้าทุกๆไป เมื่อทางร้านมีการดูแลต้อนรับลูกค้าที่ดีแล้วจะส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดทัศนคติ ที่ดีหรือที่เป็นทางบวกกับทางร้าน และเมื่อลูกค้ามีทัศนคติที่ดีกับทางร้านแล้ว ก็จะทำให้เกิดความจงรัก ภักดีกับทางร้านค้า (Brand Loyal) ซึ่งส่งผลให้ลูกค้าก็จะนึกถึงร้านเราเป็นร้านแรกเมื่อเกิดความ ต้องการสินค้าเมื่อไหร่ เนื่องจาก ทางร้านมีการดูแลต้อนรับลูกค้าที่ดีน่าประทับใจ

หน้าที่อีกอย่างของหน่วยงานดูแลและจัดหน้าชั้นสินค้าที่สำคัญก็คือ การแนะนำสินค้า ภายในร้านเมื่อลูกค้าต้องการสอบถามข้อมูลต่างๆหรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับทางร้านหรือกับตัวสินค้า ตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าไม่ทราบว่าสินค้าหลอดไฟแบบวงกลมจะต้องใช้แรงไฟกี่วัตต์ พนักงานใน หน่วยงานนี้ก็จะสามารถตอบคำถามและแนะนำสินค้าให้กับลูกค้าได้ซึ่งงานแนะนำสินค้านี้สามารถ ช่วยเร่งการตัดสินใจซื้อให้แก่ลูกค้าได้อีกด้วย และการแนะนำสินค้านี้ยังมีก่อให้เกิดประโยชน์ต่อ ยอดขายได้ กล่าวคือ สามารถทำให้เกิดการซื้อสินค้าโดยจากการแนะนำ เช่น เมื่อลูกค้าได้ตัดสินใจ ซื้อหลอดไฟกับทางร้านแล้ว พนักงานขายก็สามารถแนะนำสวิตช์ไฟที่สวยงามที่เป็นสินค้า ประกอบกันมาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่ม โอกาสในการขายมากขึ้น อีกทั้งหน่วยงานนี้ยังมีหน้าที่ที่จะต้องคอย ตรวจสอบและจัดชั้นวางสินค้าภายในร้านอีกด้วย การ ตรวจสอบและจัดชั้นวางสินค้าก็ถือได้ว่าเป็น หน้าที่ที่สำคัญ คือ ถ้าจัดชั้นวางให้สวยงามตาและง่ายต่อการเลือกการชมสินค้า ลูกค้าก็จะสามารถ รับรู้และตอบรับการสนองของทางร้านได้ง่าย ซึ่งผลจากการตรวจสอบและการจัดชั้นวางสินค้านี้ยัง ช่วยเหลือไม่เสียโอกาสในการขายได้อีกด้วย กล่าวคือ เมื่อมีการเติมเต็มสินค้าอยู่ตลอดเวลาไม่ทำให้สินค้าขาด ก็ยังสามารถทำให้โอกาส ในการขายไม่เสียไปเมื่อลูกค้าต้องการสินค้าและมีสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน้าที่ต่อมาของหัวหน้างานทั่วไป คือ การประชาสัมพันธ์และรับคืนสินค้า หน่วยงานนี้มีหน้าที่แบ่งแยกได้ย่อยๆ ดังนี้ การประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้ารับรู้และเข้าใจข้อมูลของทางร้านค้าเป็นการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับลูกค้า การตรวจนับสินค้าคลังโดยทำงานร่วมกับฝ่ายคลัง หรือทำการตรวจสอบภายในซึ่งกันและกันระหว่างฝ่ายขายกับฝ่ายคลัง การตรวจนับสินค้าเป็นการตรวจสอบสินค้าคงเหลือที่มีอยู่ในร้าน โดยจะทำงานร่วมกับฝ่ายคลัง การตรวจนับสินค้านี้สามารถทำให้รับรู้ยอดของสินค้าในแต่ละงวดที่ได้ทำการรับสินค้าและสามารถส่งข้อมูลนี้ไปให้ฝ่ายคลังเพื่อที่จะสามารถตรวจสอบสินค้าและสามารถสั่งซื้อสินค้าให้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ในเรื่องของการตรวจนับสินค้าอย่างสม่ำเสมอเป็นการป้องกันการเสียโอกาสในการขาย เช่น เมื่อลูกค้าต้องการซื้อสินค้าทางร้านก็จะมีสินค้าเพียงพอกับความต้องการของลูกค้าไม่ทำให้เกิดการเสียโอกาสในการขาย

นอกจากนี้ในหน่วยงานนี้ยังมีหน้าที่รับคืนสินค้า เมื่อลูกค้าซื้อสินค้าไปแล้วเกิดการชำรุดหรือเกิดเหตุใดๆ ซึ่งเป็นเหตุให้ไม่สามารถใช้สินค้าได้ ทางร้านก็ต้องมีการรับคืนสินค้าเพื่อเป็นหลักประกันและเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการซื้อสินค้าของลูกค้า หน่วยงานนี้มีหน้าที่รับคืนสินค้าของลูกค้า โดยจะทำการตรวจสอบเอกสารและมาตรฐานต่างๆ ที่ทางร้านได้จัดตั้งไว้ก่อนที่จะทำการรับคืนสินค้าจากลูกค้า เช่น เมื่อลูกค้าซื้อออกไปแล้วก็ยกน้มนั้นไม่สามารถเปิดใช้งานได้ ลูกค้าก็ต้องมาติดต่อกับพนักงานขายในหน่วยงานนี้ เป็นต้น หน้าที่สุดท้ายของหน่วยงานรับคืนสินค้าก็คือ การทำรายงานสรุปการรับคืนสินค้าจากลูกค้า เมื่อทางร้านได้รับคืนสินค้าจากลูกค้าแล้ว ก็ต้องมีการทำรายงานสรุปยอดรับคืน เพื่อไม่เกิดความซ้ำซ้อนหรือสับสนของหน่วยงานต่างๆ พนักงานในหน่วยงานนี้จะต้องทำการรายงานสรุปยอดการรับคืน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารต่อไป จากข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปยอดการรับคืนทำให้ทราบความบกพร่องที่เกิดขึ้นได้ เมื่อทางฝ่ายต่างๆ ของทางร้านรับรู้และทำความเข้าใจเหตุผลต่างๆ ของการรับคืนแล้ว ส่งผลให้พนักงานสามารถทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มาตรฐานการจัดเรียงสินค้าระบบใหม่

ในรูปแบบการจัดเรียงสินค้าของทางร้านในระบบงานเดิมยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร ซึ่งก็จะก่อให้เกิดปัญหาในด้านของการรักษาควบคุมสินค้า อาจทำให้สินค้าเกิดสูญหายได้ และยังทำให้สินค้าสามารถขาดสต็อกได้อีกด้วย จึงได้ทำการออกแบบรูปแบบการจัดเรียงสินค้า เพื่อให้สำหรับเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและพนักงาน เพื่อใช้ในการจัดเรียงสินค้า ซึ่งพนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่รับผิดชอบได้ถูกต้องและมีมาตรฐานในการทำงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อดี คือ ช่วยให้เข้าใจหลักการจัดเรียงสินค้า และการติดป้ายที่เหมาะสม ใช้พื้นที่ว่างอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

เป้าหมาย คือ 1. รักษาการควบคุมคุณภาพสินค้า และลดความสูญเสียจากการขโมยสินค้า 2. ไม่ทำให้สินค้าขาดสต็อก 3. เพิ่มปริมาณการขาย และผลกำไร 4. ให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าและพนักงานโดยตรง 5. สร้างบรรยากาศและความประทับใจที่ดีกับลูกค้า

รูปแบบการจัดเรียงสินค้าเพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกันในทุก ๆ ด้าน โดยเน้นถึงประโยชน์ที่สูงที่สุด และค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุดดังนี้ เพิ่มยอดขาย ลดค่าใช้จ่าย และรักษามาตรฐานของทางร้าน

หลักการจัดเรียง

1.การจัดเรียงสินค้าบนชั้น

มีหลักในการจัดเรียงสินค้า ดังนี้ 1.1 เรียงสินค้าตามแนวตั้ง 1.2 เรียงสินค้าโดยเน้นสีจากสีเข้มไปสีอ่อน 1.3 เรียงสินค้าตามขนาดเล็กไปหาใหญ่ บนลงล่าง 1.4 จัดเรียงสินค้าให้มีช่องว่างระหว่างชั้น 5 เซนติเมตร 1.5 คึงสินค้าชั้นที่อยู่ด้านหน้า (Facing) เสมอขอบชั้น 1.6 การหมุนสินค้าต้องให้หน้าสินค้าอยู่ด้านเดียวกัน

2.การจัดเรียงสินค้าบนสต็อกหน้าชั้น

สินค้าบางชนิดที่บรรจุอยู่ในกล่อง เช่น โคมไฟ เครื่องมือช่าง เมื่อเวลาทำการจัดเรียงสินค้า เราจะนำสินค้าออกจากกล่องมาแสดงเพียงชั้นเดียว และมีหลักเกณฑ์ในการเก็บสินค้าที่อยู่ในกล่อง ดังนี้ คือ 2.1 วางสินค้าให้ตรงกับสินค้าที่โชว์ในหน้าชั้น เพื่อความสะดวกในการเติมสินค้าในกรณีที่สินค้าพร่อง สะดวกในการหยิบให้กับลูกค้า รวมทั้งสะดวกในการตรวจสอบสินค้าหน้าชั้น 2.2 ระดับความสูงควรเสมอกันเพื่อความสวยงาม 2.3 ไม่ควรมีกล่องสีน้ำตาลวางอยู่ให้ลูกค้าเห็น ควรนำตัวสินค้าโชว์ที่หน้ากล่องให้เห็นพื้นที่ของกล่องน้อยที่สุด 2.4 กรณีสินค้าเป็นกล่องใหญ่ให้ตัดกล่องด้านหน้าเพื่อโชว์สินค้าภายในกล่อง 2.5 สินค้าบางประเภท สามารถเอาตัวสินค้าออกมาจัดวางได้เลย โดยไม่ต้องใส่กล่อง เพื่อความสวยงามในการหยิบสินค้า 2.6 ต้องทำการจัดเบอร์ที่กล่องสินค้ามุมบนซ้ายมือให้ตรงกับหน้าขายเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบสินค้า 2.7 ในกับสินค้าบางชนิดที่มีขนาดใหญ่และเป็นสินค้าหมุนซ้ำ อาจมีแต่สินค้าที่แสดงโชว์ และเก็บสินค้าที่จะขายไว้ที่คลังสินค้าก็ได้ 2.8 ในกรณีที่สินค้ามีราคาแพงให้นำสินค้าที่อยู่ในกล่องเก็บไว้ในตู้ที่สามารถใส่กุญแจได้ เช่น ตู้ด้านล่างชั้นวางของ หรือ ตู้กระจกที่สามารถล็อกกุญแจได้ และติดป้ายเมื่อลูกค้าต้องการให้เรียกพนักงานขาย และถ้าลูกค้าต้องการซื้อสินค้านั้นขอให้ลูกค้าชำระเงินทันที

3.การจัดเรียงสินค้าบนชั้นด้านหัว

คือชั้นเรียงสินค้าสินค้าที่อยู่ส่วนหัวทั้งสองด้านของแถวชั้นสินค้า ถือเป็นตำแหน่งที่ดีที่สุดตำแหน่งหนึ่งของการจัดเรียงสินค้า เพราะเด่นสะดุดตา ลูกค้ามองเห็นง่ายจากทางเดินหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นจุดที่สามารถเพิ่มการขายได้ และยากต่อการขโมยสินค้า มีหลักในการจัดเรียง ดังนี้ 3.1 สินค้าต้องเรียงเต็ม เป็นระเบียบ สีสน่าสนใจ ถ้าสินค้ามีหลายสี ต้องเรียงสีด้วย จากสีอ่อนไปเข้ม บนลงล่าง 3.2 สินค้าต้องเป็นสินค้ากลุ่มเดียวกับสินค้าในชั้นของแถวนั้นๆ เพราะตัวสินค้าสามารถบอกได้ว่าขณะนั้นลูกค้าเดินอยู่ในแผนกใด 3.3 สินค้าที่มีกล่อง ต้องแกะโชว์ให้ลูกค้าดูอย่างน้อย 1 ตัว เพื่อสาริตให้ลูกค้าดู พยายามหลีกเลี่ยงกล่องสีน้ำตาล เพราะดูไม่น่าสวย ไม่ดึงดูดความสนใจของลูกค้า มีป้ายราคากำกับให้ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง

4. จัดเรียงสินค้าหน้าชั้นที่จุดชำระเงิน

มีหลักในการจัดเรียง ดังนี้ 4.1 เป็นสินค้าที่น่าดึงดูดใจลูกค้าได้ดี 4.2 สินค้าที่มีขนาดเล็ก และราคาค่อนข้างสูง (ง่ายต่อการขโมย) แต่ต้องไม่สูงมากจนยากต่อการตัดสินใจซื้อ 4.3 เป็นสินค้าที่ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อนาน 4.4 เป็นสินค้าที่สามารถขายตัวมันเองได้

การใช้ระบบ Point Of Sale (POS) กับระบบบาร์โค้ดในระบบใหม่

การนำระบบ POS และทำบาร์โค้ดเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบงาน ซึ่งระบบ POS นั้นมีประสิทธิภาพในการจัดการงานขาย เพราะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและลดขั้นตอนการทำงานในด้านต่างๆ มีคุณสมบัติดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ จะต้องมีความจำสำรอง 32 เมกะไบต์ ความจุของฮาร์ดดิสก์ เท่ากับ 3.2 กิกะไบต์ มีโปรแกรมรองรับระบบปฏิบัติการของ โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ มีโปรแกรมสำเร็จรูป POS เวอร์ชัน 4.5 สำหรับเครื่องคิดเงิน ณ จุดขาย

2. ความสามารถในการทำงาน คือ เป็นเครื่องบันทึกเงินสดพิมพ์รายละเอียดสินค้าและหัวกระดาษเป็นภาษาไทยได้ และแยกรายการสินค้าได้มากถึง 99 แผนก มีตัวอักษรกำกับแผนกได้ 8 ตัวอักษร

3. ตั้งรหัสสินค้าได้สูงสุด 3800 สำหรับรหัสสินค้าสำหรับภาษาอังกฤษ และ 1800 สำหรับรหัสสินค้าสำหรับภาษาไทย

4. รหัสสินค้ามีตัวอักษรกำกับได้ 18 ตัวอักษร

5. มีระบบพนักงานขายมากถึง 99 คน

6. มีระบบยกเลิกรายการที่ผิดได้ทันทีหรือย้อนหลังหรือคืนสินค้า

7. มีระบบการลดเปอร์เซ็นต์อัตโนมัติและเลือกอัตราเปอร์เซ็นต์ได้ทั้งแบบที่ลดรายการหรือรวมทุกรายการ

8. มีระบบพิมพ์หมายเลขสมาชิกและหมายเลขบัตรเครดิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. คำนวณเงินทอนและแสดงภาพที่จอภาพได้
10. พิมพ์จำนวนของสินค้าลงบนใบเสร็จได้
11. มีระบบภาษีมูลค่าเพิ่มถูกต้องตามกฎหมายสรรพากร
12. สามารถตรวจสอบยอดสินค้าได้ทันทีที่มีการขาย
13. สามารถกำหนดภาษีได้ 8 อัตรา
14. รายงานยอดขาย
 - รายงานยอดการรับเงินแต่ละประเภท ส่วนลด ยอดรวม พนักงานขาย
 - รายงานยอดการขายแต่ละแผนก จำนวนสินค้า จำนวนลูกค้า
 - รายงานยอดขายของรหัสสินค้าแต่ละตัว
 - รายงานยอดขายรายชั่วโมง (24 ชั่วโมง)
 - รายงานพนักงานขาย
 - รายงานภาษีขาย
15. คุณสมบัติอื่น
 - ใช้งานด้วยระบบบาร์โค้ดและต่อเชื่อมสแกนเนอร์ได้
 - มีซอฟต์แวร์รองรับวินโดวส์ 95 หรือ NT
 - รองรับการทำงานในปี 2000
 - เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์โดยผ่าน RS 232
 - เป็นเครื่องระบบอิเล็กทรอนิกส์ หัวพิมพ์ระบบเข็ม
 - มีจอภาพ 2 ด้าน หลอดไฟสีเขียวขนาดใหญ่ชัดเจน
 - หัวกระดาษสามารถพิมพ์ชื่อกิจการได้
 - มีลิ้นชักเก็บเงินพร้อมกุญแจ

สำหรับการใช้ป้ายราคาบาร์โค้ดจะทำการจัดทำป้ายสติ๊กเกอร์บาร์โค้ดติดลงบนสินค้าทุกชิ้นที่ขาย ยกเว้นในกลุ่มของสินค้าที่ต้องตัดขาย ได้แก่ ตะปู น็อต สายไฟ สายยาง ท่อประปา จะไม่นำข้อมูลลงในระบบ POS เพราะไม่สามารถกำหนดราคาขายไว้ล่วงหน้าได้ จากการศึกษาจากบริษัทต้นแบบ พบว่าทางบริษัทได้ทำการกำหนดราคาสินค้าเหล่านี้ไว้เป็นหน่วยและทำการขายผ่านระบบ POS เช่น สายไฟเมตรละ 15 บาท ก็จะทำการบาร์โค้ดของสายไฟไว้ว่าราคาเมตรละ 15 บาท ถ้าลูกค้าซื้อ 3 เมตรก็ใช้บาร์โค้ดนั้น คูณ 3 เข้าไปเป็นราคา 45 บาท แต่จากรูปแบบของห้างหุ้นส่วนสิทธิพันธุ์ค้าไม้ ซึ่งดำเนินการในรูปแบบของกิจการขนาดกลาง รวมถึงสถานที่ตั้งก็จะตั้งอยู่ในเขตหนองจอก ซึ่งสินค้าในส่วนของหน้าขาย กลุ่มลูกค้าก็มักจะเป็นคนที่ถนัดธรรมเนียม อาจจะต้องการเข้ามาซื้อสายยางเพียง 1 ฟุต หรือตะปูเพียง 5 ตัว เพื่อไปทำการซ่อมแซมด้วยตนเอง ซึ่งจากการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พิจารณาและปรึกษาจากทางเจ้าของร้าน พบว่าไม่เหมาะสมที่จะนำวิธีนี้จากทางบริษัทต้นแบบมาใช้ เพราะเป็นการบังคับให้ลูกค้าต้องซื้อสินค้าในกลุ่มนี้ขั้นต่ำคือ 1 หน่วยของสินค้า อาจทำให้ลูกค้าหันไปซื้อ สินค้ากลุ่มนี้จากร้านค้าคู่แข่งได้ รวมถึงสินค้ากลุ่มนี้ยังไม่จำเป็นต้องใช้ความสามารถจากระบบ POS มากนัก เพราะไม่จำเป็นต้องมีการตรวจนับบ่อยๆ เนื่องจากสามารถเก็บสินค้าไว้ที่หน้าร้านเป็นจำนวนมากได้ เช่น ตะปูเก็บในถังใหญ่ สายยางเก็บเป็นม้วนใหญ่ และสินค้ากลุ่มนี้มีราคาก่อนข้างถูก การขายผ่านระบบ POS อาจเป็นการเพิ่มต้นทุนโดยไม่จำเป็นได้ จึงได้ข้อสรุปที่จะทำการยกเว้นการทำเอาสินค้าในกลุ่มที่เป็นสินค้าตัดขายไม่นำมาขายผ่านระบบ POS แต่จะทำการลงบันทึกการขายลงใบรายงานสินค้าตัดขาย (ภาพผนวกที่ 8)

มาตรฐานการรับคืนสินค้าในระบบใหม่

การรับคืนสินค้าถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งในการขายสินค้า เนื่องจากการรับคืนสินค้านั้นเป็นสิ่งที่จะช่วยเพิ่มความมั่นใจในการซื้อสินค้ากับเรา และยังสามารถทำให้ลูกค้ารู้สึกพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีให้แก่ทางร้านอีกด้วย ซึ่งทางห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ ได้กำหนดระยะเวลาการรับคืนสินค้า โดยจะมีเวลารับประกัน 14 วันนับตั้งแต่วันที่ลูกค้าซื้อสินค้าไป โดยระบบใหม่ที่คณะผู้จัดทำออกแบบให้ทางห้างหุ้นส่วน สิทธิพันธุ์ค้าไม้ จำกัด จะมีมาตรฐานในการรับคืนสินค้า ดังนี้

1. การใช้ใบเสร็จที่ระบุวันที่รับสินค้า คือ การที่ทางร้านออกใบเสร็จรับเงินที่มีชื่อสินค้าพร้อมทั้งระบุวันที่เพื่อที่จะได้ง่ายต่อการตรวจเช็คสินค้าเมื่อลูกค้านำสินค้ามาส่งคืน
2. มีบาร์โค้ดและที่บาร์โค้ดนั้นมีสัญลักษณ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ การที่ทางร้านมีบาร์โค้ดของทางร้านทำให้พนักงานสามารถตรวจเช็คและนับสินค้าได้ง่าย และป้องกันในการรับคืนอาจมีลูกค้าที่นำสินค้าของบริษัทอื่นมาเปลี่ยนหรือนำสินค้าที่ลอกเลียนแบบ การทำบาร์โค้ดที่มีตราของทางร้านนั้นสามารถทำให้พนักงานขายสามารถเช็คได้ว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าของทางร้านหรือไม่ และเป็นแบบที่สามารถลอกได้แค่ครั้งเดียว กล่าวคือ สามารถที่จะใช้สติ๊กเกอร์ได้ครั้งเดียวเมื่อทำการลอกสติ๊กเกอร์ที่ติดกับตัวสินค้าออกมาแล้ว จะไม่สามารถติดลงบนตัวสินค้าอีกได้ การที่ทางร้านมีการติดสติ๊กเกอร์บาร์โค้ด เป็นการเพิ่มความมั่นใจในการป้องกันการนำสินค้าลอกเลียนแบบและสินค้าเก่าหมดอายุ รวมทั้งสินค้าที่ไม่ใช่สินค้าของทางร้านมาคืนกับทางร้าน
3. สินค้าบางชนิดของร้านเมื่อลูกค้าซื้อไปแล้วไม่สามารถนำสินค้ามาคืนได้ โดยสินค้าประเภทนี้จะเป็นสินค้าที่มีเวลาหมดอายุการใช้งานในตัวของมัน เช่น พวกรักรีมกรีด ซิลิโคน เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

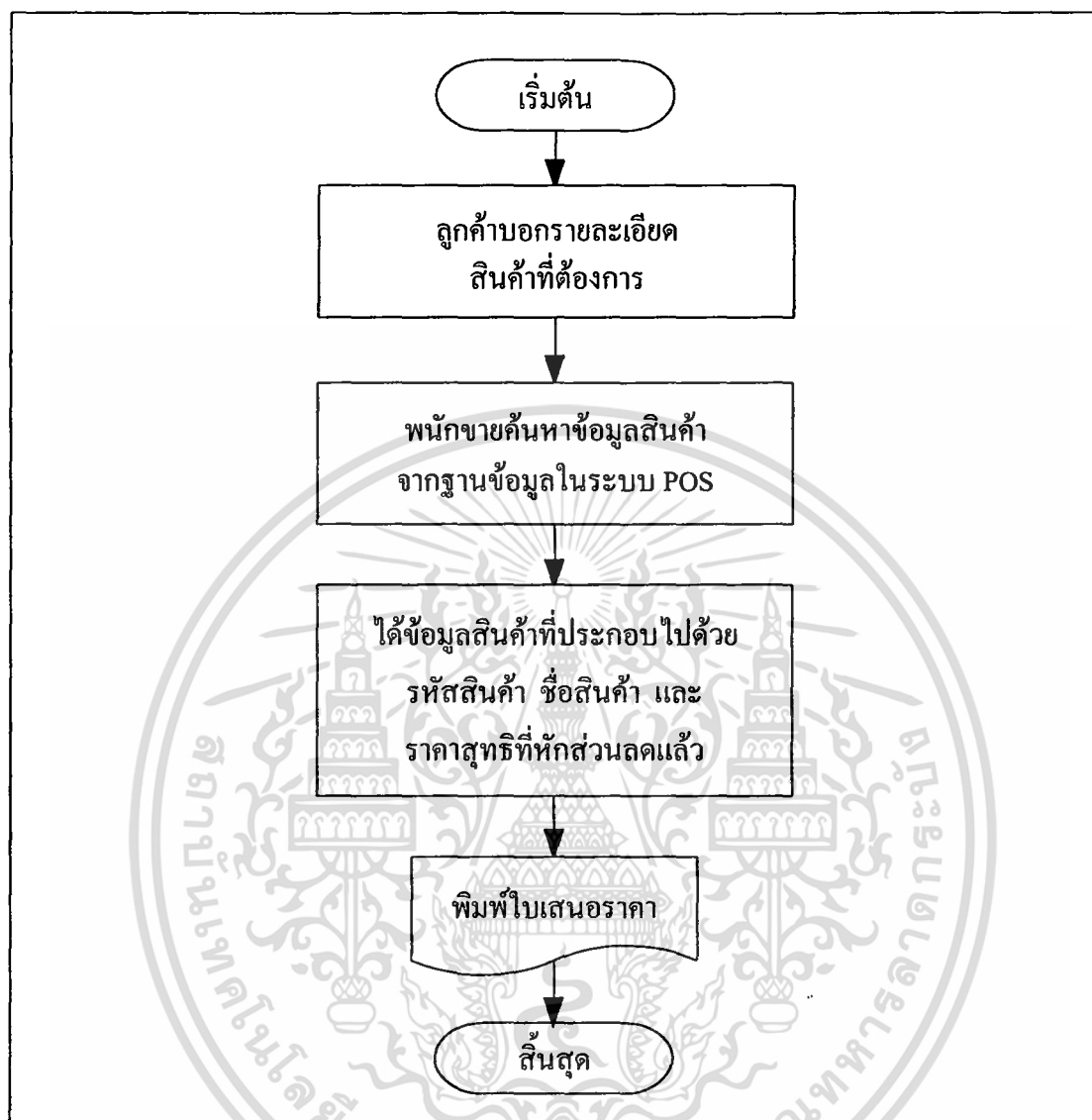
เพื่อป้องกันไม่ให้ลูกค้าเมื่อซื้อสินค้าไปเป็นเวลานานแล้ว จึงนำสินค้ามาเปลี่ยนสินค้าใหม่ และยังเป็น การขจัดความซ้ำซ้อนในการขายอีกด้วย

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่

การดำเนินงานของระบบงานใหม่ได้ทำการวางระบบการทำงานของฝ่ายขายโดยมี ขั้นตอนการทำงานเริ่มจากการวิเคราะห์และออกแบบระบบการทำงานของกรจัดทำใบเสนอราคา และการคิดราคาสินค้า การจัดสินค้าหน้าชั้น และการรับคืนสินค้า โดยออกแบบขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่เพื่อนำไปปฏิบัติพร้อมทั้งออกแบบเอกสารที่เกี่ยวข้องในระบบ รวมทั้งควบคุมและทำการ ประเมินผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร โดยใช้แบบประเมิน (ภาคผนวก ง.) โดยมีขั้นตอนใหม่ดังนี้

ขั้นตอนการทำงานเรื่องการจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้า (ภาพที่ 13) โดย เริ่มจากขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามาบอกรายการสินค้าต่างๆที่ต้องการทราบราคาและให้จัดทำใบเสนอ ราคาซึ่งสินค้าในกลุ่มธุรกิจวัสดุก่อสร้างลูกค้ามักต้องการทราบราคาก่อนเพื่อเปรียบเทียบและ ตัดสินใจซื้อเสมอ หลังจากนั้นพนักงานขายก็จะทำหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลสินค้าจากระบบ POS ที่จะมีรายละเอียดข้อมูลของสินค้าทั้งหมดที่ต้องการทำใบเสนอราคา คือ รหัสสินค้า ชื่อสินค้า และ ราคาสุทธิที่หักส่วนลดแล้ว ตามรายการส่งเสริมการขายในแต่ละช่วงนั้น ซึ่งจะมีการใส่ข้อมูลไว้ใน ระบบ POS ซึ่งระบบ POS นั้นมีขั้นตอนการทำใบเสนอราคาจากเครื่อง POS หลังจากนั้นก็จะจัดทำ การส่งพิมพ์ใบเสนอราคาออกมาให้กับลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจากระบบ POS และระบบ บาร์โค้ดซึ่งจะเป็นการทำป้ายราคาบาร์โค้ดติดที่ตัวสินค้า ซึ่งก็จะช่วยลดความสับสนทางด้านราคา สินค้า เพราะว่าลูกค้าสามารถเห็นราคาสินค้าที่ตัวสินค้าได้เลย และผลจากการออกแบบมาตรฐาน การจัดเรียงสินค้าแบบใหม่ก็จะช่วยลดปัญหาในด้านการสับสนทางด้านราคาเพราะสินค้าถูกเรียงให้ เป็นหมวดหมู่มากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

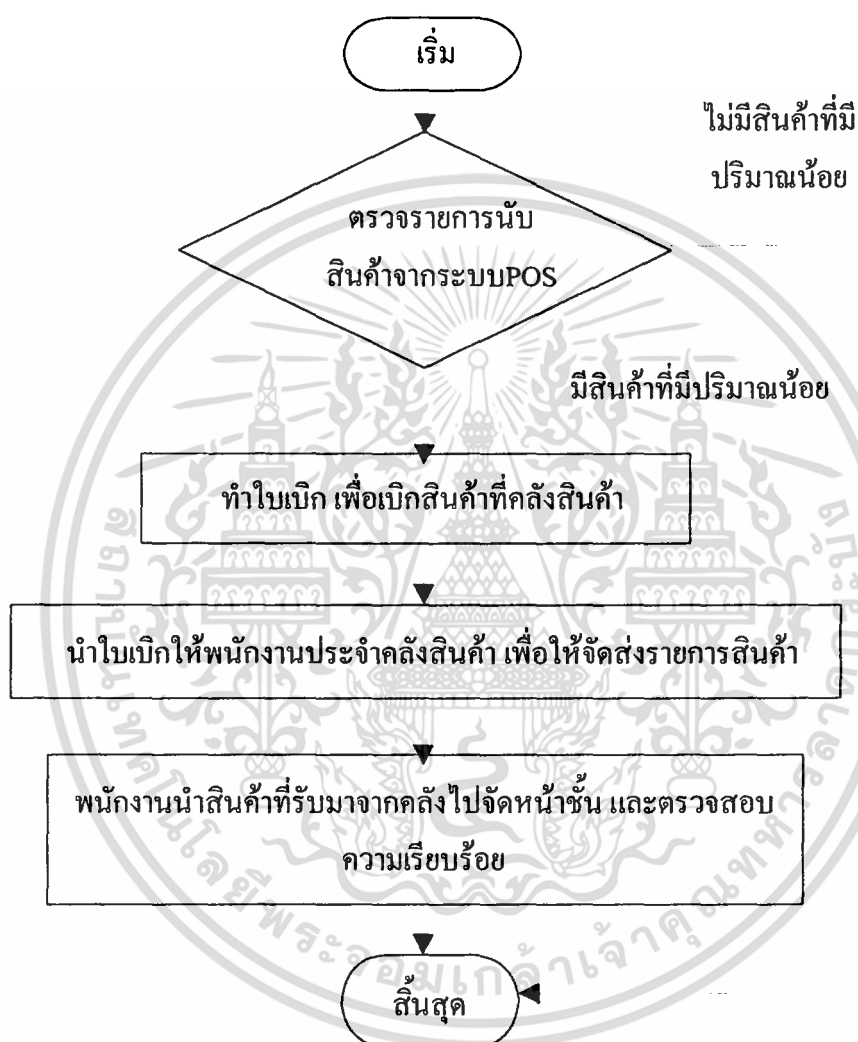


ภาพที่ 13 ผังขั้นตอนการทำใบเสนอราคา

ขั้นตอนการทำงานเรื่องการจัดสินค้าหน้าชั้น (ภาพที่ 14) จะเริ่มจากการที่พนักงานทำการตรวจรายการสินค้าที่มีปริมาณน้อยซึ่งจะตรวจสอบจากรายการนับสินค้าจากเครื่องPOS ซึ่งถ้ารายการไหนมีปริมาณสินค้าเหลือที่หน้าชั้นเรียงสินค้าน้อยก็จะทำการจัดทำใบเบิกสินค้า (ภาคผนวกที่ 6) เพื่อทำการเบิกสินค้าจากคลังสินค้ามาเพิ่มที่หน้าชั้นเรียงสินค้า หลังจากนั้นก็ส่งใบเบิกสินค้านี้ไปให้กับพนักงานประจำคลังสินค้าเพื่อให้อัดรายการสินค้าตามใบเบิกสินค้าหลังจากที่ได้รับสินค้ามาแล้วพนักงานก็จะทำการจัดสินค้าเข้าที่ชั้นเรียงสินค้าและตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้งหนึ่ง และเนื่องจากการนำเอาระบบ POS และบาร์โค้ดเข้ามาใช้ทำให้รายการสินค้าทุกชิ้นจะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องเก็บไว้ในฐานข้อมูลของระบบ POS ทำให้ง่ายต่อการตรวจนับสินค้า ยกเว้นในกลุ่ม สินค้าที่ขาย โดยการตัดขายที่จะไม่ขายผ่านระบบ POS จึงต้องใช้การตรวจสอบโดยการประมาณจากใบรายงานสินค้าตัดขาย และตรวจสอบจากสินค้า ซึ่งจะมีการเก็บสินค้าไว้ที่คลังสินค้า



ภาพที่ 14 ผังขั้นตอนการจัดสินค้าเข้าที่ชั้นสินค้า

ในเรื่องของการจัดเรียงสินค้าหน้าชั้น ก็จะนำกลุ่มของสินค้าที่มีราคาแพงและมีขนาดเล็ก เช่น พวกอุปกรณ์เคมีภัณฑ์ น้ำยาแปลงสนิมใบมีดตัดกระเบื้อง มาจัดเรียงไว้บริเวณหัวมุมของชั้นเรียงสินค้า เพื่อให้เกิดความน่าสนใจในการซื้อ และขาดต่อการขโมยสินค้าเพราะเป็นบริเวณที่เป็นที่สนใจ ในส่วนของสินค้าที่มีราคาแพงมาก เช่น อุปกรณ์ไฟฟ้า เช่น สวิตช์อัตโนมัติ หม้อแปลง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไฟฟ้า อุปกรณ์กันขโมย ก็จะจัดเก็บไว้ในตู้กระจกใสดุจเงาไว้ มีสินค้าตัวอย่างที่แสดงติดกับชั้นสินค้าไม่สามารถเคลื่อนที่ได้นำมาแสดงให้ลูกค้าได้ชม และเมื่อลูกค้าต้องการซื้อพนักงานก็จะนำสินค้าออกมาให้ลูกค้าได้ทดลองและให้ลูกค้าชำระเงินทันที และในส่วนของสินค้าที่มีราคาแพงและเป็นสินค้าที่สะดวกซื้อลูกค้าไม่ต้องใช้การตัดสินใจในการเลือกซื้อ เช่น ถ่านอัลคาไลน์ก็จะทำการแสดงไว้ที่จุดชำระเงิน เพื่อให้ยากต่อการสูญหายและลูกค้าเมื่อไปชำระเงินค่าสินค้าก็อาจจะตัดสินใจซื้อได้ทันทีเพราะเป็นสินค้าที่ซื้อง่ายไม่ต้องใช้เวลาตัดสินใจมากและเป็นการช่วยเพิ่มยอดขายไปด้วย

ในส่วนของพนักงานที่ทำหน้าที่ดูแลหน้าชั้น ก็ทำหน้าที่ในการตรวจตราดูลูกค้าที่เข้ามาเลือกชมสินค้า ถ้าพบว่าลูกค้าสนใจในสินค้าที่มีราคาแพงก็ให้พนักงานแนะนำสินค้ามาคอยต้อนรับและแนะนำรายละเอียดของสินค้านั้นๆ พนักงานที่ทำหน้าที่ต้อนรับเมื่อลูกค้าที่ถือของหรือถุงใบใหญ่ๆ เข้ามาที่ร้านก็ช่วยแนะนำให้ลูกค้าฝากถุงหรือกระเป๋าที่มีขนาดใหญ่ไว้ที่หน้าร้านเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกชมสินค้าได้อย่างสะดวกและป้องกันมิให้ลูกค้าสามารถหยิบสินค้าใส่กระเป๋าได้

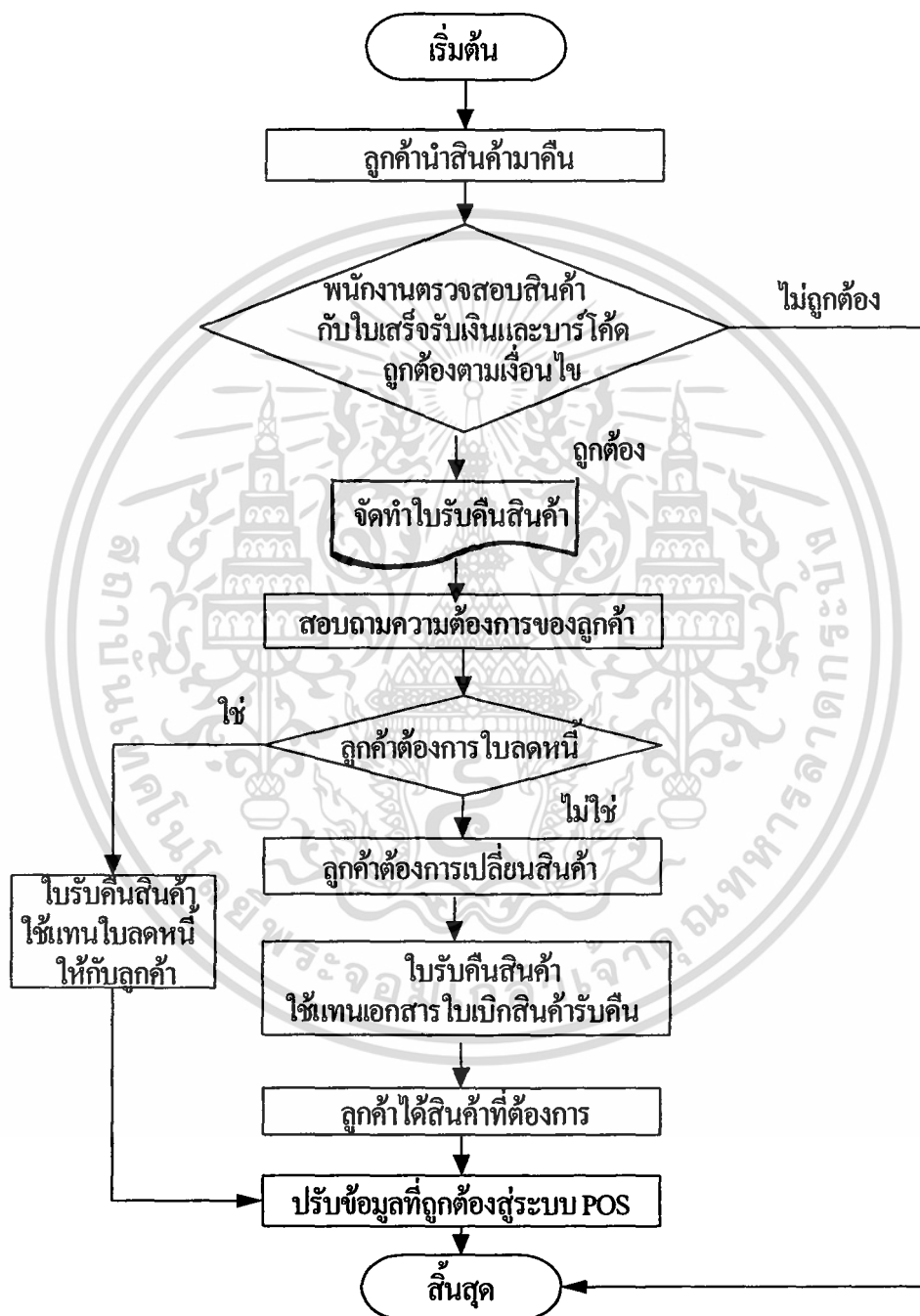
ขั้นตอนการรับคืนสินค้าของระบบใหม่ (ภาพที่ 15) ลูกค้าจะต้องนำสินค้ามาคืนพร้อมกับใบเสร็จรับเงินให้แก่พนักงานขายซึ่งเป็นสินค้าที่อาจจะชำรุดหรือเป็นสินค้าที่ไม่ตรงตามที่ลูกค้าได้สั่งซื้อไว้ จากนั้นพนักงานขายจะทำการตรวจสอบสินค้าว่าอยู่ในเงื่อนไขการรับคืนสินค้าของบริษัทหรือไม่ โดยจะดูว่าบาร์โค้ดที่ติดกับตัวสินค้าจะต้องมีตราสัญลักษณ์ของ ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์ค้าไม้ และถ้าในกรณีที่สินค้าไม่ตรงกับที่ลูกค้าสั่งซื้อไว้ สินค้าจะต้องมีสภาพหีบห่อที่สมบูรณ์ สามารถนำไปขายต่อได้ในโอกาสต่อไป และเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขของการรับคืนแล้วพนักงานขายจะจัดทำการออกเอกสารการรับคืนให้

โดยเอกสารการรับคืนจะประกอบไปด้วย ชื่อลูกค้า เลขที่ใบเสร็จรับเงิน วันที่ซื้อสินค้านี้ รหัสสินค้า วันที่รับคืนสินค้า ลำดับรายการสินค้า รายการสินค้า ราคาสินค้า จำนวนชิ้นของสินค้าที่นำมาคืน จำนวนเงิน และ ชื่อพนักงานขายที่มีส่วนรับผิดชอบ

เงื่อนไขการรับคืนมี 2 กรณี คือ

กรณีที่ 1 เมื่อเกิดกรณีสินค้าของร้านชำรุดแล้วลูกค้าก็นำสินค้ามาคืน โดยต้องการเป็นใบลดหนี้แทนสินค้าที่ซื้อไป ดังนั้นเอกสารการรับคืนจึงใช้แทนใบลดหนี้ ซึ่งใบลดหนี้สามารถนำไปใช้ชำระแทนเงินสดได้ เพื่อใช้ในการซื้อสินค้าในคราวต่อไป ใบลดหนี้จะมีอายุกำหนดภายในระยะเวลา 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ออกเอกสารการรับคืน เพื่อที่จะป้องกันการสับสนและป้องกันการก่อให้เกิดความยุ่งยากต่อฝ่ายบัญชีในภายหลังได้ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าได้ซื้อหลอดไฟแบบตะเกียบแล้วปรากฏว่าหลอดไฟนั้นไม่สามารถใช้งานได้ลูกค้าจึงต้องการส่งคืนสินค้าและลูกค้า

ต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนเป็นใบลดหนี้ เพื่อนำเก็บไว้สำหรับซื้อสินค้าชนิดเดิม คือ หลอดไฟ แบบตะเกียบ หรือสินค้าอื่นๆ ในคราวต่อไปที่ลูกค้าจะมาซื้อสินค้ากับทางร้าน เช่น ปลั๊กไฟ เป็นต้น



ภาพที่ 15 ผังขั้นตอนการรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีที่ 2 ลูกค้ามีความต้องการที่จะเปลี่ยนสินค้าโดยทันทีเมื่อลูกค้านำสินค้าที่ชำรุดมาส่งคืน ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นมาจากความผิดพลาดของการผลิตไม่ใช่ความผิดพลาดของลูกค้าทางพนักงานจึงยอมรับการเปลี่ยนสินค้าคืนของลูกค้า และลูกค้ามีความต้องการเปลี่ยนสินค้าชิ้นใหม่แทน 2.1 ลูกค้าต้องการสินค้าใหม่ที่เป็นสินค้าชนิดเดิม ตัวอย่างเช่น เมื่อลูกค้าซื้อก๊อกรุ่นแบบหัววิดไปแล้วปรากฏว่าเกิดการชำรุดเสียหายของสินค้า เป็นเหตุให้สินค้าที่ซื้อไปไม่สามารถที่จะใช้งานได้ หรือลูกค้าซื้อก๊อกรุ่นผิดขนาดไปทำให้ไม่สามารถประกอบได้ ลูกค้าจึงนำสินค้ามาคืนกับทางร้านและมีความต้องการก๊อกรุ่นแบบเดิมที่เป็นแบบหัววิด เป็นต้น 2.2 ลูกค้าต้องการเปลี่ยนชนิดของสินค้าแทนสินค้าที่ชำรุด เช่น เมื่อลูกค้าซื้อก๊อกรุ่นแบบหัววิดแล้วเกิดการชำรุดของสินค้า ลูกค้าจึงนำสินค้ามาส่งคืนและต้องการสินค้าใหม่ที่เป็นชนิดอื่นเช่น หลอดไฟ กระเบื้อง เป็นต้น หลังจากที่ลูกค้าได้รับเอกสารการรับคืน(ฉบับจริง)ไปแล้ว เอกสารการรับคืนดังกล่าว จะใช้แทนใบเบิกสินค้าหน้าชั้น เพื่อที่พนักงานขายจะสามารถนำสินค้าใหม่ที่หน้าชั้นมาส่งให้ลูกค้า ในส่วนของสำเนาเอกสารการรับคืน ทางพนักงานขายจะเก็บสำเนาที่เหลือจัดส่งไปยังฝ่ายบัญชี เพื่อให้ฝ่ายบัญชีจะสามารถดำเนินการทางบัญชีต่อไป และทางพนักงานขายจะต้องทำการเก็บสำเนาไว้อีกชุด เพื่อทำรายงานสรุปยอดการรับคืน เพื่อเสนอต่อผู้บริหารต่อไป ดังนั้นเอกสารการรับคืนที่เกิดขึ้นทางฝ่ายขายจะจัดทำขึ้นทั้งหมด 3 ชุด คือ สำเนา 2 ชุด ซึ่งจะอยู่กับฝ่ายขายเก็บไว้ 1 ชุด ฝ่ายบัญชีจะเก็บไว้ 1 ชุด และฉบับจริง 1 ชุด ซึ่งฉบับจริงนี้จะอยู่กับลูกค้า

ผลการทดสอบ การอภิปรายผลและการประเมินผล

จากการที่ได้เข้าไปศึกษาระบบงานขาย โดยได้จัดการระบบการทำงานเดิมให้เป็นระบบการทำงานใหม่ ตามที่ได้วิเคราะห์และออกแบบระบบไว้ พบว่าหลังจากที่ดำเนินการตามขั้นตอนใหม่ สามารถทำงานได้ตรงตามเป้าหมายที่ผู้ใช้กำหนด ผู้ใช้มีความพึงพอใจในส่วนของการดำเนินงานการแบ่งแยกหน้าที่การทำงานชัดเจนมากขึ้น ทำให้พนักงานลดการทำงานซ้ำซ้อน การจัดการและการสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายจากโปรแกรมสำเร็จรูป POS เอกสารที่ออกแบบมีมาตรฐาน ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่สามารถ ควบคุมการตรวจสอบภายในซึ่งกันและกัน ระบบการจัดเรียงสินค้าหน้าชั้นแบบใหม่ สามารถลดการขโมยสินค้า รวมทั้งลดความสับสนด้านราคา และยังสามารถเพิ่มยอดขายได้อีกด้วย กฎเกณฑ์มาตรฐานการรับคืนแบบใหม่ ช่วยให้การรับคืนมีมาตรฐานมากขึ้น ลดปัญหาการรับคืนในสินค้าที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบ

สำหรับการประเมินผลของระบบการดำเนินงานใหม่ สามารถประเมินผลได้โดยใช้แบบสอบถามในการประเมินผล ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากผู้ปฏิบัติงานในระบบงานใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามจะแยกออกเป็นส่วน ๆ ในแต่ละระบบงานย่อย จากนั้นจะนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Package for Social Science) (ไชยา บุญญานุภาพ ,2541) เพื่อประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานว่าดีขึ้นหรือไม่ ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score : WMS) เพื่อนำมาใช้บรรยายผลการวางระบบการดำเนินงานใหม่ที่เกิดขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาและพัฒนาระบบการจัดการฝ่ายขาย ด้านราคาสินค้า ด้านการจัดชั้น ด้านการรับคืนสินค้า ของร้านค้าวัสดุก่อสร้าง (ห้างหุ้นส่วนจำกัด สิทธิพันธุ์การค้าไม้) โดยการนำเอาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป POS และระบบบาร์โค้ด มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานภายในร้านค้า เพื่อช่วยในด้านการตรวจนับสินค้า การสืบค้นข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล ส่งผลทำให้การทำงานภายในต่างๆของทางร้านมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ในส่วนของการพัฒนาระบบได้ทำการศึกษาขั้นตอนและวิธีการดำเนินงานของระบบ รวมถึงรายละเอียดของข้อมูลต่างๆตลอดจนความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อทำการออกแบบและพัฒนาระบบตามลำดับขั้นตอนการศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาและพัฒนาระบบการจัดการการขาย ซึ่งระบบปัจจุบันจะพบปัญหาที่สำคัญ คือ การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ทำงานซ้ำซ้อน เนื่องจาก การจดบันทึกข้อมูลการขาย ข้อมูลสินค้า ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการรับคืนสินค้า คงใช้การจดบันทึกและทำเอกสารด้วยมือ ทำให้การทำงานไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการต่างๆของลูกค้าหรือของผู้บริหาร ได้อย่างทันทีและเป็นสาเหตุของการให้เกิดปัญหาด้านการจัดการมากมาย โดยเฉพาะปัญหาที่ทางคณะผู้จัดทำสนใจเป็นพิเศษและเลือกที่จะศึกษา ได้แก่ ปัญหาด้านราคาสินค้า ปัญหาด้านการจัดชั้นสินค้าและการขโมยสินค้า ปัญหาด้านการรับคืนสินค้า ดังนั้นจึงมีการแก้ไขและพัฒนา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ โดยเริ่มจากการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน เพื่อให้พนักงานทุกคนได้ยึดถือปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นมาตรฐานการจัดชั้นสินค้า มาตรฐานการรับคืน รวมถึงมาตรฐานการติดป้ายราคาบาร์โค้ดที่ตัวสินค้า และการกำหนดรายละเอียดที่จำเป็นในป้ายราคาบาร์โค้ด นอกจากนี้ยังนำโปรแกรมสำเร็จรูป POS เข้ามาจัดการด้านการตรวจนับสินค้า และด้านการจัดเก็บข้อมูลต่างๆเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในการทำงานและเพื่อใช้ประโยชน์ในการบันทึก การแก้ไข การเพิ่มข้อมูล การลบข้อมูล การสืบค้นด้านราคา การตรวจนับสินค้า การออกเอกสารต่างๆ เช่น การจัดใบเสนอราคาก็สามารถทำได้รวดเร็ว ใบเสร็จรับเงิน ใบกำกับภาษี ใบแจ้งหนี้ การคิดคำนวณ ส่วนลด การจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร ก็ยังมีความสะดวกรวดเร็ว และ ถูกต้องน่าเชื่อถือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อทำการออกแบบและพัฒนาระบบการจัดการฝ่ายขาย ได้มีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในระบบ จากการทำการทดสอบการใช้งานของโปรแกรมสำเร็จรูป POS ที่ได้ประยุกต์ออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อให้เหมาะสมกับทางร้าน จะเห็นได้ว่าโปรแกรมสำเร็จรูป POS นั้นสามารถแก้ไขข้อบกพร่องของระบบงานปัจจุบันที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นอยู่นั้นได้เป็นอย่างดี ช่วยลดความผิดพลาดที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ช่วยลดเวลาในการทำงานของระบบ ลดอัตราการสูญเสียของข้อมูลลงได้ ช่วยเก็บข้อมูลได้อย่างเป็นระเบียบและถูกต้องน่าเชื่อถือ ดังนั้นระบบงานใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจึงสามารถตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาการจัดการที่ทางคณะผู้จัดทำสนใจศึกษาได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะ

1. การพัฒนาระบบต้องให้ความสำคัญหยุดต่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถรองรับการขยายตัวของระบบงานในอนาคตรวมถึงความสามารถในการสืบค้นข้อมูลต่างๆของระบบย้อนหลังได้
2. การทำงานในองค์กรแต่ฝ่ายควรมีการทำงานประสานกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บข้อมูลและมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ดังนั้นการติดตั้งระบบการจัดการในส่วนการดำเนินงานต่างๆให้เป็นระบบ จะช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าไปใช้ ข้อมูลร่วมกันของฝ่ายต่างๆได้
3. บาร์โค้ดที่คณะผู้จัดทำได้ทำการปรับปรุงระบบขึ้นนั้นยังไม่มีกำหนด JULIAN DATE (วันที่และปีที่รับสินค้า)ลงไปด้วย ที่จะประกอบด้วยตัวเลข 4 ตัว โดยที่ตัวเลขที่ 1 หมายถึงปีที่รับสินค้า และตัวเลขที่ 2-4 หมายถึงเลขที่รับสินค้านับปีละ 365 วัน และในเรื่องของการป้องกันการกรขโมยสินค้าอาจนำระบบบาร์โค้ดแถบแม่เหล็กเพื่อการป้องกันการขโมยสินค้า เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ แต่ควรคำนึงถึงต้นทุนกับผลตอบแทนที่ได้ให้เหมาะสม ซึ่งสมควรมีการพัฒนาต่อไปเพื่อให้ระบบสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถรองรับข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นได้
4. ปัญหาด้านการรับคืน ไม่สามารถแก้ปัญหการนำสินค้าที่หมดอายุและซื้อไปเป็นเวลานานแล้ว มาทำการคืนกับทางร้าน เนื่องจากไม่สามารถตรวจสอบว่าได้ซื้อไปเมื่อไร แต่มีอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถแก้ไขได้ คือ การสต็อกเกอร์ที่สามารถระบุวันขายสินค้า และถ้าสต็อกเกอร์ชำรุดหรือแกะออก ก็ให้ถือว่า หมดอายุการรับประกัน แต่เมื่อพิจารณาแล้วไม่คุ้มกับต้นทุนที่ลงทุนไป ต้องติดกับสินค้าที่มีราคาสูงๆถึงจะคุ้มค่า

5. เมื่อได้มีการทำการติดตั้งระบบแล้วทางองค์กรควรมีการจัดอบรมและฝึกฝนพนักงานให้พนักงานมีความเข้าใจและสามารถใช้งานเกี่ยวกับระบบงานที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

6. ในการพัฒนาระบบงาน ถ้าจะให้ประสิทธิภาพที่ดีและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุดจะต้องทำการพัฒนาทั้งองค์กรควบคู่กันไป เพราะแต่ละฝ่ายมีการความสัมพันธ์กัน แต่ทางคณะผู้จัดทำได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบงานการจัดการเฉพาะฝ่ายขาย นั้นหมายถึง ฝ่ายคลัง ฝ่ายบัญชี อยู่นอกเหนือขอบเขตงาน ที่ทางคณะผู้จัดทำสนใจศึกษา จึงไม่ได้ทำการมุ่งเน้นมากนัก ดังนั้นถ้าฝ่ายคลัง ฝ่ายบัญชี ได้ถูกพัฒนาด้วย ก็จะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

- ผ่องอำไพ มาคุณตนและคณะ. 2543. ระบบการจัดการงานขายและคลังสินค้าสำหรับฟาร์มผักไฮโดรโพนิกส์. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- มานิตย์ พรพิพัฒนกุลและคณะ. 2540. คู่มือการใช้สัญลักษณ์รหัสแท่ง. กรุงเทพมหานคร. สถาบันสัญลักษณ์รหัสแท่งไทย.
- บริษัท อินดีชอพ์ จำกัด. 2544. ระบบบริหารงานจุดขาย INDY POS. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อินดีชอพ์ จำกัด จำกัด.
- ปริทรรศน์ พันธบุรุษย์. 2539. รีเอ็นจิเนียริง เดอะ คอร์ปอเรชั่น คัมภีร์การบริหารองค์การ ศตวรรษที่ 21. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสยามธุรกิจ จำกัด.
- ไพโรจน์ ทิพมาตร์. 2539. การบริหารการค้าปลีก. กรุงเทพมหานคร: บริษัทสำนักพิมพ์เม็ค จำกัด.
- สิวิกา จุติประเสริฐ และคณะ. 2542. การจัดการระบบสหกรณ์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เสาวรีย์ ตะโพนทอง. 2542. การจัดองค์การ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- อำไพ พรประเสริฐสกุล. 2537. การวิเคราะห์ออกแบบระบบ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล่อม กองบริการสื่อสารสนเทศ.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่.....
 เลขที่.....

บิลเงินสด
CASH SALE

นาม NAME.....	วันที่ DATE.....
ที่อยู่ ADDRESS.....	เลขประจำตัวผู้เสียภาษี.....
บาท BAHT	รวมเงิน TOTAL

ผู้รับเงิน/ COLLECTOR

ขอขอบคุณท่านที่อุดหนุน

ภาพผนวกที่ 2 ใบเสร็จรับเงิน(บิลเงินสด)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางสินค้าที่สามารถใช้ร่วมกัน

สินค้า	สินค้าที่ใช้งานร่วมกัน
1. โคมไฟ	- สายไฟ, สวิตช์ไฟ, เทปพันสายไฟ
2. หลอดไฟ	- สดาร์ทเตอร์
3. สายไฟ	- เทปพันสาย, ปลั๊กไฟ, สวิตช์ไฟ, กิ๊บเดินสายไฟ
4. สี	- อุปกรณ์ทาสี เช่น แปรง, ถาดรองสี, น้ำมันทินเนอร์ ฯ
5. ไฟฉาย	- ถ่านไฟฉาย
6. จีลโคลน	- ปืนยิงจีลโคลน
7. ท่อ PVC	- ข้อต่อ, น้ำยาเชื่อมท่อ, เทปพันข้อต่อ
8. กระเบื้องเซรามิก	- กาวซีเมนต์, ปูนยาแนว, ปูนขาว
9. กระเบื้องซีเมนต์ใยหิน	- ขอบเกี่ยวกระเบื้อง, สีทากระเบื้อง
10. ปูนซีเมนต์	- ถังปูน, เกียงฉาบปูน, ไม้กวาด, ฟองน้ำ, ทราย
11. สุขภัณฑ์	- สายฉีดชำระ, ที่ใส่กระดาษชำระ, น้ำยาทำความสะอาด
12. อ่างล้างหน้า	- ราวแขวนผ้า, ที่ใส่สบู่, ถังกักน้ำ, กระจก
13. ส้วม	- ดอกส้วม
14. ประตู	- ลูกบิด, บานพับ, มือจับ, วงกบ, กุญแจ, กลอนประตู
15. หน้าต่าง	- วงกบ, กุญแจ, กลอนหน้าต่าง, บานพับ, กระจกหน้าต่าง

ภาพผนวกที่ 3 ตารางสินค้าที่สามารถใช้ร่วมกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

ทฤษฎี

ทฤษฎีฝ่ายขาย

งานขายเป็นงานที่ถือว่าเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งในธุรกิจที่จะต้องมีการพัฒนาการทำงาน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อสามารถแข่งขันกับธุรกิจคู่แข่งที่มีอยู่เป็นจำนวนมากเพื่อที่จะรักษาลูกค้าไว้ให้นาน ดังนั้นระบบงานขายมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ลำดับขั้นเกี่ยวกับการปฏิบัติในการขายมีดังนี้

1. แผนกรับใบสั่ง เมื่อได้รับคำสั่งซื้อจากลูกค้าทางโทรศัพท์ โทรเลข จดหมาย ติดต่อด้วยตนเอง หรือโดยการรับใบสั่งซื้อจากพนักงานเดินหรือมาติดต่อด้วยตนเอง แผนกรับคำสั่งซื้อจะต้องทำการจดบันทึกการสั่งซื้อไว้เป็นหลักฐาน

2. ส่งคำสั่งซื้อของลูกค้าไปยังแผนกให้สินเชื่อเพื่อพิจารณาอนุมัติเกี่ยวกับสินเชื่อว่าลูกค้ารายนี้ควรจะให้สินเชื่อหรือไม่ และถ้าให้ควรจะให้ภายในวงเงินเท่าไร ทั้งนี้โดยดูจากประวัติการชำระหนี้ของลูกค้าแต่ละคนสำหรับลูกค้าเก่า แต่ถ้าเป็นลูกค้ารายใหม่ ฝ่ายให้สินเชื่อก็อาจจะพิจารณาจากความสามารถในการหารายได้จากลูกค้าหรือภาวะทั่ว ๆ ไป ของลูกค้าโดยตรงในกิจการบางประเภทสามารถที่จะใช้ข้อมูลจากแผนกบัญชีโดยตรง ในกรณีที่ผู้ซื้อนั้นมีประวัติการชำระหนี้ไม่ดีแผนกให้สินเชื่อก็จะปฏิเสธการขายเชื่อ แล้วแจ้งไปให้ลูกค้าทราบโดยตรง แต่ถ้าอนุมัติก็จะส่งคำสั่งซื้อของลูกค้าให้แผนกรับใบสั่งดำเนินการต่อไป

3. แผนกรับใบสั่งซื้อจะทำใบส่งของขึ้น 1 ชุด ซึ่งมี 3 ฉบับ ส่งให้แผนกพัสดุและแผนกส่งของเพื่อเป็นหลักฐานในการเบิกของ และรวบรวมสินค้าส่งให้ลูกค้าพร้อมทั้งใบส่งสินค้า ส่วนคู่ฉบับจะเก็บไว้เป็นหลักฐานคู่กับใบสั่งซื้อของลูกค้า

4. แผนกพัสดุและแผนกส่งของก็จะรวบรวมสินค้าส่งให้แก่ลูกค้า แล้วจะประทับตรา “ส่งของแล้ว” ในใบส่งของ แล้วส่งคืนให้แผนกรับใบสั่ง 1 ฉบับ ถ้าส่งสินค้าได้เพียงบางส่วนแผนกส่งของจะต้องหมายเหตุให้ชัดเจนว่าส่งได้เท่าไร หรือมีรายการอะไรที่ไม่ได้ส่ง

5. แผนกรับใบสั่งซื้อ เมื่อได้รับใบส่งของฉบับหนึ่งจากแผนกส่งของเพื่อตรวจกับคำสั่งซื้อเมื่อถูกต้องตรงกันจะประทับตรา “ส่งของแล้ว” ในคำสั่งซื้อและคืนฉบับใบส่งส่งฉบับของตนไว้เป็นหลักฐาน ถ้ามีการส่งของให้เพียงบางส่วนใบส่งที่ออกให้ในขั้นแรก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. แผนกรับใบสั่งจะต้องติดตามออกใบสั่งส่งของให้แผนกพัสดุและแผนกส่งของ เพื่อจะส่งของให้ลูกค้าจนครบในภายหลัง หลังจากนั้นแผนกรับใบสั่งซึ่งจะต้องส่งต้นฉบับ ใบสั่งส่งของต่อไปให้แผนกคิดเงิน

7. แผนกคิดเงินจะคำนวณราคาของแล้ว ทำใบกำกับสินค้าขึ้นเป็น 3 ฉบับ ส่งให้ผู้ซื้อ 3 ฉบับ ฉบับที่ 3 ส่งให้แผนกบัญชีเพื่อลงบัญชี

8. แผนกบัญชีก็จะใช้ใบกำกับสินค้าเป็นหลักฐานลงบัญชีในสมุดรายวันขายแล้วผ่านบัญชีไปลงบัญชีแยกประเภทรายบุคคล แล้วเก็บใบกำกับสินค้าเข้าแฟ้มเรียงตามลำดับเลขที่

การรวบรวมใบสั่งส่งของกับใบกำกับสินค้าเข้าด้วยกันนั้น เนื่องจากใบสั่งส่งของกับใบกำกับสินค้ามีลักษณะคล้าย ๆ กัน เพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการเขียนและการตรวจทานแบบพิมพ์ทั้ง 2 อย่าง การออกใบสั่งส่งของกับใบกำกับสินค้าอาจจะจัดทำขึ้นพร้อมกันได้ ในการจัดทำนี้แบ่งได้ 2 แบบ ดังนี้

1. จัดทำใบกำกับสินค้าและใบแจ้งหนี้ที่สมบูรณ์ หลักการปฏิบัติดังนี้ ใบกำกับสินค้าจะขึ้นครั้งละ 4 ฉบับ (หรือมากกว่า 4 ฉบับ ก็ได้ตามความจำเป็น) สำเนาใบกำกับสินค้าฉบับที่ 4 (หรือฉบับสุดท้าย) จะส่งไปยังแผนกพัสดุเพื่อส่งของและใช้เป็นไปตามใบสั่งส่งของทันที ส่วนที่เหลือขึ้น 2 ฉบับ จะส่งให้ลูกค้าเมื่อส่งสินค้า ส่วนอีก 1 ฉบับ ก็จะใช้เป็นหลักฐานในการลงบัญชี หลักการปฏิบัติแบบนี้สามารถจะใช้ได้ก็ต่อเมื่อแผนกคิดเงินสามารถทราบข้อความต่าง ๆ ที่ปรากฏในใบกำกับสินค้าครบถ้วน เช่น วิธีการขนส่ง จำนวนราคาต่อหน่วย ราคารวมทั้งหมดของสินค้า ขนาด น้ำหนัก เป็นต้น และมีสินค้าอยู่ในคลังสินค้าพร้อมที่จะส่งให้ลูกค้าทันที

2. จัดทำใบกำกับกับการแจ้งหนี้ที่ไม่สมบูรณ์ หลักการปฏิบัติแบบนี้ หมายความว่ากิจการไม่สามารถเขียนใบสั่งส่งของกับใบกำกับสินค้าได้สมบูรณ์เพราะขาดรายละเอียดต่าง ๆ ที่ควรปรากฏ แต่ก็จะทำขึ้นพร้อมกันโดยเขียนเฉพาะข้อความที่รู้แล้ว เช่น ชื่อลูกค้า ชนิด ขนาด ปริมาณของสินค้าที่ลูกค้าที่ต้องการ แล้วนำใบกำกับสินค้า 2 ฉบับ ให้แผนกพัสดุและส่งของเป็นใบสั่งส่งของ เมื่อได้สินค้าแล้วทราบข้อความเพิ่มเติมจากแผนกส่งของ แผนกคิดเงินก็จะต้องกรอกข้อความส่วนที่ยังมีไม่ครบถ้วนในใบกำกับสินค้าแล้วจึงส่งไปยังลูกค้าและแผนกบัญชีเพื่อดำเนินการต่อไป

ประโยชน์ในการทำพรีบิลลิ่ง (Pre-Billing) เพื่อลดงานการเขียนและการสอบทานข้อความหรือตัวเลข แต่ไม่สะดวกในกรณีที่ปริมาณสินค้าที่สั่งส่งปริมาณสินค้าที่มีอยู่จริงเกิดไม่เท่ากัน เช่น สั่งซื้อสินค้า 20 ชิ้น แต่ปรากฏว่าในคลังสินค้ามีสินค้าคงคลังดังกล่าวเพียง 15 ชิ้น เป็นต้น ในกรณีเช่นนี้จะต้องเขียนใบสั่งสินค้าขึ้นใหม่ เป็น 15 ชิ้น ทำให้เกิดการทวงงานซ้ำโดยทั่วไป การแยกเขียนใบสั่งส่งของ (Shipping Procedure) กับใบแจ้งหนี้ (Billing Procedure) ออกจากกันอยู่

ภายใต้เงื่อนไข 2 ประการ คือความจำเป็นในการให้รายละเอียดเกี่ยวกับเทคนิคของผลิตภัณฑ์ ซึ่งรายละเอียดดังกล่าวไม่จำเป็นต้องปรากฏในใบแจ้งหนี้ (Billing)

การป้องกันการเกิดภาวะการทำงานซ้ำ บางครั้งสินค้าบางประเภทอาจจะใช้ใบคิดเงินใบเดียวแต่แยกส่งของ (Shipment) ออกเป็นหลายครั้ง เช่น กิจการที่มีการขายประเภทเสื้อผ้าซึ่งต้องการรูปแบบตามสมัยนิยม สี ขนาด ตามฤดูกาลที่ส่งสินค้า และลูกค้ามักจะสั่งซื้อในปริมาณสูง

หลักการปฏิบัติเกี่ยวกับการรับคืนสินค้า การรับคืนสินค้าควรจัดให้มีการควบคุมกันอย่างรัดกุม เพื่อป้องกันการทุจริต ซึ่งอาจจะกำหนดวิธีการดังนี้ คือ

1. การรับคืนของคืนสินค้าจากลูกค้าหรือพนักงานขาย ในกรณีที่เป็นการขอส่งคืนด้วยวาจา จะต้องบันทึกการขอคืนสินค้าไว้

2. ผู้ลงนามอนุมัติใบรับคืนสินค้าควรเป็นเจ้าหน้าที่ระดับอาวุโส และเมื่อได้รับอนุมัติแล้วแผนกรับคืนสินค้าก็จะทำเอกสารรับคืนขึ้น 4 ฉบับ ฉบับที่ 1 ก็จะส่งให้ลูกค้า ฉบับที่ 2 ส่งไปยังแผนกบัญชีเพื่อจดบันทึกการรับคืน ฉบับที่ 3 ส่งให้แผนกรับของพร้อมทั้งสินค้าที่รับคืนเพื่อควบคุมสินค้าคงเหลือ ฉบับที่ 4 เก็บไว้หลักฐานที่แผนกรับคืน

หน้าที่อย่างละเอียด

ขอบเขตของงาน

1. บริการลูกค้าเกี่ยวกับการบันทึกต่าง ๆ ที่บริษัทได้จัดทำแบบฟอร์มไว้เพื่อให้สะดวกในการใช้วางแผนการสั่งซื้อสินค้าเพื่อให้ส่งสินค้าได้สะดวก และในขณะเดียวกันก็เพื่อให้บริษัทสามารถผลิตได้ทันเวลาด้วย

2. ในการส่งสินค้าซ้ำหรือลูกค้าส่งมาเป็นพิเศษ ให้ตรวจสอบลูกค้าดูว่ามีอะไรจะเปลี่ยนได้หรือไม่ เป็นต้นว่า ชนิดสินค้าหรือปริมาณสินค้า

3. การไปติดต่อกับลูกค้าเก่าหรือลูกค้าใหม่ ให้แจ้งรายการสินค้าใหม่ให้แก่ลูกค้าเพื่อว่าอาจให้ความสนใจ

4. มีการวางแผนประจำวัน อาทิตย์ หรือเดือนที่จะไปหาผู้ที่อาจเป็นลูกค้าให้ได้มากที่สุดเพื่อเสนอระบบทำงานแบบใหม่

5. พยายามปรับปรุงและขายระบบใหม่แก่ลูกค้าปัจจุบัน

6. พยายามปรับปรุงและขายระบบใหม่แก่ลูกค้าใหม่

7. พยายามขายผลิตภัณฑ์ในกลุ่มให้ครบทุกอย่าง จัดสร้าง coupon pluggers และติดต่อกับพนักงานขายอุปกรณ์เครื่องใช้ สำนักงาน เพื่อจะได้ช่วยเหลืออะไรเขาได้ และอาจทำให้ได้รับคำสั่งซื้อใหม่อันเนื่องมาจากความช่วยเหลือนั้น

8. อาจสอบถามการสั่งซื้อของลูกค้ารายเล็ก ๆ ทางโทรศัพท์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ไปติดตั้งระบบการทำงานใหม่พร้อมทั้งแนะนำเจ้าหน้าที่ของลูกค้าด้วยการช่วยเหลือเกี่ยวกับการขาย

1. จัดรายชื่อที่จะส่งทาง ไปรษณีย์ให้แก่บริษัท
2. จัดส่งสิ่งของที่ใช้โฆษณา ไปทาง ไปรษณีย์ให้กับลูกค้าต่าง ๆ
3. ไปติดต่อสอบถามลูกค้าตามรายชื่อที่บริษัทกำหนดให้
4. ใช้การฉายหนังเพื่อแสดงการปฏิบัติงาน
5. แสดงการใช้ผลิตภัณฑ์ของบริษัทให้ผู้ที่อาจเป็นลูกค้า (prospect) และลูกค้าดู
6. แสดงคำพูดที่เป็นจุดเน้นในการขายตามต้องการ
7. จัดเตรียมการเสนอขายเป็นพิเศษให้แก่ผู้สนใจ และลูกค้าโดยการบริการพิเศษของ

บริษัท

8. จัดเตรียมการเสนอขายเพื่อเป็นการช่วยปิดรายการเสนอขายเป็นพิเศษ
9. ใช้แฟ้มเอกสารการตลาด (special market folder) แฟ้มประยุกต์ (special application folders) และใช้เครื่องช่วยการจำหน่ายอย่างอื่น
10. ให้รักษาสินค้าที่จะขายทั้งหมดไว้ให้อยู่ในสภาพดีเสมอ
11. ให้นำเอาสินค้าหรือเครื่องมือที่จะใช้แสดงไปด้วยเพื่อให้เห็นแก่ลูกค้า รายละเอียดปลีกย่อยอื่นและงานเอกสาร

1. ให้คิดราคาสินค้าตามราคาที่แจ้งไว้ในหนังสือและรวบรวมโดยใช้แบบฟอร์มที่บริษัทจัดไว้ให้

2. จัดร่างแบบฟอร์มให้เหมาะสมกับระบบการทำงานของลูกค้า เครื่องมือที่ลูกค้าใช้ และระบบการผลิตของลูกค้า

3. เขียนคำสั่งและแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มของบริษัท
4. ให้เก็บรักษารายการที่เสนอราคาพิเศษ สัญญาการขนส่ง การสำรองเนื้อที่โฆษณา ในหนังสือพิมพ์และรายละเอียดอื่น ๆ จากสำนักงานใหญ่โดยกรอกไว้ในแบบฟอร์มที่บริษัทจัดให้
5. อาจส่งใบลองพิมพ์ไปให้ลูกค้าดู และคอยติดตามว่าเขาส่งกลับคืนแล้ว
6. ริเริ่มเปลี่ยนคำสั่งซื้อถ้าเห็นว่าจะทำให้ลูกค้าต้องการเช่นนั้น
7. ถ้าผู้จัดการเขต (District Manager) อนุมัติ อาจติดต่อกับสำนักงานใหญ่ เกี่ยวกับปัญหาในการขนส่ง หรือเปลี่ยนแปลงสำเนา (แบบของกระดาษ) ใหม่ได้

8. อาจต้องเตรียมเอกสารในการประชุมการขายของเขต (district sales meeting)

9. จัดทำแผนการจำหน่ายและการพยากรณ์การขายรายเดือน

10. ทำรายงานประจำสัปดาห์/ประจำเดือนหลังจากได้จัดบันทึกไว้เป็นประจำแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. จดบันทึกกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้ลูกค้า ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ติดต่อและจัดทำบันทึกกิจกรรมประจำเดือน

12. อาจต้องไปเสนอขายหรือจัดส่งสินค้าพวกผ้า คาร์บอน หรือกระดาษ เป็นต้น แบบฟอร์มที่ลูกค้าใช้อย่างรีบด่วน

13. ในการจัดทำแบบฟอร์มที่ลูกค้าต้องการ อาจจะต้องให้บริการออกแบบหรือการให้บริการของพนักงานบริการมาช่วยด้วย

14. เก็บรวบรวมข้อมูลบางอย่าง และทำการศึกษาวิธีการอย่างง่าย ๆ ถ้าที่ไหนไม่ต้องเขียนแผนผัง (flow chart)

15. ให้อ่านและติดตามหนังสือเกี่ยวกับการขาย เทคนิคใหม่ที่จะช่วยในการขาย (current bulletine, education releases, announcements, new sales helps) เท่าที่ได้รับ

16. อาจได้รับการขอร้องจากฝ่ายบริหารการขายให้จัดทำรายงานพิเศษ

17. ให้ริเริ่มและช่วยเหลือจัดหาเรื่องลงในสิ่งพิมพ์ของบริษัทและลงในสิ่งอื่น ๆ ที่จะปรากฏแก่สายตาสาธารณะ

อื่น ๆ

1. ต้องทำการขายให้ได้ตามโควตา หรือจำนวนที่ถูกระบุกำหนดให้

2. เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับการขาย (sales meeting) ทุกครั้ง

3. ให้การดูแลรับรองลูกค้าหรือผู้สนใจแต่พอสมควร

4. ให้มีการปรึกษาหรือกับผู้จัดการเขต ผู้จัดการส่วน และคนอื่น

5. ให้ร่วมในกิจการของสมาคมนักบัญชีแห่งชาติ และสมาคมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6. ให้ช่วยฝ่ายให้สินเชื่อด้วยการเก็บเงินจากลูกหนี้ค้างชำระที่เกินกำหนดแล้ว

7. ให้ร่วมในการประกวดแข่งขันการขาย (sales contests)

8. ให้ช่วยเหลือฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Customer Relations Dept) ด้วยการช่วย จัด

การซื้อเครื่องเรือนของลูกค้าให้ถูกลงไป

การรับสินค้าและจัดเก็บ

แผนกรับสินค้า เมื่อได้รับสินค้าควรปฏิบัติงานดังนี้

1. เปรียบเทียบสำเนาใบสั่งซื้อ ใบขอซื้อ (ถ้ามี) กับตัวสินค้า มีข้อเสนอแนะว่าสำเนาใบสั่งซื้อถ้าระบุจำนวนสินค้าแล้ว พนักงานอาจจะเลยไม่ตรวจสอบและนับ จึงแก้ไขโดยแนะนำให้เว้นช่องว่างไม่ระบุจำนวนสินค้าในสำเนาใบสั่งซื้อ ใบขอซื้อที่ส่งมายังแผนกรับสินค้าเพื่อให้พนักงานรับสินค้าตรวจสอบดูสินค้าอย่างจริงจัง แต่วิธีนี้มีข้อเสียคือ ถ้ามีเหตุขัดข้องผิดพลาดจะไม่ทราบทันที ดังนั้นวิธีที่ช่วยให้การตรวจรับรวดเร็วและมีการตรวจจริงจังคือ มอบอำนาจหน้าที่ให้แก่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคคลใดบุคคลหนึ่งขึ้นมา และบุคคลนั้นเป็นคนที่ไว้ใจได้มาควบคุมการตรวจนับ ไม่ว่าจะเป็กรณี
ระบุจำนวนหรือไม่ได้ระบุจำนวนในสิ่งซื้อก็ตาม

2. ความเป็นวัสดุสินค้าที่ใช้ปกติประจำในกิจการหรือไม่ ถ้าหากมีรายการใดผิดปกติ
ควรตรวจว่าได้รับความเห็นชอบจากเจ้าหน้าที่ระดับสูงผู้มีอำนาจหน้าที่ในการสั่งซื้อสินค้านี้
หรือไม่

3. เมื่อตรวจดูทั้งปริมาณและคุณภาพแล้ว ให้แผนกรับสินค้าทำใบรับสินค้าและ
สำเนาอย่างน้อย 4 ฉบับส่งไปให้แผนกจัดซื้อ แผนกเก็บสินค้า แผนกบัญชี และแผนกรับสินค้า
สำหรับเก็บไว้เอง 1 ฉบับ

4. ลักษณะใบรับสินค้าควรมีข้อมูลต่อไปนี้

- เลขที่ใบรับสินค้า
 - วันเดือนปีที่รับสินค้า
 - เลขที่ใบสั่งซื้อและใบขอซื้อ (ถ้ามี)
 - ชื่อ ที่อยู่ และเลขที่ใบกำกับสินค้าของผู้ส่งสินค้าหรือผู้ขาย
 - วิธีการขนส่ง (ส่ง โดยวิธีใด เช่น รถบรรทุก รถไฟ เรือ พนักงานของผู้ขายส่งเอง)
 - เลขที่ทะเบียนรถบรรทุก เลขที่คอนเทนเนอร์ และรถไฟ ชื่อ หรือเลขทะเบียนเรือ
- ชื่อพนักงานของผู้ขายและผู้ขนส่ง
- ปริมาณ (จำนวน น้ำหนัก) และรายละเอียดของสินค้า (ลักษณะ คุณภาพ)
 - สถานที่เก็บสินค้า (ถ้ามี)
 - ลายเซ็นผู้ตรวจนับ ผู้จัดเก็บ ผู้ทำรายงานการรับสินค้าหรือใบรับสินค้า

แผนกเก็บสินค้า

1. เมื่อได้รับสินค้าจากแผนกรับสินค้า พนักงานเก็บสินค้าต้องตรวจสินค้ากับสำเนา
ใบรับสินค้าที่แผนกรับสินค้าส่งมา หรือถ้ามีสำเนาใบสั่งซื้อ ใบขอซื้อ ก็ต้องนำมาเปรียบเทียบกันให้
ครบเพื่อความถูกต้อง

2. จัดแยกประเภทและชนิดสินค้าให้ถูกต้อง แล้วนำเก็บเข้าที่เก็บให้มั่นคงปลอดภัย
หน้าที่รับผิดชอบของพนักงานเก็บรักษา นอกจากจัดเก็บสินค้าให้มั่นคงปลอดภัยแล้วยังควรที่จะ
ต้องบำรุงรักษาและห้ามจ่ายออกโดยไม่ได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจหน้าที่อนุมัติ

3. ลงบันทึกบัตรสินค้า บัตรประจำภาชนะที่เก็บ วันเดือนปี จำนวนรับจ่าย คงเหลือ
และบัตรสถานที่เก็บสินค้า พร้อมทั้งตรวจสอบด้วย

4. ควรมีการตรวจนับตรวจสอบเป็นครั้งคราวเพื่อให้ยอดจริงของตัวสินค้าให้ตรงกับ
ยอดบันทึกในบัตรสินค้า บัตรประจำภาชนะ และยอดบัญชีสินค้าคงคลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อมูลบัตรประจำประชาชนที่เก็บสินค้าควรมีดังนี้
 - เลขที่หรือรหัสที่เก็บสินค้า
 - ชื่อและลักษณะสินค้า
 - เลขที่ใบรับสินค้า และวันเดือนปีที่รับสินค้า
 - หน่วยในการนับสินค้า เช่น กิโลกรัม ปอนด์ เป็นต้น
 - วันเดือนปีที่เก็บในภาชนะ
 - ชื่อและลายเซ็นของผู้จัดเก็บสินค้า

การจ่ายสินค้า

ในการจ่ายสินค้ามีข้อควรปฏิบัติดังนี้

1. การจ่ายวัสดุสินค้าไม่ว่าจะเป็นวัตถุดิบ สินค้าสำเร็จรูป วัสดุสิ้นเปลือง เป็นต้น ซึ่งทุกครั้งทุกชนิดจะจ่ายต่อเมื่อมีหลักฐานใบเบิกจ่าย พร้อมทั้งลายมือชื่อของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น
2. มีการบันทึกวันที่ทุกครั้งที่ย้ายสินค้า
3. ในกรณีกิจการทำการผลิตสินค้าเอง ฝ่ายผลิตเป็นกำลังสำคัญในการให้ความร่วมมือเกี่ยวกับการควบคุมด้วย คือ ฝ่ายผลิตควรจัดตั้งพนักงานที่ไว้ใจได้ เชื่อถือได้เป็นผู้รับผิดชอบในการอนุมัติเบิกวัตถุดิบและส่งคืน เพื่อป้องกันการนำไปใช้ส่วนตัวและทุจริต
4. สินค้าสำเร็จรูป เมื่อต้องจ่ายออกจากคลังต้องมีลายเซ็นอนุมัติของผู้มีอำนาจแล้ว จะต้องตรวจสอบคู่ตัวสินค้าและเอกสารการอนุมัติอีกครั้งหนึ่งด้วย
5. ในกรณีรับจ่ายจากการรับและส่งคืนสินค้า ควรจัดให้มีแบบฟอร์มแยกต่างหากจากใบรับสินค้าและใบเบิกจ่ายสินค้า และต้องมีลายมือชื่ออนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ด้วย

หลักในการบันทึกการเคลื่อนไหวสินค้าในคลังสินค้าคือ จะต้องมีการบันทึกทุกครั้งที่มีการเคลื่อนไหวและแยกแสดงรายการรับ จ่าย คงเหลือให้เห็นเด่นชัด ถ้ามีการรับคืน ส่งคืน ต้องแยกแสดงจากการรับ จ่าย คงเหลือให้เห็นเด่นชัด ถ้ามีการรับคืน ส่งคืน จะต้องแยกแสดงจากการรับจ่าย เนื่องจากการซื้อขายจริง โดยเปิดช่องกรอกรายการเฉพาะการรับและการส่งคืน หรือทำเครื่องหมายให้เห็นในช่องรายการรับจ่ายจากการซื้อขายจริงสำหรับการรับและส่งคืน เป็นต้นว่า ใส่เครื่องหมายวงเล็บ ดอกจันทร์ หรือเขียนด้วยหมึกสีแดง เพื่อให้กิจการทราบยอดแท้จริงว่ากิจการซื้อขายเท่าไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทฤษฎีบาร์โค้ด

รหัสแท่ง หมายถึง ระบบสัญลักษณ์ หรือเครื่องหมายประจำตัวสินค้า แทนรหัสโดยทั่วไป จะเป็นภาษาสากลสำหรับคอมพิวเตอร์ที่ใช้เพื่อสื่อ หรือบ่งบอกถึงข้อมูลที่ต้องการ เช่น ประเทศผู้ผลิต และชนิดสินค้าเพื่อสะดวกผู้ผลิต และผู้ประกอบการ ในการตรวจสอบนับตั้งแต่ขั้นตอนการผลิต การเก็บสินค้าคงคลัง การจัดจำหน่าย ตลอดจนการกำหนดนโยบายการตลาดรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า หรืองานอื่นใดที่สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าจัดการ ซึ่งสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายลงได้เป็นอย่างมาก

1. ระบบรหัสแท่ง ระบบที่เป็นที่รู้จักและใช้ในปัจจุบันประเทศต่าง ๆ ในโลก ใช้สัญลักษณ์รหัสแท่งมี 2 ระบบด้วยกัน ได้แก่ .

1.1 ระบบ UPC (Universal Product Code) เป็นระบบรหัสแท่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อกว่า 20 ปี ที่ผ่านมามีครั้งแรกในปี พ.ศ.2515 จึงเสร็จสมบูรณ์เป็นระบบต้นแบบที่ระบบ EAN นำมาปรับปรุงใช้ ในปัจจุบันใช้อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกา และประเทศแคนาดาเท่านั้น

ก) รหัสแท่งแบบ UPC-A รหัสแท่งแบบนี้ สร้างขึ้นจากต้นแบบหมายเลข 10 หลัก ตามด้วยเลขนำหน้า 1 หลักทางซ้ายและเลขหมายตรวจอีก 1 หลักทางขวารวมเป็นเลขหมาย 12 หลัก

ข) รหัสแท่งแบบ UPC-E รหัสแท่งแบบย่อนี้ ประกอบด้วยตัวเลขเพียง 6 ตัว และไม่สามารถใช้ได้โดยไม่แสดงตัวเลข 0 ของระบบ UPC ที่นำมาอธิบายนี้เป็นแนวทาง ซึ่งอาจพบรหัสย่อนี้บนหีบห่อของสินค้านำเข้าที่สาจากระบบ UPC (คำเตือน:รหัสแท่งแบบนี้ไม่สามารถใช้พิมพ์บนบรรจุภัณฑ์ที่ใช้ระบบ TAN ได้)

1.2 ระบบ EAN (European Article Numbering Code) เป็นระบบที่กลุ่มประเทศในแถบยุโรปพัฒนาขึ้นมาในปี 2519 ในปัจจุบันมีผู้นิยมใช้ระบบนี้กว่า 60 ประเทศ โดยใช้กันอย่างแพร่หลายในภาคพื้นยุโรป เอเชีย และแปซิฟิก รวมทั้งประเทศไทย

สำหรับประเทศไทยแสดงข้อมูลสินค้าตามระบบ EAN โดยมีสถาบันสัญลักษณ์รหัสแท่งไทย (Thai Article Numbering Council) เป็นนายทะเบียน โดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ

1.2.1 ระบบ EAN/TAN-13 (STANDARD VERSION)

885 หมายเลข 3 ตัวแรกเป็นหมายเลขประจำตัวของนายทะเบียนของแต่ละประเทศ เรียกว่ารหัสประเทศ ซึ่ง EAN เป็นผู้กำหนดให้ (แต่ละประเทศอาจมีหมายเลขเดียว หรือหลายหมายเลขก็ได้) เป็นสมาชิกของสถาบันสัญลักษณ์รหัสแท่งไทยเท่านั้น ที่มีสิทธิ์ใช้หมายเลข 885

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

885 1234 หมายเลข 4 ตัวหลังถัดจาก 885 ก็คือรหัสสมาชิก โดยสถาบันจะเป็นผู้กำหนดให้กับสมาชิกทุกราย สมาชิกไม่มีสิทธิ์ที่จะตั้งรหัสเองโดยพลการ เพื่อป้องกันการตั้งรหัสของสมาชิกซ้ำกัน

885 1234 56789 หมายเลข 5 ตัวหลังถัดจากรหัสสมาชิกก็คือ หมายเลขประจำตัวสินค้า หมายเลขดังกล่าว ถูกค้าสมาชิกจะต้องเป็นผู้ตั้งเอง เพื่อความสะดวกของสมาชิกในการจัดเก็บข้อมูลของสินค้าแต่ละชนิด

885 1234 56789 8 หมายเลขตัวสุดท้าย เป็นตัวตรวจสอบคอมพิวเตอร์ เพื่อพิสูจน์ตัวเลขที่อยู่ข้างหน้านั้น ถูกต้องหรือไม่

วิธีคำนวณหาค่าตัวเลขตรวจสอบของ EAN/TAN – 13

หมายเลขตัวสุดท้าย เป็นหมายเลขที่มีความสำคัญมาก ถ้ามีการคำนวณผิดพลาดเกิดขึ้น เครื่องสแกนเนอร์จะไม่สามารถอ่านสัญลักษณ์ได้

ขั้นตอนในการคำนวณ

ขั้นที่ 1 เริ่มต้นด้วยนำหมายเลขที่อยู่ในตำแหน่งคู่มาบวกรวมด้วยกันเริ่มจากซ้ายไปขวา

ขั้นที่ 2 นำผลรวมจากขั้นที่ 1 คูณด้วย 3

ขั้นที่ 3 นำหมายเลขที่อยู่ในตำแหน่งคี่มาบวกรวมด้วยกัน

ขั้นที่ 4 นำผลลัพธ์จากขั้นที่ 2 มาบวกกับขั้นที่ 3

ขั้นที่ 5 เมื่อได้ผลรวมออกมาให้หาตัวเลขที่สามารถบวกกับผลลัพธ์ขั้นที่ 4 ได้จำนวนเต็มสิบ

ตัวเลขตรวจสอบคือ ตัวเลขที่นำมาบวกกับขั้นที่ 4 แล้วให้ผลลัพธ์มีจำนวนเต็มสิบ

ตัวอย่างการคำนวณ

885 1234 56789 c

$$\text{ขั้นที่ 1} \quad 18+1+3+5+7+9 = 33$$

$$\text{ขั้นที่ 2} \quad 33 \text{ คูณด้วย } 3 = 99$$

$$\text{ขั้นที่ 3} \quad 8+5+2+4+6+8 = 33$$

$$\text{ขั้นที่ 4} \quad 99+33 = 132$$

$$\text{ขั้นที่ 5} \quad 132+8 = 140$$

ตัวเลขตรวจสอบ (C) คือ = 8 เพราะฉะนั้น เลขหมายที่ถูกต้อง คือ 885-1234-56789-8

1.2.2 ระบบEAN/TAN-8 (SHORT VERSION)

885 หมายเลข 3 ตัวเลขเป็นหมายเลขประจำตัวของนายทะเบียนแต่ละประเทศ เรียกว่ารหัสประเทศ ซึ่ง EAN เป็นผู้กำหนดให้ (แต่ละประเทศอาจมีหมายเลขเดียวหรือหลายหมายเลขได้ที่เป็นสมาชิกของสถาบันสัญลักษณ์รหัสไทยเท่านั้นที่มีสิทธิ์ใช้หมายเลข 885)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

885 1234 หมายเลข 4 ตัวต่อจาก 885 เป็นรหัสสินค้า ซึ่งสถาบันกำหนดให้สมาชิกเพื่อป้องกันการใช้รหัสซ้ำกัน

8851234 1 หมายเลขตัวสุดท้าย เป็นตัวตรวจสอบว่าตัวเลขที่อยู่ข้างหน้าถูกต้องหรือไม่

ขั้นตอนในการคำนวณหาค่าตัวเลขตรวจสอบ

ขั้นที่ 1 เริ่มด้วยการนำหมายเลขที่อยู่ในตำแหน่งที่นำมาบวกรวมกัน เริ่มจากซ้ายไปขวา

ขั้นที่ 2 ผลรวมจากขั้นที่ 1 คูณด้วย 3

ขั้นที่ 3 นำหมายเลขที่อยู่ในตำแหน่งถัดมาบวกรวมเริ่มจากซ้ายไปขวา

ขั้นที่ 4 นำมาคูณจากขั้นที่ 2 มาบวกรวมกับขั้นที่ 3

ขั้นที่ 5 เมื่อได้ผลลัพธ์ออกมา ให้นำตัวเลขที่ใช้บวกกับผลรวมแล้วได้จำนวนเต็มสิบ

ตัวเลขตรวจสอบ คือ ตัวเลขที่นำมาบวกกับขั้นที่ 4 แล้วได้จำนวนเต็มสิบ

ตัวอย่างการคำนวณ

885 1234 c

$$\text{ขั้นที่ 1} \quad 8+5+2+4 = 4$$

$$\text{ขั้นที่ 2} \quad 19 \text{ คูณด้วย } 3 = 57$$

$$\text{ขั้นที่ 3} \quad 8+1+3 = 12$$

$$\text{ขั้นที่ 4} \quad 57+12 = 69$$

$$\text{ขั้นที่ 5} \quad 69+1 = 1$$

ตัวเลขตรวจสอบ (C) คือ 885-1234-1

ข้อเสนอแนะ

-EAN/TAN-13 ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีขนาดกลางและใหญ่ เช่น อาหารกระป๋อง อาหารแช่แข็ง

-EAN/TAN-8 ใช้กับผลิตภัณฑ์ที่มีขนาดเล็ก เช่น หมากฝรั่ง

ผลิตภัณฑ์ใช้รหัสแท่งแตกต่างกันไป เช่น ขนาดผลิตภัณฑ์ประเภทของสินค้า วัดดูหีบห่อเป็นต้น รหัสแท่งจะต้องทำให้ถูกต้องชัดเจนให้เครื่องสแกนเนอร์สามารถอ่านได้

ข้อควรระวัง

1. ขนาดของรหัสแท่ง ความกว้างควรจะเป็นตามมาตรฐานที่กำหนด
2. ความสูงของเส้นบาร์โค้ดไม่ควรต่ำกว่า 15 มิลลิเมตร
3. พื้นที่ว่างหน้า และหลังบาร์โค้ดควรจะมีมากกว่า 3.6 มิลลิเมตรทั้งสองข้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ขั้นตอน และ วิธีการกำหนดเลขหมายประจำตัวสินค้าในประเทศไทย

ข้อสำคัญที่สุด คือ ห้ามออกหมายเลขซ้ำซ้อนในสินค้าที่มีความแตกต่างกัน สินค้าแต่ละชนิด (ปริมาณ, น้ำหนักสุทธิ, สี, กลิ่น, รส, ขนาด, แบบ) จะต้องใช้รหัสที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในเครื่องดื่ม ทุก ๆ รส และขนาด จะต้องมียุทธศาสตร์ประจำตัวสินค้าเฉพาะรสและขนาด

2.1 เลขหมายชุดมาตรฐาน (TAN-13) เลขหมายชุดมาตรฐานของ TAN มีตัวเลข 13 ซึ่งสร้างขึ้นดังนี้

- เลขหมายตัวหน้า 3 หลัก ได้แก่หมายเลข 885 ซึ่งใช้สำหรับ TAN ในประเทศไทย
- เลขหมายผู้ผลิต 4 หลัก เป็นเลขหมายที่ TANGเป็นผู้กำหนดให้แก่สมาชิก
- เลขหมายสินค้า 5 หลัก เป็นเลขหมายที่ผู้ผลิตกำหนดให้กับสินค้าแต่ละประเภท
- เลขหมายตรวจสอบ 1 หลัก เป็นเลขหมายที่เกิดจากการคำนวณตามขั้นตอน

เลขหมายผู้ผลิต

TANG จะเป็นผู้กำหนดเลขหมายผู้ผลิต ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นผู้ผลิตเท่านั้น เลขหมายนี้เป็นตัวชี้บอกถึงหน่วยธุรกิจที่ทำการจำหน่ายสินค้าในตลาด ภายใต้ชื่อยี่ห้อของคุณและเป็นผู้ควบคุมกระบวนการบรรจุหีบห่อและป้าย

ผู้ค้าปลีกที่ปรารถนาจะมีป้ายของตนเองติดบนตัวสินค้าจำเป็นจะต้องมีเลขหมายผู้ผลิต เช่นกันหารสินค้าที่มีขายอยู่ในร้านของคุณเท่านั้น ผู้ค้าปลีกสามารถใช้รหัสภายในได้การกำหนดรหัสสำหรับสินค้าราคาเปลี่ยนไปตามน้ำหนัก เป็นหน้าที่ของผู้ผลิตที่ต้องเป็นผู้กำหนดให้ผู้ค้าปลีก

การมีเลขหมายมากกว่าหนึ่งหมายเลขภายใต้ผู้ผลิตรายเดียวกัน จะกระทำได้ในกรณีที่แต่ละหน่วยงานซึ่งแยกจากกันต้องการควบคุมการตลาดและประเภทสินค้าภายในบริษัทหรือใช้สำหรับแผนกหนึ่งในบริษัทขนาดใหญ่ ลักษณะนี้อาจจะใช้เลขหมายผู้ผลิตได้หลายเลขหมายถ้าจำเป็น แต่ต้องระวังไม่เกิดความสับสน เลขหมายผู้ผลิตที่ออกโดยTANG เป็นเพียงเลขหมายประจำตัวบริษัทเท่านั้น ไม่มีความสำคัญอื่นใด

เลขหมายสินค้า

ผู้ดำเนินธุรกิจที่เป็นเจ้าของเลขหมายผู้ผลิตจะกำหนดหมายเลขผู้ผลิต และจะกำหนดหมายเลขสินค้าแต่ละชนิดของตนเองโดย TANG ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง เลขหมายสินค้าจะเป็นเลขหมายตามที่กำหนดเอง แต่ต้องไม่เกิน 5 หลัก ผู้ดำเนินธุรกิจสามารถใช้รหัสภายในของคุณที่มีอยู่หรือกำหนดรหัสภายในใหม่ให้เหมาะสมกับประเภทสินค้า การกำหนดเลขหมายสินค้าข้างต้นจะไม่เกี่ยวข้องกับระบบ TAN

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ผลิตต้องกำหนดเลขหมายสินค้าตามระบบของ TAN เลขหมายนำหน้าและเลขหมายที่เหลือ ต้องเป็นไปตามแบบการกำหนดของระบบ EAN และ UPC โดยปกติแล้วตามระบบ TAN จะต้องเป็นชุดมาตรฐานตัวเลข 13 หลักเท่านั้น

2.2 เลขหมายมาตรฐานชุดย่อ (TAN-8)

เนื่องจากรหัสแท่ง 8 หลัก แทนค่าตัวเลข 8 ค่า ดังนั้นรูปแบบตามมาตรฐานตัวเลขนี้จึงใช้สำหรับผู้ผลิตสินค้าที่จะนำไปคิดบนบรรจุภัณฑ์ขนาดเล็ก

เลขหมายมาตรฐานชุดย่อนี้ประกอบด้วยตัวเลข 8 หลักคือ

- เลขหมายนำหน้า 3 หลัก ได้แก่ หมายเลข 885 ที่ใช้สำหรับ TAN ในประเทศไทย
- เลขหมายสินค้า 4 หลัก เลขหมายย่อ
- เลขหมายตรวจสอบ 1 หลัก เลขหมายตรวจสอบที่ได้จากการคำนวณ

2.3 สินค้าที่ต้องใช้เลขหมายแยกต่างหาก

เลขหมายมาตรฐาน TAN ที่แยกสำหรับการขายปลีกและสินค้าที่มีการเปลี่ยนรูปแบบใด ๆ เพื่อการขายให้ลูกค้าที่ซื้อปลีก ฉะนั้นแยกเลขหมายใช้กรณีดังนี้

- ก) สินค้าที่ต่างกันแต่ละรายการแยกโดยประเภทสินค้า รส กลิ่น สี เป็นต้น
- ข) สินค้าที่มีบรรจุภัณฑ์ขนาดต่างกัน
- ค) สินค้าที่ห่อรวมกันหลายชิ้น เพื่อรวมเป็นหน่วยเดียวในการขายปลีกส่ง ฉะนั้นส่งที่ห่อรวมกัน 2 ก้อนขายพร้อมกันจะมีเลขหมาย TAN ต่างจากส่งที่ขายเพียงก้อนเดียว สำหรับในกรณีเพื่ออำนวยความสะดวก เช่น การซื้อแบบ Cash & Carry เป็นการซื้อแบบยกหีบ และขายปลีกในโอกาสที่ลดราคา กรณีนี้หีบห่อจะต้องมีเลขหมายแยกของ TAN อีกหนึ่งเลขหมายต่างหาก

ง) ในการทำการส่งเสริมการขายแตกต่างกัน

- เมื่อมีการปิดป้ายเปลี่ยนแปลงราคาบนบรรจุภัณฑ์
- เมื่อมีความจำเป็นต้องแยกประเภทสินค้าคงคลัง

จ) สินค้าที่มีการดัดแปลงใหม่ เพื่อนำเข้าสู่ตลาดอีกครั้ง การเปลี่ยนสูตรการผลิต การเปลี่ยนรูปแบบบรรจุภัณฑ์ หรือมีการติดเครื่องหมายที่จำเป็นในการแยกสินค้าเก่าและสินค้าใหม่ แต่สำหรับการดัดแปลงรูปแบบเพียงเล็กน้อย และไม่กระทบต่อการเป็นสินค้าเก่าหรือสินค้าใหม่ ไม่ต้องใช้เลขหมายต่างกัน

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงเพียงราคาเท่านั้น แต่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ของตัวสินค้าไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงราคานั้นจะเป็นชั่วคราวหรือถาวรไม่ต้องใช้เลขหมายแยกต่างหาก

หมายเหตุ ผู้ผลิตที่ใช้เลขหมายติดบนหีบห่อสินค้าจะต้องมีความเข้าใจและรับผิดชอบต่อกฎต่าง ๆ ข้างต้น และจะต้องกำหนดเลขหมายให้แก่สินค้าขายปลีกอย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นอกจากนี้ผู้ผลิตยังต้องรับผิดชอบในการแจ้งเลขหมายที่ใช้กับสินค้าเพื่อการขายปลีกให้แก่ลูกค้าของตนทราบด้วย

3. ขั้นตอนและวิธีการใช้รหัสแท่ง

เริ่มจากผู้ผลิต และผู้ประกอบการ กำหนดเลขหมายประจำตัวสินค้าให้กับสินค้าแต่ละชนิด แล้วจึงนำเลขรหัสมาแปลงเป็นรหัสแท่ง โดยกำหนดเป็นรหัสแท่งคำสั่งลับขาวที่มีขนาดแตกต่างกัน พิมพ์ติดบนบรรจุภัณฑ์สินค้าการอ่านรหัสนี้ สามารถกระทำได้ โดยนำแถบนี้ผ่านเครื่องมือซึ่งเรียกว่า เครื่องสแกนเนอร์ (Scanner) ซึ่งต่อเชื่อมกับคอมพิวเตอร์ที่มีรายละเอียดของสินค้าประเภทต่าง ๆ เมื่อสแกนเนอร์รับรู้รหัสจากความแตกต่างของแถบคำสั่งลับขาวที่หนาบางต่างกัน จะส่งผ่านไปยังคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผลข้อมูลที่ได้อ่านจากรหัสแท่งและสั่งให้เครื่อง POS พิมพ์ใบเสร็จออกมาได้ทันที ณ จุดขาย ในขณะที่เดียวกันคอมพิวเตอร์จะทำการตัดบัญชีรายการสินค้านั้น ๆ ออกจากสินค้าคงคลัง โดยอัตโนมัติทำให้สะดวกต่อการเช็คสต็อกสินค้า

3.1 เลขหมายประจำตัว และรหัสแท่ง : ประโยชน์

เมื่อพิจารณาทางด้านถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการเอาระบบเลขหมายประจำตัวสินค้า จะพบว่าไม่มีข้อดีอยู่หลายประการ กล่าวคือ

ก) ช่วยให้การค้าขายทำได้สะดวก รวดเร็วขึ้น

ในระบบ Supermarket หรือ Massmarket เมื่อนำรหัสแท่งมาใช้จะช่วยทำให้คิดเงินของพนักงานรูดเร็วขึ้น ประหยัดเวลา ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้รวดเร็วขึ้น นอกจากนี้จะเห็นว่าจำนวนสินค้าใน Supermarket นับแสน ๆ ชิ้น จะไม่ต้องติดป้ายทุกชิ้น ทุกกล่องหรือทุกกระป๋อง เพียงเขียนป้ายบนชั้นสินค้าทันที ส่วนในช่วงของเวลาเวลาที่ทอง หรือการลดราคาสินค้าในช่วงพิเศษ ไม่จำเป็นต้องมาเปลี่ยนป้ายราคาสินค้าใหม่หมดทุกกล่องหรือทุกชิ้น เพียงแต่ใส่ข้อมูลลงไปบนเครื่องคอมพิวเตอร์ก็จะเปลี่ยนราคาสินค้าที่ต้องการทุกชิ้น

ความสามารถในการใช้รหัสแท่ง ณ จุดชำระเงินของการขาย ส่งผลให้การชำระเงินทำได้รวดเร็ว ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น จากการจดหมายเลขราคาสินค้าของพนักงานเก็บเงิน ลดงานที่จะต้องทำตั้งแต่ 23-48% ขึ้นอยู่กับจำนวนสินค้าที่จำหน่าย ณ จุด ชำระเงิน เพิ่มพื้นที่การขายและลดจำนวนพนักงานเก็บเงิน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดความสะดวกต่อการปรับราคาเพื่อส่งเสริมการขาย

ข) เพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการบริหาร

ระบบเลขหมายประจำตัวสินค้า และรหัสแท่งจะช่วยให้ผู้ผลิต และผู้ประกอบการสามารถตัดสินใจทางด้านการผลิตและการตลาดได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากรหัสแท่งจะถูกนำมาแปรเป็นข้อมูลที่สำคัญทั้งยอดขาย ประเภทของสินค้าที่ขาย ตลอดจนยอดขายของสินค้าคงเหลือ โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นข้อมูลจากระบบเลขหมายประจำตัวสินค้าและรหัสแท่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำให้ผู้ผลิต ตลอดจนผู้ประกอบการสามารถทราบถึงรูปแบบ รสนิยม และความต้องการผู้บริโภค ได้อย่างรวดเร็วด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำ อันเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการผลิต และการกำหนดกลยุทธ์ ด้านการตลาดที่ทันต่อเหตุการณ์

ก) ยกระดับมาตรฐานของสินค้า

การใช้เลขหมายประจำตัวสินค้าโดยเฉพาะของผู้ส่งออกจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์จากการใช้มากที่สุด ผู้ส่งออกสามารถขอเลขหมายได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่จำเป็นต้องขอจากต่างประเทศแล้วมาพิมพ์แบบไทย สินค้าชนิดเดียวกัน บรรจุภัณฑ์เดียวกัน จะมีลักษณะเดียวกันรวมทั้งต้องมีเลขหมายประจำตัวสินค้าโดยเฉพาะ ซึ่งสามารถใช้ระบบ EAN ร่วมกันได้ซึ่งเป็นข้อดีที่ว่า เลขหมายประจำตัวสินค้า จะก่อให้เกิดมาตรฐานสำหรับสินค้าที่ใช้กันทั่วโลก คือ จะต้องเป็นระบบเดียวกันหมด ทั้งผู้ผลิตและผู้ซื้อต่าง ๆ ในลักษณะนี้สินค้าแต่ละบริษัทจะมี Identification ของตัวเองขึ้นมา ถ้าผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและไม่ได้มาตรฐานแล้ว สามารถติดตามถึงผู้ผลิตได้ เลขหมายประจำตัวสินค้า และรหัสแท่งนี้จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะยกระดับมาตรฐานสินค้าให้สูงขึ้น เป็นเครื่องหมายบอกถึงสินค้าที่มีคุณภาพดีเชื่อถือได้

ง) ง่ายต่อการควบคุมระบบสินค้าคงคลัง

การใช้รหัสแท่งจะเกิดความสะดวกสบายทางด้านการตรวจสอบจำนวนสินค้า ทำให้ผู้บริหารสามารถรู้ได้ทันทีถึงปริมาณของสินค้าที่เพิ่งเข้ามา ปริมาณสินค้าที่มีอยู่ และปริมาณสินค้าที่จำหน่ายออกไปทุกขณะที่สินค้ามีการเคลื่อนไหวออกจากที่เก็บสินค้า ผู้บริหารสามารถคาดการณ์ และวางแผนการควบคุมระดับสินค้าคงคลังให้อยู่ในปริมาณที่ต้องการได้

3.2 สร้างศักยภาพเชิงการแข่งขันในต่างประเทศให้โอกาสตลาดเปิดกว้างขึ้น

ความแพร่หลายของรหัสแท่งในอารยะประเทศ ประกอบกับการพิจารณาคัดเลือก รหัสแท่งที่เหมาะสมของคณะกรรมการวิชาการมาตรฐานผลิตภัณฑ์รหัสแท่ง สำหรับแสดงข้อมูล สินค้าส่งผลให้มีการประยุกต์ใช้กับงานบรรจุภัณฑ์เพื่อการส่งออก ขณะประเทศไทยมีหมายเลข ประจำตัวของเราเอง โดยใช้ระบบของ TAN (Thai Article Numbering) ตามระบบสากล ของ EAN International ภายใต้การบริหารงานของสถาบันสัญลักษณ์รหัสแท่งไทย (Thai Article Numbering council : TANC)

การมีรหัสประจำตัวของประเทศไทย หมายเลข 885 จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสินค้าไทยในตลาดต่างประเทศ โดยที่ผู้ซื้อ ผู้ขาย และนักธุรกิจ จะสามารถตรวจสอบได้ว่า 885 เป็นของประเทศอะไร หรือถ้าสินค้าตัวนี้ขายดีขึ้นมาจะรู้ว่าตัวสินค้าชิ้นนี้มาจากเมืองไทย เป็นลักษณะ ทำนองเดียวกันกับสิ่งที่ว่าสินค้านี้ "Made in Thailand" นับเป็นเรื่องใหม่ในระบบธุรกิจ เพราะเมื่อแต่ก่อนการที่เราจะใช้ตัวรหัสแท่ง จะต้องขอรหัสประจำตัวผู้นำเข้าในต่างประเทศมาตีพิมพ์แม้ว่า

สินค้าเราจะมีคุณภาพดีเพียงใดจะไม่มีใครทราบว่าผู้ใดเป็นผู้ผลิต ผู้นำเข้ามาจากต่างประเทศจะได้รับความคิดความชอบไปแทน แต่ในขณะนี้สัญลักษณ์สื่อการค้าได้เปลี่ยนแปลงไปเมื่อไปขายต่างประเทศแล้ว ผู้ซื้อในต่างประเทศจะทราบได้ทันทีไม่ต้องหาคำว่า “Made in Thailand” และค้นหาบริษัทผู้ผลิตหรือบริษัทผู้แทนจำหน่ายได้ จึงทำให้เกิดความสะดวกสบายยิ่งขึ้น ช่องทางหรือโอกาสทางการตลาดกว้างขึ้น และสามารถนำไปสู่ตลาดใหญ่ ๆ ได้โดยง่าย

3.3 การเลือกให้สีสำหรับรหัสแท่ง

เครื่องสแกนเนอร์ทำงาน โดยการแยกความกว้างระหว่างพื้นที่สว่าง และพื้นที่มืด ขณะที่เครื่องสแกนเนอร์อ่านรหัส โดยมีแสงส่องจากเครื่องไปกระทบบริเวณแท่งสีที่ซึ่งเป็นพื้นที่มืดและบริเวณแท่งสีขาวซึ่งเป็นพื้นที่สว่าง แสงที่สะท้อนออกจากพื้นที่มืดจะมีน้อยกว่าพื้นที่สว่าง สีมืดมีเปอร์เซ็นต์ในการสะท้อนต่ำ เช่น แท่งบาร์โค้ดเป็นสีดำ พื้นเป็นสีขาว แสงที่สะท้อนกลับไปยังเครื่องสแกนเนอร์จะถูกแปลงเป็นรหัสไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ สีที่ควรใช้ควรเป็นสีมืดสำหรับแท่งบาร์โค้ด (ดำ, น้ำเงิน, ม่วง และ เขียว)

คู่มือที่ใช้กับบาร์โค้ดไม่ได้

สีเหลืองบนสีขาว	สีส้มบนสีขาว	สีแดงบนสีขาว
สีน้ำตาลอ่อนบนสีขาว	สีแดงบนสีเขียว	สีน้ำเงินบนสีเขียว
สีดำบนสีเขียว	สีแดงบนสีน้ำเงิน	สีแดงบนสีน้ำตาลอ่อน
สีดำบนสีน้ำเงิน	สีดำบนสีน้ำตาลเข้ม	สีเหลืองบนสีเขียว
สีดำบนสีทอง	สีทองบนสีขาว	สีส้ม, สีแดง บน สีทอง

ข้อควรระวัง

1. สีน้ำตาลเข้มถือว่าเป็นสีมืด จึงเป็นสีของแท่งบาร์โค้ด แต่จะต้องมีความระมัดระวังเป็นพิเศษ เนื่องจากสีน้ำตาลมีส่วนผสมของแดงอยู่ด้วย ถ้าหากมีส่วนผสมของสีแดงมากเกินไป เครื่องสแกนเนอร์อาจประสบปัญหาในการอ่านแท่งบาร์โค้ดและพื้นที่ว่างด้านหลัง จึงอาจทำให้เครื่องสแกนเนอร์ไม่สามารถอ่านรหัสแท่งได้

2. ความหนาของสีที่พิมพ์เป็นสิ่งที่จะต้องถูกพิจารณาด้วย เส้นสีดำที่บางจะให้ความแตกต่างจากสีดำที่หนา ถึงแม้ว่าจะเป็นสีเดียวกัน

3. ควรหลีกเลี่ยงการใช้สีสะท้อนแสงสำหรับแท่งบาร์โค้ด และพื้นที่ว่างด้านหลังของแท่งบาร์โค้ด เพราะสีสะท้อนแสงทำให้เครื่องสแกนเนอร์อ่านบาร์โค้ดได้ยาก หรืออ่านไม่ได้เลย

4. การพิมพ์รหัสแท่งบนบรรจุภัณฑ์ (Packaging) ที่เป็นวัสดุโปร่งใส เช่น พลาสติกใส โดยใช้ผิวของพลาสติกเป็นพื้นที่ว่างด้านหลังของรหัสแท่ง แสงที่ออกมาจากเครื่องสแกนเนอร์จะมองผ่านทะลุวัสดุได้ ทำให้เกิดปัญหาในการอ่าน สำหรับพลาสติกบางอย่างอาจมีสีนวลเหมาะที่จะเป็น

พื้นที่สว่างด้านหลังแท่งบาร์โค้ด แต่เครื่องสแกนเนอร์จะมองเห็นวัสดุนั้นโปร่งใส ดังนั้นจึงไม่เหมาะสมที่จะใช้ผิวพลาสติกนั้นเป็นสีพื้นด้านหลังแท่งบาร์โค้ด ในทางกลับกันจึงควรใช้สีที่เหมาะสมสำหรับเป็นพื้นด้านหลังแท่งบาร์โค้ด เช่น สีขาว สีเหลือง และสีส้ม เป็นต้น

5. ผลิตภัณฑ์ที่มีหีบห่อเป็นผ้า ไม่สามารถที่จะพิมพ์รหัสแท่งได้ เนื่องจากเส้นใยที่ได้รับการทอจะเป็นปัญหากับเครื่องสแกนเนอร์ วิธีที่ดีที่สุดคือ พิมพ์รหัสบนแท่งบนป้ายสินค้า

ในกรณีที่รหัสแท่งที่ใช้มีความเข้มแตกต่างกันไม่เพียงพอ ควรตรวจสอบ ดังนี้

1. รหัสแท่งมีความสนใจจนสามารถเห็นอีกด้านของบรรจุภัณฑ์ หรือกล่องหรือไม่
2. สิ่งภายในอาจมีผลต่อของรหัสแท่งหรือไม่
3. ความหนาของสีที่เป็นพื้นหลังของแท่งบาร์โค้ด ไม่เพียงพอทำให้การมองเห็นได้หรือไม่
4. สีของแท่งบาร์โค้ดกับสีของพื้นหลังของแท่งบาร์โค้ด มีความสามารถในการสะท้อนของแสงแตกต่างกันหรือไม่
5. แท่งบาร์โค้ดที่มีสีเป็นสีแดงหรือมีสีน้ำตาลอ่อนมีสีเข้มเพียงพอหรือไม่ ที่อาจจะทำให้เครื่องสแกนเนอร์เห็นเป็นสีขาว

4. การผลิตสัญลักษณ์ลงบนบรรจุภัณฑ์

การตรวจสอบความถูกต้องของการพิมพ์สัญลักษณ์อย่างละเอียดด้วยอุปกรณ์การตรวจสอบที่มีจำหน่ายอยู่ในตลาดมีสิ่งจำเป็น

ขบวนการผลิตสัญลักษณ์บนหีบห่อที่สำคัญมี 2 ชั้นคือ

- ก) การผลิต Film Master ของสัญลักษณ์
- ข) การพิมพ์บรรจุภัณฑ์จากแม่พิมพ์ทำจาก Film Master

4.1 การบวมในขบวนการพิมพ์ (PRINT GAIN) และการเปลี่ยนแปลงของขนาดของความไม่สม่ำเสมอ (VARIATION) แม้ว่า Film Master ของสัญลักษณ์จะมีขนาดตามที่ได้กำหนดแล้ว เมื่อนำไปผลิตเป็นแม่พิมพ์และพิมพ์ลงบนบรรจุภัณฑ์ แต่เวลานำไปพิมพ์จริง ๆ มักจะพบว่าขนาดของแท่งพิมพ์ การดูดซับของขนาดพิมพ์แม่แบบมีปัญหา ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะเกิดจากขบวนการทำแม่พิมพ์ แรงกดขณะพิมพ์ การดูดซับของกระดาษและวัสดุที่ใช้ในการพิมพ์ ตลอดจนความเข้มข้นของหมึกที่ใช้พิมพ์อาการที่เกิดขึ้นเรียกว่า เม็ดสกรีนบวม (Print Gain) ในระหว่างการพิมพ์งานนั้น งานพิมพ์แต่ละชิ้นที่ได้พิมพ์ออกมาจากแท่นพิมพ์แล้ว จะมีการบวมที่ไม่เท่ากันซึ่งเราเรียกว่า ความไม่สม่ำเสมอ (Variation)

4.2 การกำหนดเงื่อนไขของการพิมพ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการเตรียมการพิมพ์สัญลักษณ์บนหีบห่อความจำเป็นอันดับแรกคือ การหาค่าของ ส่วนที่บวม (Print Gain) และความไม่สม่ำเสมอ (Variation) ที่มักเกิดขึ้นเสมอในการพิมพ์ตามปกติ ในหีบห่อการประเมินค่าตัวดังกล่าวจะต้องทำตามเงื่อนไขดังนี้

ก) การทดลองทำได้โดยใช้ Film Master ของสัญลักษณ์นั้น หรือใช้ Film Master ที่วัด โดยเฉพาะฟิล์มนั้น จะต้องนำมาเป็นแม่พิมพ์ในการทำแม่พิมพ์ตามกระบวนการที่ทำตามปกติ

ข) การทดสอบ จะต้องใช้หมึกและเคมีภัณฑ์ชนิดเดียวกันกับที่ใช้ในการพิมพ์

ค) การทดสอบนั้นจะต้องพิมพ์รหัสแท่งโดย

-พิมพ์ในทิศทางด้านขนานของการพิมพ์

-พิมพ์ในทิศทางด้านขวางของการพิมพ์

ง) การทดสอบจะต้องคำนึงถึงปัจจัยทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของการพิมพ์ รวมกัน จึงจะใช้เป็นตัววัดคุณภาพการพิมพ์ได้

4.3.ขนาดของ Film Master ที่ยอมรับได้

ค่าของกำลังขยาย M จะเป็นค่าของการขยายสำหรับค่าแปรผัน V ที่ใช้ในการพิมพ์ที่เกิดจากการ บวมและเป็นการย่อขยายที่น้อยที่สุดตามความจำเป็น ฉะนั้น จึงไม่มีความจำเป็นจะต้องย่อขยาย Film Master และขนาดของ Margin อีก เพื่อชดเชย Tolerance ขนาดย่อขยายที่ได้ชดเชยส่วนนี้ สำหรับทำ Film Master ของขนาดตามกำหนดได้ให้ไว้ในใบแทรกที่ 5 ค่าบวมกลับตามขนาด (Tolerance) ที่ยอมรับได้นั้นของแต่ละ Module จะเท่ากับ บวมกลับ 0.005 มิลลิเมตร จากความกว้าง 0.33 มิลลิเมตรจะบวมกลับจากค่าของตัวเลข Character หรือ Auxiliary Character เท่ากับ 0.013 มิลลิเมตร

ผู้ผลิต Film Master จะต้องทราบขนาดที่อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในการผลิต Film Master ค่าที่เปลี่ยนแปลงไปในการผลิตการผลิตฟิล์มจะต้องคำนวณรวมเข้ากับค่าแปรผันของ V เพื่อให้สัมพันธ์กันกับการพิมพ์ที่บวมขึ้น โดยทั่วไปจะเป็นการรอบครอบถ้าได้เพิ่ม Modular Tolerance (0.005 มิลลิเมตร) ก่อนที่จะหาค่าขนาดขยาย (M) ของสัญลักษณ์

4.4.ขนาดของสัญลักษณ์ (SYMBOL SIZE)

เมื่อได้ขนาดของ M (ขนาดกำลังขยาย) แล้วจะรู้ว่าพื้นที่ที่ต้องการพิมพ์สัญลักษณ์บน บรรจุภัณฑ์มีขนาดเท่าใด พื้นที่ที่ต้องการนี้มีขนาดขยายตั้งแต่ 0.8 ถึง 2 เท่า ของขนาดตามกำหนด ซึ่งวัดจากมุมของเครื่องหมายที่แสดงขนาดของสัญลักษณ์ ถ้าเนื้อที่บนบรรจุภัณฑ์เล็กควรจะย่อขนาด ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการลดขนาดตามกำหนดหรือกำลังขยายต่ำกว่า 1.0 ความแม่นยำในการอ่านสัญลักษณ์จึงลดลง

4.5.การผลิตสัญลักษณ์เพื่อใช้ในหน่วยงานภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การติดสัญลักษณ์บนสินค้าในหน่วยงาน สามารถใช้ป้ายที่พิมพ์จากเครื่องพิมพ์รหัสแท่ง ซึ่งสามารถแปลงเลขหมายมาเป็นรหัสแท่งโดยตรง เพื่อให้เห็นกระบวนการผลิตและการควบคุม การพิมพ์ป้าย จึงมีความจำเป็นต้องกำหนดขนาดกว้างที่ยอมรับได้สำหรับการพิมพ์สัญลักษณ์

รหัสแท่งพิมพ์ลงบนป้ายนี้ยังคงใช้ขนาดย่อขยายจาก 0.8 ถึง 2.0 เท่า ของขนาดกว้าง ของ Module 0.33 มิลลิเมตร ความกว้างที่ยอมรับได้จะแตกต่างกันไปตามขนาดต่าง ๆ

สัญลักษณ์นั้นมีขนาดต่างๆ อยู่ 4 ประเภทคือ

ประเภทที่ 1 การวัดขนาดของแท่งบาร์ ไล่คี่หรือช่องว่างภายในหนึ่ง character

ประเภทที่ 2 การวัดขนาดกว้างระหว่างขอบด้านซ้ายและด้านขวาของแท่งสี่เหลี่ยม

ประเภทที่ 3 การวัดความกว้างของขอบด้านหนึ่งกับขอบของ character ถัดไป

ประเภทที่ 4 การวัดช่องระหว่างขอบที่ต่อกันของ character ที่อยู่ต่อเนื่องกัน

สำหรับขนาดตามประเภทที่ 4 ไม่ได้กำหนดให้ชัดเจน แต่ขนาดที่อยู่ในเกณฑ์ จะต้องไม่เล็กกว่า 0.2 มิลลิเมตร

5. การใช้สัญลักษณ์รหัสแท่ง ณ จุดขาย และการสื่อสารทางการค้า

ระบบ TAN มีขึ้นเพื่อช่วยในการกำหนดเลขหมายประจำตัวสินค้าสำหรับการขาย และทำการแปลงเลขหมายประจำตัวสินค้าให้ออกมาในรูปแบบของรหัสแท่ง ที่สามารถอ่านได้ด้วยเครื่องอ่าน สัญลักษณ์รหัสแท่ง เพื่อให้สินค้าถูกแยกแยะด้วยเครื่องอ่าน ณ จุดขายสินค้า

วัตถุประสงค์เมื่อเริ่มใช้ระบบนั้น มีจุดมุ่งหมายในการขยายระบบเพื่อให้มีการกำหนด เลขหมายที่มีมาตรฐานและสามารถนำมาใช้ทางการค้าระหว่างผู้ผลิตสินค้าและผู้จัดจำหน่ายการนำ ภาพที่เป็นมาตรฐานมาใช้จะเกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางสำหรับอุตสาหกรรมสินค้าอุปโภคและ บริโภค และจะนำไปสู่การพัฒนาการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Exchange) สำหรับการค้าทั้งในประเทศและระดับนานาชาติ

ในปัจจุบันได้มีการพัฒนารหัสที่ใช้กับอุปโภค ซึ่งเป็นระบบที่มีความสำคัญและพัฒนาให้ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้

กฎเกณฑ์การใช้ระบบ TAN

ระบบ TAN คือการติดรหัสแท่งบนตัวสินค้า ซึ่งเมื่อทำการอ่านรหัสแท่ง ณ จุดขาย เครื่องอ่านจะอ่านรหัสแท่งเป็นเลขหมายสินค้า จึงสามารถรู้ได้ทันทีว่าสินค้านั้นคืออะไรราคาสินค้า จะปรากฏขึ้นบนเครื่องเก็บเงินสดและพิมพ์ใบเสร็จให้ลูกค้าได้กระบวนการซื้อขายสินค้าจะทำได้ อย่างรวดเร็วและมีความแม่นยำ ข้อมูลการขายที่ถูกต้องจะถูกบันทึกไว้สำหรับระบบการบริหาร สินค้าทั้งหมด

การนำระบบนี้มาใช้ถ้าจะมองในแง่ของเศรษฐศาสตร์แล้วเป็นสิ่งที่สินค้าจำนวนมากจะต้องติดรหัสแท่ง Bar Code ตั้งแต่เริ่มต้นที่โรงงานผลิต การดำเนินการข้างต้นและการกำหนดหมายเลขสินค้า จะต้องกระทำตามมาตรฐาน และเป็นแบบเดียวกันที่ใช้ในทุกร้านค้า ซึ่งโรงงาน ผู้ผลิต จำเป็นต้องปฏิบัติตามกฎพื้นฐานทุกประการ

6. การวางตำแหน่งสัญลักษณ์รหัสแท่ง

ประโยชน์ประการหนึ่งของเลขหมายประจำตัวสินค้าคือ การเพิ่มผลงานของการเช็คสินค้า ปัจจุบันนี้ที่เพิ่มผลงานของการเช็คสินค้าคือ ผู้ปฏิบัติงาน ณ จุดอ่านรหัสสินค้า ความเร็วของการทำงานจะลดลง ถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถคาดการณ์ได้ว่าสัญลักษณ์จะอยู่ส่วนใดส่วนหนึ่งของสินค้า

ดังนั้น จึงควรมีการจัดวางตำแหน่งของสัญลักษณ์ในที่ประจำสินค้าที่มีลักษณะของบรรจุภัณฑ์คล้ายคลึงกันควรจะวางสัญลักษณ์บนตำแหน่งเดียวกัน และการวางตำแหน่งของสัญลักษณ์นั้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึงข้อจำกัดของรูปแบบบรรจุภัณฑ์ เนื้อที่บริเวณที่พิมพ์ และเทคนิคที่ใช้ในการพิมพ์ เพื่อหลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายที่อาจจะเพิ่มขึ้นในการพิมพ์ และไม่ทำให้ความเด่นของบรรจุภัณฑ์ต้องลดน้อยลง

6.1 กฎเกณฑ์พื้นฐาน

ข้อเสนอแนะต่อไปนี้เป็นข้อเสนอแนะมิใช่ข้อบังคับ อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์บางข้อนี้มีความสำคัญจะต้องปฏิบัติตาม

ก) สัญลักษณ์รหัสแท่งและตัวเลขที่อ่านได้จากเครื่องอ่าน จะต้องสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน

ข) จะต้อง ไม่มีสัญลักษณ์สองอันที่แตกต่างกันหรือเลขหมายต่างกันปรากฏพร้อมกันบนบรรจุภัณฑ์ปัญหาที่มักพบกับสินค้าที่ห่อรวมกัน

ค) ขนาดสัญลักษณ์จะต้องมีการคำนวณตามกระบวนการ ซึ่งความเข้มของสีที่ตัดกันดีที่สุดคือสีดำบนพื้นสีขาว

ง) สัญลักษณ์จะต้องพิมพ์บนพื้นผิวที่เรียบปราศจากรอยพับ หรือรอยตะเข็บต่าง ๆ

จ) สัญลักษณ์ที่พิมพ์จะต้องมีขอบวางอยู่รอบ ๆ สัญลักษณ์อย่างน้อย 5 มิลลิเมตร เพื่อป้องกันภาพที่มาซ้อนทับสัญลักษณ์ ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาสีถลอก หรือการบิดเบี้ยวเสียหายเนื่องจากบรรจุภัณฑ์บริเวณขอบวางรอบ ๆ สัญลักษณ์

ฉ) ถ้าสินค้าที่ไม่ได้ขึ้นทะเบียน ซึ่งอาจไม่มีการทำหีบห่อบรรจุ เนื่องจากเป็นเพียงการเอาวัสดุมาห่อหุ้มสินค้า กรณีนี้อาจมีความจำเป็นที่ต้องติดสัญลักษณ์มากกว่าหนึ่งอัน เพื่อให้เป็นสัญลักษณ์ได้อย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6.2 กฎเกณฑ์ทั่วไปสำหรับการวางตำแหน่งสัญลักษณ์

ข้อแนะนำที่จะกล่าวต่อไปนี้จะนำไปปฏิบัติได้ขึ้นอยู่กับรายละเอียดในรูปแบบของบรรจุภัณฑ์และวัสดุที่ใช้มากกว่าที่จะเป็นกลุ่มสินค้า มีตัวอย่างบางประเภทที่เป็นปัญหาเฉพาะกับประเภทของบรรจุภัณฑ์ ซึ่งขัดกับข้อเสนอนแนะนำต่าง ๆ แต่จะนำเอาตัวอย่างนี้ชี้ให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้น

ก) สินค้าแต่ละชิ้นจะมีสัญลักษณ์ที่สามารถมองเห็นได้เพียงสัญลักษณ์เดียวเท่านั้น โดยเฉพาะสินค้าหลายชิ้นที่มีการห่อรวมกันเป็นห่อใหญ่ ฉะนั้นจะต้องปิดสัญลักษณ์ที่ติดอยู่กับสินค้าชิ้นย่อยในห่อใหญ่ไว้มิดชิด

ข) ไม่ว่าจะเป็นด้านก็ตาม สัญลักษณ์ควรจะวางไว้ในตำแหน่งที่มุมซ้ายล่าง

ค) กฎเกณฑ์ทั่วไปที่นำไปใช้ได้ทุกครั้งที่สามารถเป็นไปได้คือ ให้พิมพ์สัญลักษณ์บน Natural bottom ของบรรจุภัณฑ์นี้คือ ด้านที่วางตั้งฉากติดกับหิ้ง และด้านที่หันหน้าออกมาให้ผู้ซื้อ มองเห็นว่าเป็นสินค้าอะไร

ง) ถ้าไม่สามารถใช้กฎตามข้อที่ 3 สัญลักษณ์ที่ใช้อาจจำเป็นต้องพิมพ์ไว้ที่ด้านบนหรือด้านหลังของบรรจุภัณฑ์ คือ ด้านตรงข้ามกับด้านหน้าของสินค้าที่แสดงให้ลูกค้าเห็นและเข้าใจในตัวสินค้า

จ) ถ้าไม่สามารถใช้กฎข้อที่ 3 และ 4 สัญลักษณ์อาจวางที่ด้านซ้ายของบรรจุภัณฑ์

ฉ) ถ้าไม่สามารถใช้กฎเกณฑ์ตามข้อที่ 3 4 และ 5 ได้ (ยกตัวอย่างเช่นในกรณีที่บรรจุภัณฑ์มีเพียงสองด้าน หรือบรรจุภัณฑ์ที่มีการพิมพ์เพียงด้านเดียว หรือด้านบนของผลิตภัณฑ์เป็นเพียงด้านเดียวเท่านั้น) ดังนั้นจึงไม่มีทางเลือกอื่น นอกจากจะพิมพ์สัญลักษณ์ไว้เพียงด้านเดียวที่มีอยู่ของบรรจุภัณฑ์นั้น

ช) ถ้ารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ต้องมีระยะห่างพื้นที่พิมพ์สัญลักษณ์ และพื้นที่ว่างของด้านที่อ่านระยะห่างนี้จะต้องไม่เกิน 12 มิลลิเมตร ถ้าหากเกินกว่านี้สัญลักษณ์ที่ใช้จะต้องพิมพ์ลงบนด้านอื่นของบรรจุภัณฑ์ (ใช้มากสำหรับสินค้าประเภทที่มีกระดาษแข็งรองด้านล่าง)

ซ) ถ้ารูปแบบของบรรจุภัณฑ์ของสินค้านั้นไม่มีความแน่นอนแล้ว โดยสัญลักษณ์ควรวางไว้บริเวณที่มีการบิดเบี้ยวน้อยที่สุด และควรวางบนบริเวณที่เรียบที่สุด

ฌ) ยกเว้นในกรณีบางครั้งที่มีพื้นที่ที่จำกัดลงบนบรรจุภัณฑ์หรือบนป้าย การพิมพ์สัญลักษณ์ในขนาดที่ต้องการเพื่อให้ได้งานพิมพ์ที่มีคุณภาพ ถ้าไม่สามารถพิมพ์สัญลักษณ์ให้เต็มขนาดรูปแบบได้แต่อาจจะพิมพ์สัญลักษณ์ลง ผลข้างต้นจะลดความสามารถในการอ่านสัญลักษณ์จากทุกทิศทาง

ญ) ในกรณีที่มีการจัดวางตำแหน่งของสัญลักษณ์ในบรรจุภัณฑ์ที่มีขนาดใหญ่มากเกินไป เช่น ถูของอาหารสำหรับสัตว์เลี้ยง ต้องพิจารณาชนิดของเครื่องอ่านสัญลักษณ์ด้วยว่ากว้างพอจะลากพอดูได้หรือไม่

ฎ) ถ้าสัญลักษณ์พิมพ์ลงบนผิวโค้ง วิธีการอ่านจะขึ้นอยู่กับส่วน โค้งของภาชนะนั้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

ตัวอย่างเอกสารและแบบฟอร์มระบบใหม่

ใบเสนอราคา				
บริษัท	ชรัสลูกแก้ว 9171949		แผนก	ช่าง
	Chanin Laosirilurchakai		เลขที่ใบเสนอราคา	QT0800001
อ้างอิง			วันที่	29/01/45
บริษัทขาย			กำหนดชำระราคา	18 วัน
สถานะ: เสด็จ			ครบกำหนดชำระ	08/02/45
			ประเภทราคา	1 1รวม, 2แยก
ที่	รายการสินค้า	จำนวน	หน่วยละ	ส่วนลด
1	298785 DOWN LIGHT	3.000	158.00	
				จำนวนเงิน
				รวม
				ส่วนลด
				ยอดหลังหักส่วนลด
				จำนวนภาษีมูลค่าเพิ่ม
				จำนวนเงินรวมทั้งสิ้น

ภาพผนวกที่ 4 ใบเสนอราคา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หจก.สิทธิพันธ์ค้าไม้

ใบเบิกสินค้า

ถึง ฝ่ายคลังสินค้า เลขที่.....

วันที่.....

อ้างถึงรายงานตรวจนับสินค้างวดที่

โปรดส่งตามรายการสินค้า ตามรายละเอียดนี้

รหัส	รายการ	จำนวน	หน่วยละ	จำนวนเงิน
รวมเงิน				

ผู้เบิกสินค้า

ผู้อนุมัติ.....

ภาพผนวกที่ 6 ใบเบิกสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรายงานสินค้าตัดขาย								
แผนก.....				ประจำวันที่.....				
ลำดับ	รหัส	รายการ	จำนวนขาย	หน่วย ฟุต/เมตร	ราคา / หน่วย	รากรวม	ผู้ขาย	ผู้รับเงิน
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								
15								
16								
17								
18								
19								
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								
30								

ภาพผนวกที่ 8 ใบรายงานสินค้าตัดขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

**ทัศนคติความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการจัดการระบบการดำเนินงานใหม่
และการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในระบบ**

แบบสอบถามเลขที่...

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัว

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริงและตามความคิดเห็นของท่าน

1. เพศ () ชาย () หญิง

2. อายุ.....ปี

3. ระดับการศึกษา

 () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา

 () ปวช. หรือเทียบเท่า () ปวส. หรือเทียบเท่า

 () ปริญญาตรี () อื่น ๆ ระบุ

4. สถานภาพหรือตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน

 () ผู้บริหาร () เจ้าหน้าที่ฝ่าย

 () ผู้จัดการฝ่าย () พนักงาน

5. ระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน.....ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับ **ภาคผนวกที่ 9 แบบสอบถาม** ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นที่แท้จริงของท่าน

ตอนที่ 2 ทศนคติความพึงพอใจต่อการจัดการระบบการดำเนินงานใหม่และการประยุกต์โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อใช้ในระบบ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การจัดการระบบงานขาย 1. ขั้นตอนการดำเนินงานมีความเหมาะสม - ความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน - ความถูกต้องของขั้นตอน - ความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงาน 2. เอกสารและแบบฟอร์ม - ความครบถ้วนของข้อมูลภายในเอกสารและแบบฟอร์ม - ความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสาร - ความเหมาะสมในการนำไปใช้งาน 3. ผังองค์กร - ความชัดเจนของหน้าที่การทำงาน - ความรวดเร็วของการทำงาน - การติดต่อประสานงานกับฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง 4. รูปแบบการจัดเรียงสินค้าหน้าชั้น - ความเหมาะสมของพื้นที่และความสวยงาม - ประสิทธิภาพในการลดการขโมยสินค้า - ความชัดเจนในด้านราคา 5. การรับคืนสินค้า - ความมีมาตรฐานในการรับคืนสินค้า - ความสะดวกในการรับคืนสินค้า การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ในการดำเนินงาน - ความเหมาะสมต่อการดำเนินงาน - ความง่ายต่อการใช้งาน - ความสามารถของโปรแกรม - ความถูกต้องและรวดเร็วของโปรแกรม					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้เฉพาะเพื่อการศึกษานะเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำซ้ำโดยไม่ได้รับอนุญาต

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ถ่ายภาพหน้าที่ 9 แบบสอบถาม (ต่อ) นำไปใช้ซ้ำของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะแบบสอบถาม

ลักษณะแบบสอบถาม(ภาพผนวกที่ 9) แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ของฝ่ายขายในองค์กร ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพหรือตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อระบบการดำเนินงานใหม่ ที่ได้มีการปรับปรุงขึ้นมาใช้ในระบบรวมถึงการนำคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้ออกแบบ เพื่อให้ระบบใหม่ได้มีการดำเนินงานที่ดีขึ้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อแจกแจงความถี่การจัดลำดับชั้นของสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายข้อมูลของสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก (Weight Mean Score : WMS) ใช้สำหรับวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ทางสังคมศาสตร์ โดยที่จะวัดระดับทัศนคติความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อระบบการดำเนินงานใหม่ที่ได้ปรับปรุง รวมถึงการนำคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูปที่ได้ออกแบบ ซึ่งใช้แบบการจัดอันดับคุณภาพ (Rating Scales) โดยแสดงความคิดเห็นตามความเป็นจริงในลักษณะความรู้สึกพึงพอใจ และการใช้มาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ สำหรับใช้วัดน้ำหนักของความคิดเห็น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ	ค่าคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกำหนดน้ำหนักเฉลี่ยของตัวแปรตามสูตร ดังนี้

$$WMS = \frac{5f_1 + 4f_2 + 3f_3 + 2f_4 + 1f_5}{TNR}$$

$$WMS = \text{น้ำหนักค่าเฉลี่ย}$$

$$f_1 = \text{จำนวนของผู้ตอบมากที่สุด}$$

$$f_2 = \text{จำนวนของผู้ตอบมาก}$$

$$f_3 = \text{จำนวนของผู้ตอบปานกลาง}$$

$$f_4 = \text{จำนวนของผู้ตอบน้อย}$$

$$f_5 = \text{จำนวนของผู้ตอบน้อยที่สุด}$$

$$TNR = \text{จำนวนของผู้ตอบคำถามทั้งหมด}$$

คะแนนที่คำนวณได้จะนำมาแบ่งเป็นช่วง ๆ เพื่อพิจารณาระดับความคิด โดยใช้สูตร

$$\text{อันตรภาคชั้น (Class Interval)} = \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนด คะแนนสูงสุด} = 5$$

$$\text{คะแนนต่ำสุด} = 1$$

$$\text{จำนวนชั้น} = 5$$

$$\text{แทนค่าสูตรในอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

ดังนั้นในการจัดช่วงคะแนนเฉลี่ยจึงสามารถกำหนดได้ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ระดับการวัดผล
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นำผลคะแนนที่ได้มาพิจารณา หากผลที่ได้มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 ขึ้นไป ถือว่าประสบผล
สัมฤทธิ์ทางสังคม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ

การศึกษาระบบอ้างอิง

บริษัท ABC จำกัด (มหาชน)

1. การเก็บข้อมูล

1.1 ข้อมูลด้านปฐมภูมิ ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายคลังสินค้า และบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท ABC จำกัด(มหาชน) ถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องและขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของฝ่ายขาย ตลอดจนศึกษาถึงการจัดการการใช้พื้นที่และชั้นวางของในพื้นที่ขายของบริษัท เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการออกแบบ รวมทั้งใช้ในการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายขายของบริษัทต่อไป

1.2 ข้อมูลด้านทุติยภูมิ ได้มาจากการรวบรวมข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานของฝ่ายขาย เช่น โครงสร้างองค์กร เอกสารในการจัดการพื้นที่และชั้นวางของในพื้นที่ขายของบริษัท เอกสารภายในต่างๆเช่น หลักการใช้สต็อกเกอร์บาร์โค้ด และใบรับคืนสินค้า (ภาพผนวกที่ 14) เป็นต้น

คุณลักษณะระบบที่อ้างอิง

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท ABC จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจจำหน่ายวัสดุก่อสร้างครบวงจรที่สมบูรณ์แบบแห่งแรกในประเทศไทย ดำเนินกิจการในรูปแบบครบวงจร(One Stop Shopping) คือเป็นทั้งศูนย์รวมวัสดุก่อสร้าง อุปกรณ์เครื่องมือ สินค้าตกแต่งบ้าน ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มสินค้าออกได้เป็นหลายกลุ่มย่อยๆได้ทั้งหมด 19 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มสินค้าก่อสร้าง เช่น ปูน กระเบื้อง กลุ่มประตูและหน้าต่าง เช่น ประตูและหน้าต่าง กลุ่มเซรามิก เช่น หินอ่อนต่างๆ กลุ่มสุขภัณฑ์ กลุ่มประปา กลุ่มเครื่องมือช่าง เช่น ค้อน ไขควง กลุ่มเครื่องมือหนัก เช่น สว่าน เครื่องขัด กลุ่มอุปกรณ์ประตูลูกบิด กลอน กลุ่มสี กลุ่มอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ เช่น ตะปู ชิลิโคน กลุ่มโคมไฟ กลุ่มไฟฟ้า เช่น สายไฟ สวิตช์ กลุ่มเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้าน เช่น กระจกน้ำไฟฟ้า กลุ่มอุปกรณ์ทำสวน เช่น เครื่องตัดหญ้า กลุ่มอุปกรณ์สนาม เช่น เต็นท์สนาม กลุ่มต้นไม้และสวน เช่น ต้นไม้ ดอกไม้ กลุ่มอุปกรณ์ตกแต่งพื้นและผนัง เช่น พรม ฝ้าฉาบ กลุ่มเฟอร์นิเจอร์ เช่น โต๊ะ ตู้ และกลุ่มสินค้าตกแต่งบ้าน เช่น กรอบรูป อุปกรณ์ทำความสะอาด เป็นต้น โดยมีรูปแบบการจัดร้านที่ให้ลูกค้าสามารถเข้ามาเลือกชม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สินค้าได้ด้วยตนเอง ให้สินค้าสามารถขายตัวมันเองได้ รวมถึงมีบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆครบวงจร คือมีบริการช่างในการปรับปรุง ติดตั้ง สำหรับเจ้าของบ้าน โดยเน้นให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่าและผลประโยชน์สูงสุดในการจับจ่าย บริษัท ABC จำกัด (มหาชน) มีสาขากระจายตามสถานที่ต่างๆอยู่หลายสาขา ซึ่งรูปแบบการบริหารงานยังคงมาตรฐานเดียวกันไว้ ทำให้ราคาสินค้าและรูปแบบการบริการต่างๆของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน) ในแต่ละสาขาจะเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งหมด

สภาพการบริหารงาน

การบริหารงานของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน) ในแต่ละสาขาจะมีผู้จัดการสาขาเป็นผู้มีอำนาจสูงสุดในการบริหารงาน ซึ่งมี 3 ฝ่ายที่ต้องมีอำนาจหน้าที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการสาขา คือ ฝ่ายขาย ฝ่ายบริการลูกค้า ฝ่ายบริหาร และเจ้าหน้าที่อีก 2 หน่วยงาน คือ เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ และเจ้าหน้าที่ออกแบบ (ภาพผนวกที่ 10) มีการแบ่งแยกออกได้ดังนี้

ฝ่ายขาย ทำหน้าที่ในการบริหารงานขายให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการบริการลูกค้า ประสานงานระหว่างฝ่ายต่างๆและแผนกต่างๆกับลูกค้า เช่น การชำระค่าสินค้า การออกใบเสร็จรับเงิน การค้นหาสินค้า การเปลี่ยนสินค้า การคืนสินค้า การซ่อมสินค้า เป็นต้น ดูแลเรื่องป้ายราคา ป้ายต่างๆที่มีในร้าน ดูแลรับผิดชอบในการติดรายละเอียดสินค้า (Product Knowledge) จัดสินค้าที่ชั้นวางสินค้าให้เต็มหน้าขาย คือจัดเรียงสินค้าชั้นแรกสุดให้ติดกับขอบด้านนอกของชั้นวางสินค้า เพื่อความสะดวกในการค้นหาสินค้า เช่นการจัดเรียงสินค้า การหยิบสินค้า รวมทั้งดูแลเรื่องการให้คำแนะนำพร้อมทั้งสาธิตวิธีการใช้สินค้ารวมถึงการอธิบายในสินค้าที่ลูกค้าต้องนำกลับไปประกอบด้วยตนเองที่บ้าน (Do it by yourself) การจัดการพื้นที่จัดเก็บสินค้าที่เหนือชั้นวางสินค้า โดยที่ฝ่ายขายจะแบ่งออกเป็น 7 แผนก ประกอบด้วย แผนกก่อสร้าง/ต้นไม้ แผนกเซรามิก/เครื่องใช้ไฟฟ้า แผนกสุขภัณฑ์ แผนกประปา/สี แผนกคอมไฟ/อุปกรณ์ไฟฟ้า แผนกฮาร์ดแวร์ และแผนกเฟอร์นิเจอร์ ซึ่งแต่ละแผนกจะทำหน้าที่เหมือนกันเพียงแต่จะรับผิดชอบในประเภทของสินค้าที่แตกต่างกันไป

ฝ่ายบริการลูกค้า ทำหน้าที่ในการรับเปลี่ยนสินค้า การรับคืนสินค้า การประสานงานกับการรับซ่อมสินค้าในกรณีที่สินค้าชำรุด การประสานงานกับลูกค้าในกรณีที่เกิดปัญหาเกี่ยวกับลูกค้า เช่น การคืนส่วนต่างของราคาให้กับลูกค้า เพราะทางบริษัท ABC จำกัด(มหาชน) รับประกันราคาที่ต่ำที่สุด (Low Price Guarantee) ให้แก่ลูกค้า บริการตอบคำถามในด้านต่างๆเพื่อช่วยเหลือลูกค้าและออกไปกำกับภาษีเต็มรูปแบบให้ลูกค้า รวมทั้งจัดทำและบริการบัตรสมาชิกให้ลูกค้าประจำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 10 โครงสร้างการบริหารงานของ บริษัทABC จำกัด มหาชน

เต็มรูปแบบให้ลูกค้า การคืนภาษีให้กับนักท่องเที่ยว การออกเอกสารต่างๆ เป็นจุดแลกเปลี่ยนของสมนาคุณแก่ลูกค้า ซึ่งฝ่ายบริการลูกค้าจะแบ่งหน้าที่รับผิดชอบออกเป็น 2 แผนก ประกอบด้วยแผนกแคชเชียร์และบริการ กับแผนกบริการพิเศษ โดยแผนกแคชเชียร์และบริการจะทำหน้าที่หลักในการรับชำระเงินค่าสินค้าจากลูกค้า การจัดเก็บเงินเพื่อส่งห้องการเงิน การแลกซื้อสินค้า การตรวจสอบราคาสินค้าที่แน่นอนถูกต้องตรงกับที่บริษัทกำหนด การสำรวจและรับทราบข้อมูลปัญหาต่างๆหรือรับทราบความต้องการจากลูกค้า (Want From) ส่วนแผนกบริการพิเศษ จะทำหน้าที่ต่างออกไป เช่น การสั่งสินค้าพิเศษ (Special Order) เป็นการขายผ่านเคาเตอร์บริการพิเศษ การรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การเปิดแบบฟอร์มการสั่งสินค้าในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีการซื้อจากลูกค้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต การตรวจสอบข้อมูลเรื่องราคาสินค้าให้กับลูกค้าและพนักงานให้มีความถูกต้องแม่นยำเชื่อถือได้ การติดตามสินค้า และการจัดส่งสินค้าให้ลูกค้า

ฝ่ายบริหาร ทำหน้าที่เกี่ยวกับสำนักงานไม่ได้มีการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง หน้าที่โดยส่วนรวมแล้ว จะเกี่ยวกับเอกสารต่างๆ เช่นการทำบัญชีการเงิน การทำหน้าที่ในการสั่งสินค้า เมื่อถึงกำหนดที่สั่งพร้อมทำการติดตามสินค้าที่สั่งซื้อ โดยกำหนดเวลาที่แน่นอนในการรับสินค้า หลังจากนั้นจะทำการตรวจนับสินค้าที่ส่งเข้ามาว่าตรงกับที่ต้องการและคำสั่งหรือไม่ ตรวจสอบความเรียบร้อยของสินค้านั้นว่ามีหน้าที่ดูแลเรื่องต่างๆของพนักงานบริษัท ซึ่งฝ่ายบริการจะแบ่งหน้าที่ออกเป็น 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกสั่งสินค้า มีหน้าที่ในการสั่งซื้อสินค้าที่มีในแผนกรับผิดชอบ และรับผิดชอบในเรื่องการเก็บสินค้าที่สั่งซื้อ ดูแลเรื่องป้ายราคา (Bar Code) และป้ายสัญลักษณ์ต่างๆ ดำเนินการเรื่องการสั่งซื้อที่คอมพิวเตอร์ ติดตามเรื่องการเปลี่ยนคืนสินค้ากับผู้ขาย (Supplier) แผนกตรวจรับสินค้า คือให้พนักงานธุรการตรวจรับสินค้าโดยการจัดทำเอกสารการรับคืน และพิมพ์ป้ายราคาให้ถูกต้อง พนักงานตรวจนับสินค้า (Checker) ตรวจสอบข้อมูลรับสินค้าเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ตามจำนวนที่พนักงานตรวจนับสินค้าแจ้งมา ตรวจสอบเอกสารการรับสินค้า พนักงานตรวจนับสินค้า (Checker) ตรวจสอบสินค้าให้ถูกต้องตรงตามจำนวนจริงให้ถูกต้องตามใบสั่งซื้อที่ทำการสั่งซื้อ ทำการติดป้ายราคาบาร์โค้ด ที่สินค้าให้ถูกต้องตามความเป็นจริงตามรายละเอียดสินค้าที่ได้กำหนดมา ทำการจัดเรียงสินค้าบนที่เก็บสินค้าชั่วคราวให้เรียบร้อย พนักงานตรวจสอบสินค้า (End control) ทำการตรวจสอบป้ายบาร์โค้ดที่ติดบนสินค้าให้ถูกต้อง ดำเนินการเปลี่ยนสินค้าคืนสินค้า ซ่อมสินค้า รวมทั้งโอนสินค้า พนักงานบริการรถไฟฟ้าทำหน้าที่ขับรถไฟฟ้าขนถ่ายสินค้าในสโตร์ ดูแลซ่อมบำรุงรถไฟฟ้าให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน พนักงานจัดส่งสินค้าทำการจัดลำดับรถ และตรวจสอบสินค้าออกตามใบส่งของ และทำการจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้า ส่วนแผนกบัญชีและการเงิน ทำหน้าที่ในการทำเอกสารเกี่ยวกับบัญชีทุกชนิดที่เกี่ยวข้องกับรายการสินค้าที่มีอยู่ (on hand) รายการสินค้าคงเหลือ ยอดเงินรายรับ-รายจ่าย รายการสินค้าที่สั่งซื้อ รายการสินค้าที่ขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำรายงานสรุปต่างๆเสนอผู้จัดการสาขา ติดต่อกับฝ่ายและแผนกต่างๆ และในส่วนของแผนกบุคคล ทำหน้าที่ในการเก็บข้อมูลพนักงานทุกคน คิดเงินเดือนให้พนักงาน เงินโบนัส สวัสดิการ จำนวนวันลาของพนักงาน

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ มีอำนาจหน้าที่ขึ้นตรงกับผู้จัดการสาขา ทำหน้าที่ในการควบคุมระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมด รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาทางเทคนิคได้ด้วย

เจ้าหน้าที่ออกแบบ มีอำนาจขึ้นตรงกับผู้จัดการสาขา ทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า ในการออกแบบต่างๆ เช่นการออกแบบห้องน้ำ การออกแบบห้องครัว การออกแบบห้องนอน เป็นต้น แนะนำสินค้าและคำนวณจำนวนสินค้าที่ลูกค้าต้องใช้เพื่อให้ลูกค้าสามารถทราบรายการสินค้าที่ต้องใช้เพื่อสามารถพิจารณา เปรียบเทียบสินค้าก่อน และประสานงานกับฝ่ายขายในการเสนอสินค้าให้กับลูกค้า

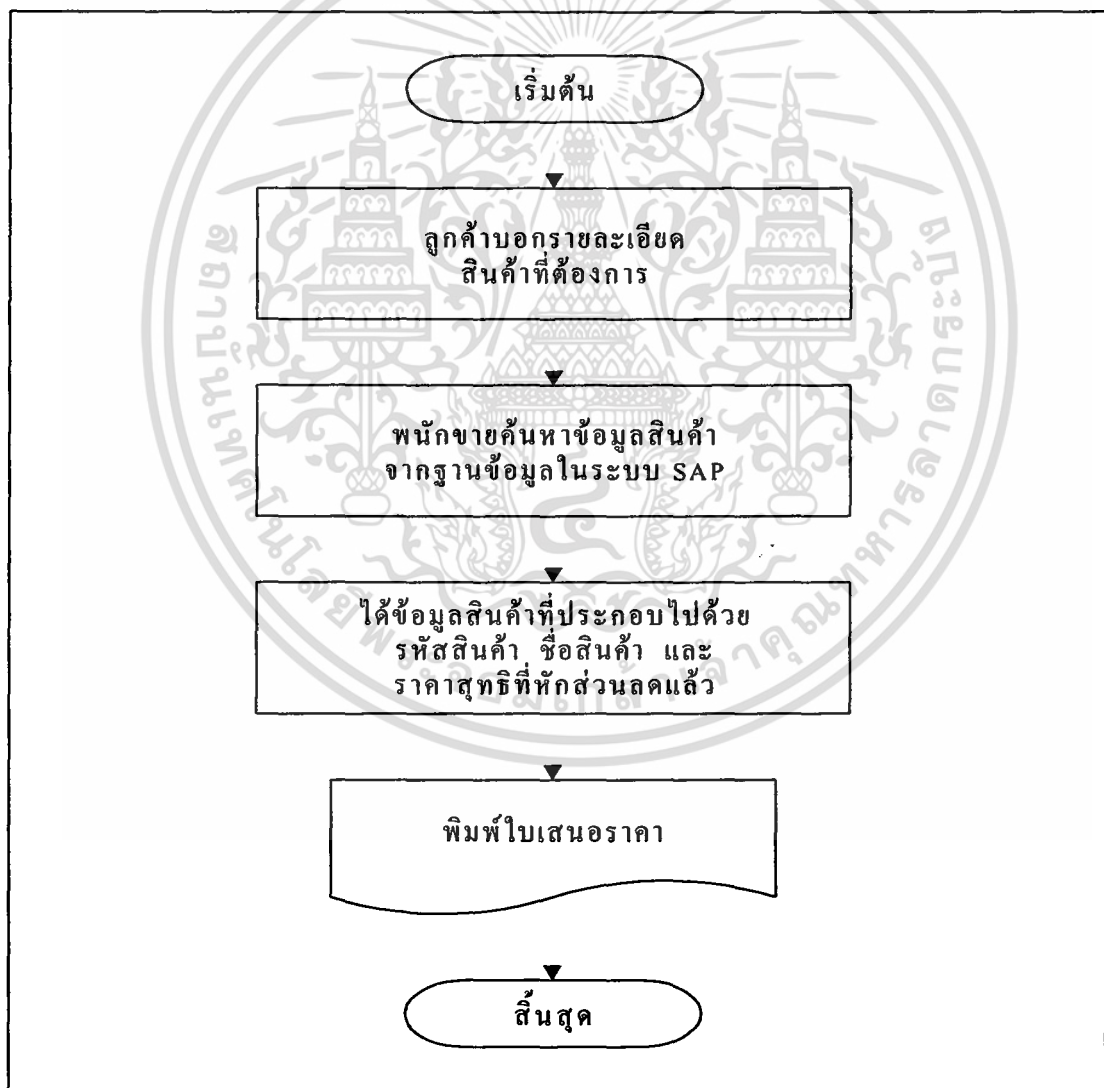
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน) โดยได้ทำการศึกษาโดยการเน้นไปในระบบการจัดการของฝ่ายขาย ซึ่งพบว่ามี การนำเอาเทคโนโลยีของระบบโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจเข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กร รวมถึงได้มีการวิจัยเพื่อออกแบบหลักการจัดเรียงสินค้า เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกและความแม่นยำในการทำงานมากขึ้น โดยมีระบบการทำงานที่น่าสนใจอยู่ 3 ด้าน ได้แก่ การจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้า การจัดสินค้าหน้าชั้นการป้องกันกรขโมยสินค้า และการตรวจสอบการรับคืนสินค้า ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินงานในแต่ละด้านดังนี้

การจัดทำใบเสนอราคาและการคิดราคาสินค้า (ภาพผนวกที่ 11) โดยเริ่มจากขั้นตอนที่ลูกค้าเข้ามาบอกรายการสินค้าที่ต้องการทราบราคาและให้จัดทำใบเสนอราคา ซึ่งสินค้าในกลุ่มธุรกิจวัสดุก่อสร้างลูกค้ามักต้องการทราบราคาก่อนเพื่อเปรียบเทียบและตัดสินใจซื้อเสมอ หลังจากนั้นพนักงานขายก็จะทำหน้าที่ในการค้นหาข้อมูลสินค้าจากระบบSAP ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่ถือเป็นหัวใจของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน) จะมีความสามารถในการควบคุมข้อมูลสินค้าทั้งหมดในบริษัทรวมทั้งใช้ในการสั่งซื้อสินค้าได้อีกด้วย ในสมัยก่อนทางบริษัทได้ใช้การเก็บข้อมูลและทำใบเสนอราคาจากเครื่องPOS แต่ปัจจุบันองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้นจึงได้นำระบบSAP มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพสำหรับงานในองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นระบบที่ทางองค์กรเพิ่มเริ่มที่จะนำเข้ามาใช้งาน ซึ่งจากการเรียกข้อมูลเพื่อทำใบเสนอราคา ก็จะได้ข้อมูล สินค้าที่ประกอบด้วยรหัสสินค้า ชื่อสินค้า

และราคาสินค้าสุทธิที่หักส่วนลดตามรายการส่งเสริมการขายในแต่ละช่วงนั้นซึ่งจะมีการใส่ข้อมูลไว้ในระบบSAP หลังจากนั้นก็จะทำการส่งพิมพ์ใบเสนอราคาออกมาให้กับลูกค้า

ในส่วนของเรื่องการคิดราคาสินค้า จะใช้บาร์โค้ดติดที่ตัวสินค้าทุกชิ้น โดยแบ่งออกได้เป็น บาร์โค้ดภายนอกและบาร์โค้ดภายใน บาร์โค้ดภายนอกคือ บาร์โค้ดที่ติดมากับบรรจุภัณฑ์ของตัวสินค้าเลย ถ้าทางจัดซื้อสามารถใช้บาร์โค้ดภายในเข้ากับระบบของบริษัทได้ก็จะใช้บาร์โค้ดตัวนี้เลยไม่จำเป็นต้องติดบาร์โค้ดใหม่ บาร์โค้ดภายในคือบาร์โค้ดที่ทางบริษัทจัดทำขึ้น ในกรณีที่บาร์โค้ดภายนอกไม่สามารถเข้ากับระบบได้ ก็จะทำการทำบาร์โค้ดภายในขึ้นและติดทับบาร์โค้ดภายนอก เพื่อป้องกันการสับสน



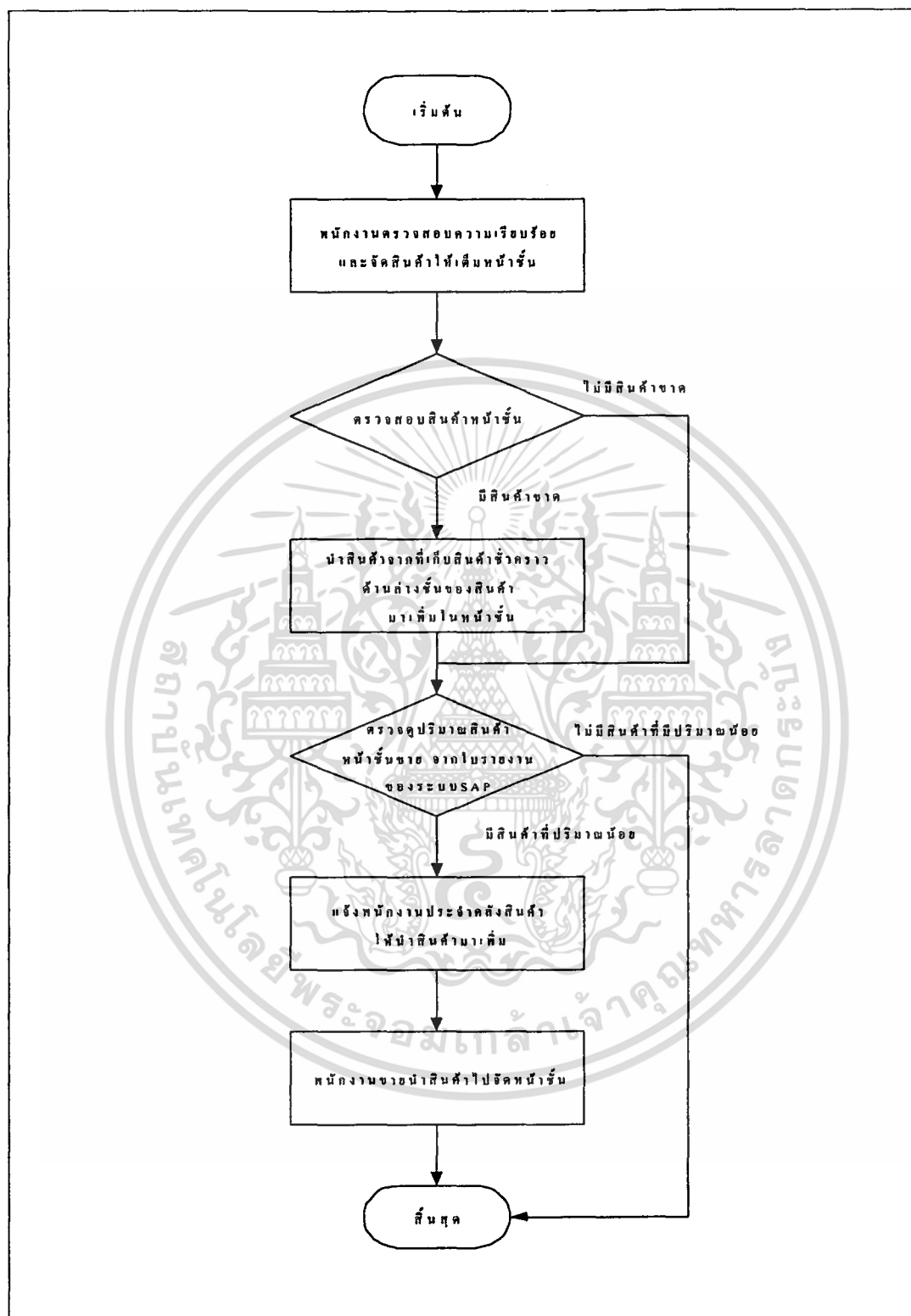
ภาพผนวกที่ 11 ขั้นตอนการทำใบเสนอราคา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจสอบและการจัดสินค้าหน้าชั้น (ภาพผนวกที่ 12) จะเริ่มต้นจากการที่พนักงานจะต้องเดินตรวจสอบความเรียบร้อยและจัดสินค้าหน้าชั้นให้เต็มหน้าขาย คือจัดเรียงสินค้าชั้นแรกสุดให้ติดกับขอบด้านนอกของชั้นวางสินค้า เพื่อความสะดวกในการค้นหาสินค้า เช่นการจัดเรียงสินค้า การหยิบสินค้า และจะทำการตรวจสอบไปด้วยว่ามีสินค้าใดเหลือปริมาณน้อย ถ้ามีก็จะทำการนำสินค้าที่เก็บไว้ในที่เก็บสินค้าชั่วคราวที่อยู่ด้านบนหรือด้านล่างชั้นวางสินค้ามาเติมให้เต็ม และหลังจากนั้นก็ตรวจสอบรายการสินค้าที่มีปริมาณน้อยในส่วนหน้าขาย คือในส่วนของสินค้าในชั้นวางสินค้านวมกับสินค้าที่เก็บไว้ในที่เก็บสินค้าชั่วคราวที่อยู่ด้านบนหรือด้านล่างชั้นวางสินค้าซึ่งใบ รายการสินค้าที่มีปริมาณน้อยในส่วนหน้าขาย จะเป็นการสรุปรายการออกมาจากระบบSAP ซึ่งเป็นระบบปฏิบัติการที่ถือเป็นหัวใจของบริษัท ABC จำกัด (มหาชน) จะมีความสามารถในการควบคุมข้อมูลสินค้าทั้งหมดในบริษัทรวมทั้งใช้ในการสั่งซื้อสินค้าได้อีกด้วย ซึ่งถ้าพบว่ามีการสินค้าที่มีปริมาณน้อยก็จะทำการแจ้งพนักงานคลังให้นำสินค้ามาเพิ่ม จากนั้นพนักงานก็จะจัดการนำสินค้าไปจัดเก็บไว้ในที่เก็บสินค้าชั่วคราว

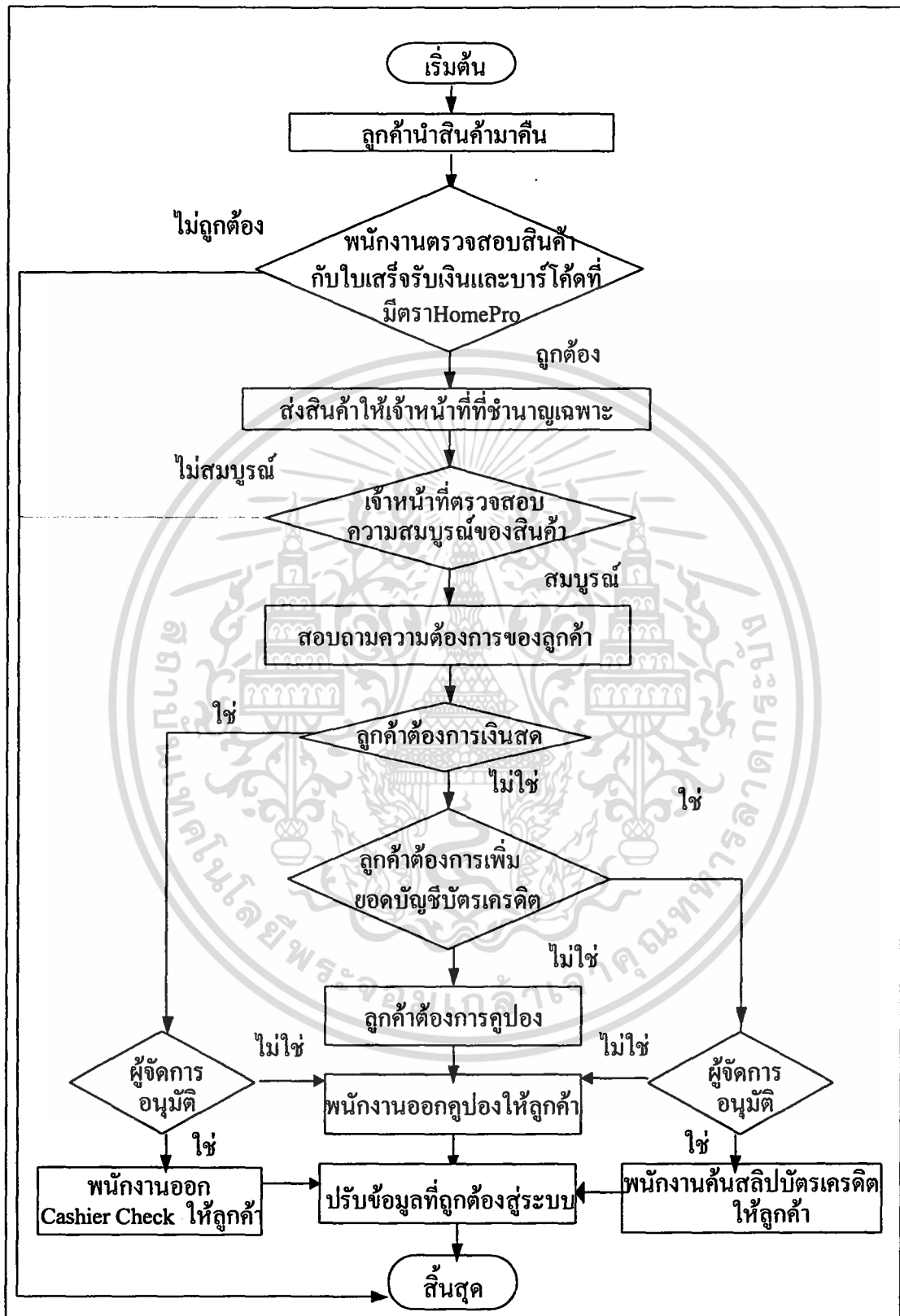
ในส่วนของการป้องกันการขโมยสินค้า ได้ใช้วิธีการจัดรูปแบบร้านเพื่อลดการขโมยสินค้า โดยมีการใช้กระจกเงาติดไว้ในบริเวณที่เป็นจุดอับและในกลุ่มของสินค้าที่มีราคาแพงจะมีการจัดแสดงสินค้าโดยการนำใส่ไว้ในตู้กระจกและใส่กุญแจไว้ และจะมีตัวอย่างที่ไม่สามารถเคลื่อนที่ได้แสดงอยู่ เพื่อให้ลูกค้าได้สามารถสัมผัสกับตัวสินค้าเพื่อที่จะตัดสินใจซื้อ และเมื่อลูกค้าต้องการซื้อสินค้าก็จะเรียกพนักงานขายเพื่อให้ทำการเปิดกุญแจและหยิบสินค้าให้โดยให้ลูกค้าชำระเงินทันที และจะมีเจ้าหน้าที่นอกเครื่องแบบ(Scott)คอยเดินสำรวจตรวจตราอยู่ตลอดเวลา และสำหรับในส่วนของสินค้าทั่วไปที่ชิ้นเล็กที่ราคาปานกลางให้นำมาจัดแสดงในจุดที่มีพนักงานยืนประจำ เช่น แคชเชียร์ หรือ ประชาสัมพันธ์

การตรวจสอบการรับคืนสินค้า (ภาพผนวกที่ 13) ก็จะเริ่มจากการที่พนักงานตรวจสอบความ ถูกต้องว่าต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์การรับคืน คือ สินค้าตรงตามใบเสร็จรับเงินและมีบาร์โค้ดของบริษัท และอยู่ในระยะเวลาไม่เกิน 14 วัน สินค้าต้องอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ ทั้งตัวสินค้าและหีบห่อ ซึ่งถ้าเกิดสินค้าถูกใช้งานแล้วและเกิดความบกพร่องจากการผลิตก็จะอนุญาตให้คืนได้ แต่ในส่วนของสินค้าบางชนิดที่เป็นสินค้านิยามอายุการใช้งาน เช่นพวกกาว ปูนขาว ซีเมนต์ จะมีวันที่รับสินค้าเป็นรหัสติดอยู่ที่บาร์โค้ด ทำให้สามารถประมาณอายุการใช้งานของสินค้าได้ การจัดทำรายการ โปรโมชันเมื่อสินค้าใกล้หมดอายุ และช่วยในการตรวจสอบเมื่อมีการคืนสินค้าในกลุ่มนี้ ซึ่งทั้งหมดนี้จะต้องถูกตรวจสอบโดยเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในแต่ละแผนกของสินค้านั้น หลังจากนั้นจะ คืนเป็นรูปของให้กับลูกค้า หรือเงินสด หรือการยกเลิกการเรียกเก็บบัตรเครดิต(ชำระด้วยบัตร)



ภาพผนวกที่ 12 ขั้นตอนการจัดสินค้าหน้าชั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 13 ขั้นตอนการรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดเรียงสินค้า

ในการจัดเรียงสินค้าจัดทำขึ้นเพื่อเป็นคำแนะนำและชี้แนะแนวทางสำหรับผู้บริหารสาขาและพนักงานใช้ในการจัดเรียงสินค้า เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่รับผิดชอบได้ถูกต้องและมีมาตรฐานในการทำงาน

วัตถุประสงค์

เพื่อให้พนักงานที่มีหน้าที่จัดเรียงสินค้า เข้าใจและสามารถจัดเรียงสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อดี

1. ช่วยให้เข้าใจหลักการจัดเรียงสินค้า และการติดป้ายที่เหมาะสม
2. ใช้พื้นที่ว่างอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด
3. ปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

เป้าหมาย

1. รักษาการควบคุมคุณภาพสินค้า และลดความสูญเสียจากการขโมยสินค้า
2. ไม่ทำให้สินค้าขาดสต็อก
3. เพิ่มปริมาณการขาย และผลกำไร
4. ให้ความสะดวกสบาย แก่ลูกค้าและพนักงานโดยตรง
5. สร้างบรรยากาศและความประทับใจที่ดีกับลูกค้า

รูปแบบการจัดเรียงสินค้าเพื่อความเป็นหนึ่งเดียวกัน ในทุกๆด้าน โดยให้เน้นถึงประโยชน์ที่สูงที่สุด และค่าใช้จ่ายที่ต่ำที่สุดดังนี้

1. เพิ่มยอดขาย
2. ลดค่าใช้จ่าย
3. รักษามาตรฐานของทางร้าน

หลักการจัดเรียง

1.การจัดเรียงสินค้าบนชั้น

มีหลักในการจัดเรียงสินค้าดังนี้

- เรียงสินค้าตามแนวตั้ง
- เรียง โดยเน้นสี จากสีเข้มไปสีอ่อน
- เรียงตามขนาด เล็กไปหาใหญ่ บนลงล่าง
- จัดเรียงสินค้าให้มีช่องว่างระหว่างชั้น 5 เซนติเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- คิงสินค้าขึ้นที่อยู่ด้านหน้า (Facing) เสมอขอบชั้น
- การหมุนสินค้าต้องให้หน้าสินค้าอยู่ด้านเดียวกัน

และในส่วนของการจัดเรียงสินค้าบนชั้นที่มีลักษณะเอียงซึ่งเป็นชั้นวางสินค้าที่ใช้กับสินค้าที่ต้องการให้ดูเด่น สามารถเห็นตัวสินค้าได้มากที่สุด เช่นแผนกตกแต่งผ้าบุโตะ โดยในชั้นเอียงจะต้องใส่ตัวกันตกด้วย เพื่อให้การจัดเรียงง่ายขึ้น ส่วนหลักการจัดเรียงอื่นๆให้ใช้หลักเหมือนกับการจัดเรียงบนชั้นปกติ

2.การจัดเรียงสินค้าบน Hook

Hook มีขนาดตั้งแต่ 4 นิ้ว 6 นิ้ว 8 นิ้ว 12 นิ้ว และมีแบบ Hook ธรรมดาและก็สามารถจัดทั้งหมดได้มาก เช่น Heavy Hook ซึ่งต้องใช้งานให้ถูกกับตัวสินค้า มีหลักในการจัดเรียงดังนี้

- พิจารณาคำสินค้าก่อนว่าจะใช้ Hook แบบไหน เช่น สินค้าที่มีน้ำหนักมาก เช่น บานพับ ควรใช้ Heavy Hook หรือสินค้าน้ำหนักเบา และต้องการแขวนให้ได้ปริมาณมากๆ ให้ใช้ Hook ที่มีขนาดยาว

- สินค้าที่จัดเรียงบน Hook จะต้องมี Packing ที่พร้อม คือ มีรูสำหรับแขวนสินค้า
- การจัดเรียงสินค้าบน Hook ควรเลือกเรียงสินค้าที่มีขนาดยาวกว้างใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดความสวยงาม

- รอบๆตัวสินค้า หรือรอบรัศมีของสินค้า ในแต่ละตัวจะต้องไม่ซ้อนกัน ควรเว้นช่องไฟ 1 ฉนวนติเมตร เพื่อสามารถจัดเรียงให้สวยงาม และง่ายต่อการซื้อของลูกค้า

- จัดเรียงสินค้าให้มีความยาวเหมาะสมกับความยาวของ Hook โดยเน้นถึงความสะดวกสบายของลูกค้า และควรคำนึงถึงสต็อกในตัวสินค้านั้นๆ เช่น สินค้าขายช้า ควรใช้ Hook ที่มีความยาวไม่มาก เพื่อลดสินค้าคงคลัง ส่วนสินค้าที่ขายดี ควรใช้ Hook ที่มีความยาวสูง เพื่อลดเวลาในการเติมสินค้าบ่อยๆ

- เรียงสินค้าจากซ้ายไปขวา และบนลงล่าง และระดับของ Hook ต้องอยู่ระดับแนวเดียวกัน

- เรียงลำดับจากสินค้าที่มีขนาดเล็ก กลาง ใหญ่ ให้อยู่ในแนวเดียวกันหรือจากเล็กไปหาใหญ่ โดยคำนึงถึงสินค้าในกลุ่มเดียวกันเป็นหลัก

3. การจัดเรียงสินค้าบนสต็อกหน้าชั้น

สินค้าบางชนิดที่บรรจุอยู่ในกล่อง เช่น โคมไฟ เครื่องมือช่าง เมื่อเวลาทำการจัดเรียงสินค้า เราจะนำสินค้าออกจากกล่องมาแสดงเพียงชิ้นเดียว และมีหลักเกณฑ์ในการเก็บสินค้าที่อยู่ในกล่องดังนี้

- วางสินค้าให้ตรงกับสินค้าที่โชว์ในหน้าชั้น เพื่อความสะดวกในการเติมสินค้า ในกรณีที่สินค้าพร่อง สะดวกในการหยิบให้กับลูกค้า รวมทั้งสะดวกในการตรวจสอบสินค้าหน้าชั้น
- ระดับความสูงควรเสมอกันเพื่อความสวยงาม
- ไม่ควรมีกองสินค้าตาลวางอยู่ให้ลูกค้าเห็น ควรนำตัวสินค้าโชว์ที่หน้ากล่องให้เห็นพื้นที่ของกล่องน้อยที่สุด
- กรณีสินค้าเป็นกล่องใหญ่ให้ตัดกล่องด้านหน้าเพื่อโชว์สินค้าภายในกล่อง
- สินค้าบางประเภท สามารถเอาตัวสินค้าออกมาจัดวางได้เลย โดยไม่ต้องใส่กล่องเพื่อความสวยงามในการหยิบสินค้า
- ต้องทำการจัดเบอร์ที่กล่องสินค้ามุมบนซ้ายมือให้ตรงกับหน้าขายเพื่อความสะดวกในการตรวจสอบสินค้า
- ในสินค้าบางชนิดที่มีขนาดใหญ่มาก และเป็นสินค้าหมุนซ้ำ อาจมีแต่สินค้าที่แสดงโชว์ และเก็บสินค้าที่จะขายไว้ที่คลังสินค้าก็ได้
- ในกรณีที่สินค้ามีราคาแพงให้นำสินค้าที่อยู่ในกล่องเก็บไว้ในตู้ที่สามารถใส่กุญแจได้ เช่น ตู้ด้านล่างชั้นวางของ หรือ ตู้กระจกที่สามารถล็อกกุญแจได้ และติดป้ายเมื่อลูกค้าต้องการให้เรียกพนักงานขาย และถ้าลูกค้าต้องการซื้อ สินค้านั้นขอให้ลูกค้าชำระเงินทันที

4. การจัดเรียงสินค้าบนชั้นด้านหัว

คือชั้นเรียงสินค้าสินค้าที่อยู่ส่วนหัวทั้งสองด้านของแถวชั้นสินค้า เป็นตำแหน่งที่ดีที่สุดตำแหน่งหนึ่งของการจัดเรียงสินค้า เพราะเด่นสะดุดตา ลูกค้ามองเห็นง่ายจากทางเดินหลัก เป็นจุดที่สามารถเพิ่มการขายได้ และยากต่อการขโมยสินค้า มีหลักในการจัดเรียงดังนี้

- สินค้าต้องเรียงเต็ม เป็นระเบียบ สีสันน่าสนใจ ถ้าสินค้ามีหลายสี ต้องเรียงสีด้วยจากสีอ่อนไปเข้ม บนลงล่าง
- สินค้าต้องเป็นสินค้ากลุ่มเดียวกับสินค้าในชั้นของแถวนั้นๆ เพราะตัวสินค้าสามารถบอกได้ว่าขณะนั้นลูกค้าเดินอยู่ในแผนกใด
- สินค้าที่มีกล่อง ต้องแกะโชว์ให้ลูกค้าดูอย่างน้อย 1 ตัว เพื่อสาธิตให้ลูกค้าดูพยายามหลีกเลี่ยงกล่องสีน้ำตาล เพราะดูไม่น่าสวย ไม่ดึงดูดความสนใจของ ลูกค้า
- มีป้ายราคากำกับให้ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้อง

5. จัดเรียงสินค้าหน้าชั้นที่จุดชำระเงิน

มีหลักในการจัดเรียงดังนี้

- เป็นสินค้าที่น่าดึงดูดใจลูกค้าได้ดี สินค้าที่มีขนาดเล็กและราคาค่อนข้างสูง แต่ต้องไม่สูงมากจนยากต่อการตัดสินใจซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- เป็นสินค้าที่ไม่จำเป็นต้องใช้เวลาในการตัดสินใจซื้อนาน
- เป็นสินค้าที่สามารถขายตัวมันเองได้

6.การจัดเรียงสินค้าบน Riser และ Platform

Platform หมายถึงพาเลทหรือกล่องไม้ที่ Store ทำขึ้น เพื่อไว้สำหรับ Display สินค้าในพื้นที่ขาย โดยทั่ว ๆ ไปจะใช้ผ้าสีน้ำเงินปูก่อนวางสินค้า เพื่อให้เกิดความสวยงามและดูเป็นระเบียบ

การจัดเรียงสินค้าในแต่ละจุด จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสม สวยงาม และลูกค้าเป็นหลัก เพื่อประโยชน์ด้านยอดขาย และการบริการลูกค้า จึงมีข้อกำหนดแบบกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวเดียวกันดังต่อไปนี้

การคัดเลือกตัวสินค้า

- ขนาดของสินค้าต้องไม่ใหญ่หรือเล็กเกินไป เพราะถ้าใหญ่มากลูกค้าจะเลือกไม่สะดวก และมีน้อยชิ้น ถ้าสินค้านั้นมีขนาดเล็กมากก็ต้องสั่งสินค้าเข้าจำนวนมากทำให้มีการเก็บสต็อกมากเกินไปจนความจำเป็นได้ เช่น กลอนประตู มือจับ เตาอบ ไม่ควรนำมาลง Riser เป็นต้น

- ต้องเป็นสินค้าที่สามารถขายตัวเองได้ ซึ่งลูกค้าสามารถหยิบไปได้เลย โดยไม่ต้องมีพนักงานมาอธิบายหรือแนะนำวิธีการใช้

- ราคาต้องไม่สูงนัก เพราะจะทำให้ลูกค้าตัดสินใจยาก เกิดความลังเล และไม่เลือกซื้อในที่สุด เพราะราคาเป็นตัวจูงใจอันดับแรก ที่ทำให้ลูกค้าแวะที่ Riser หรือ Plat Form

- ควรเป็นสินค้าใหม่ หรือสินค้าลดราคา

- เน้นการขายอย่างรวดเร็วและยอดขายดี

หลักการจัดเรียงสินค้าบน Riser

- ต้องเรียงสินค้าให้เต็ม หรืออย่างน้อยครึ่งหนึ่งของ Riser และมีการจัดวางเป็นระเบียบสวยงาม

- ควรเป็นสินค้า One Price One Item จะเหมาะสมที่สุด (จะมีหลายสีก็ได้ แต่จะต้องมีการเรียงสีด้วย)

- ต้องเรียงสินค้าให้มีความสูงได้ป้าย Price Stand อย่างน้อย 10 เซนติเมตร

- สินค้าบางแผนก ควรอยู่ด้านหน้าของแผนกนั้น ๆ เช่น หลอดไฟ เพราะต้องทดสอบให้ลูกค้าดูด้วย

หลักการจัดเรียงสินค้าบน Plat Form

- ควรใช้ผ้าสีน้ำเงินปูบนพาเลท หรือ Plat Form ก่อนใช้ลวดติด ดึงให้ตึง

- ควรเลือกสินค้าที่มีขนาดใหญ่พอสมควร หรือสินค้าที่มีน้ำหนักมาก ไม่สามารถลง Riser ได้ เช่น กระเบื้อง สี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ควรวางสินค้าให้มีความสูงจากพื้นที่ไม่ต่ำกว่า 90 เซนติเมตร
- กรณีที่สินค้ามีน้ำหนักมาก ควรคำนึงถึงโครงสร้างอาคารด้วย เพราะจะมีผลต่อโครงสร้างอาคาร การจัดเรียงไม่เน้นความสูง แต่เน้นน้ำหนัก ต้องไม่เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้
- ทั้ง Riser และ Plat Form ต้องไม่วางบังหน้า Model Room เพราะจะทำให้ไม่สวยงาม

7.การจัดเรียงสินค้าบนตะแกรงเสา (Wire Grid)

ตะแกรงเสา หมายถึง ตะแกรงสี่เหลี่ยมที่มีขนาดประมาณ 55X 120 เซนติเมตร มีเพื่อใช้ที่วางให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และยังเป็นกรเพิ่มยอดขาย ทำให้เกิดความสวยงาม

หลักการจัดเรียงสินค้าบนตะแกรงเสา

- เลือกสินค้าที่มีขนาดพอเหมาะ ไม่ใหญ่จนเกินไป และสามารถแขวนบน Hook ได้
- ควรเลือกใช้ Hook ขนาดประมาณ 4 นิ้ว จึงจะดูสวยงาม
- ควรเลือกสินค้าที่สอดคล้องกับสินค้าบนชั้น
- สินค้าที่จะมาจัดเรียงจะต้องสร้างยอดขายได้ดี และต้องขายตัวมันเองได้
- ระยะห่างระหว่างตัวสินค้า โดยรอบรัศมีไม่ควรเกิน 1 เซนติเมตร

8.การจัดเรียงสินค้าในเส้น Crip Strip

Crip Strip เป็นพลาสติกเส้น ๆ สามารถใช้หนีบหรือแขวนได้ ความยาว 44 เซนติเมตร สินค้า Cross Merchandise หมายถึง สินค้าที่สามารถขายต่อเนื่องกับสินค้าในชั้นปกติได้ โดยมีขนาดไม่ใหญ่นัก สามารถแขวนกับ Crip Strip ได้

หลักการจัดเรียงสินค้าใน Crip Strip

- การแขวนควรแขวนในตำแหน่งระดับสายตาหรือประมาณ 120 เซนติเมตร วัดจากพื้น
- ควรใช้ Crip Strip 2 เส้นต่อกัน จะดูสวยงามกว่า 1 เส้น
- ควรเลือกสินค้าที่สามารถขายต่อเนื่องกับสินค้าในพื้นที่ปกติได้ เช่น ในแถวของ โถงสุขภาพ ควรใช้ฝารองนั่ง
- การแขวนควรเว้นระยะห่างกัน เสาเว้นเสาการแขวนที่หัวชั้น จะทำให้ดูรก และลดความเด่นของหัวชั้น ดังนั้นจึงควรเริ่มต้นที่เสาที่ 2 เสมอ
- ควรแขวนสินค้าในแต่ละแถวไม่ให้ซ้ำกัน
- สินค้าต้องแน่นและเต็มเสมอ
- การแขวนให้ดูลดหลั่นกันสวยงาม ไม่ให้สินค้าแน่นมากเกินไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการใช้งานโปรแกรมคิดเงิน ณ จุดขายสินค้า

โปรแกรมคิดเงิน ณ จุดขายสินค้า มีขั้นตอนการทำงานเริ่มจาก เปิด โปรแกรมคิดเงิน ณ จุดขายสินค้า เข้าสู่ระบบคอส และเข้าสู่ระบบการขายปลีก โดยเริ่มเข้าสู่ระบบนั้นต้องใส่ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านก่อนจึงจะเข้าสู่ระบบงานได้

การเข้าสู่ระบบการทำงาน ผู้ใช้จะต้องใส่ข้อมูลเพื่อตรวจสอบว่าเป็นผู้ใช้ที่มีสิทธิเข้าไปปฏิบัติงานในระบบงาน โดยข้อมูลที่ใส่ประกอบด้วย

- รหัสผู้ใช้ กำหนดให้เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษไม่เกิน 8 ตัว
- รหัสผ่าน กำหนดให้เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษไม่เกิน 8 ตัว

คุณสมบัติของโปรแกรมคิดเงิน ณ จุดขายสินค้า

ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

1. หน่วยความจำสำรอง 32 เมกะไบต์
2. ความจุของฮาร์ดดิสก์ 3.2 กิกะไบต์
3. โปรแกรมรองรับระบบปฏิบัติการของโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ
4. โปรแกรมสำเร็จรูปPOS เวอร์ชัน 4.5 สำหรับเครื่องคิดเงิน ณ จุดขาย

ความสามารถในการทำงาน

1. เป็นเครื่องบันทึกเงินสดพิมพ์รายละเอียดสินค้าและหัวกระดาษเป็นภาษาไทยได้
2. แยกรายการสินค้าได้มากถึง 99 แผนก มีตัวอักษรกำกับแผนกได้ 8 ตัวอักษร
3. ตั้งรหัสสินค้าได้สูงสุด 3800 รหัสสินค้าสำหรับภาษาอังกฤษ, 1800 รหัสสินค้าสำหรับ

ภาษาไทย

4. รหัสสินค้ามีตัวอักษรกำกับได้ 18 ตัวอักษร
5. มีระบบพนักงานขายมากถึง 99 คน
6. มีระบบยกเลิกรายการที่ผิดได้ทันทีหรือย้อนหลังหรือคืนสินค้า
7. มีระบบการลดเปอร์เซ็นต์อัตโนมัติและเลือกอัตราเปอร์เซ็นต์ได้ทั้งแบบทีละรายการ

หรือรวมทุกรายการ

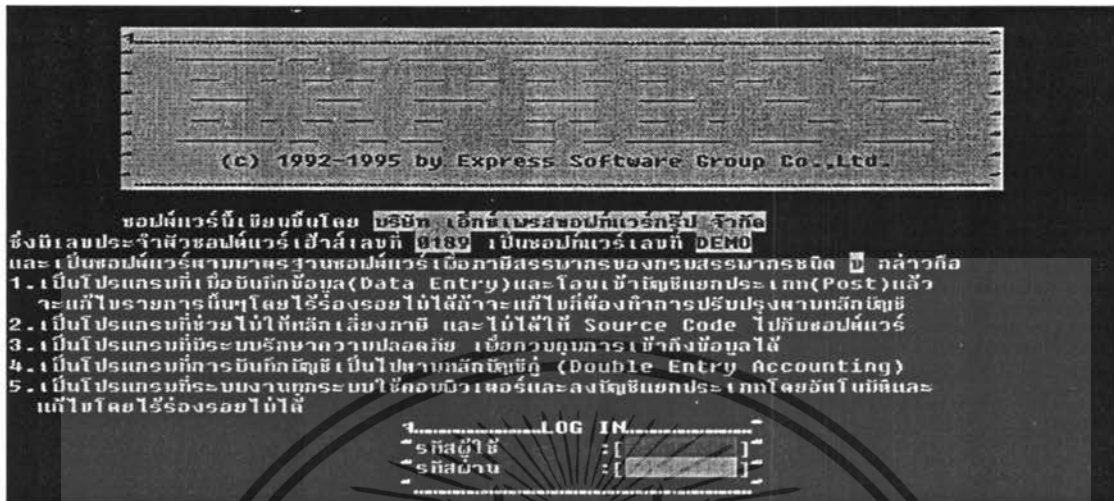
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. มีระบบพิมพ์หมายเลขสมาชิกและหมายเลขบัตรเครดิต
9. กำหนดเงินทอนและแสดงภาพที่จอภาพได้
10. พิมพ์จำนวนของสินค้าลงบนใบเสร็จได้
11. มีระบบภาษีมูลค่าเพิ่มถูกต้องตามกฎหมายสรรพากร
12. สามารถตรวจสอบยอดสินค้าได้ทันทีที่มีการขาย
13. สามารถกำหนดภาษีได้ 8 อัตรา
14. รายงานยอดขาย
 - รายงานยอดการรับเงินแต่ละประเภท ส่วนลด ยอดรวม พนักงานขาย
 - รายงานยอดการขายแต่ละแผนก จำนวนสินค้า จำนวนลูกค้า
 - รายงานยอดขายของรหัสสินค้าแต่ละตัว
 - รายงานยอดขายรายชั่วโมง (24 ชั่วโมง)
 - รายงานพนักงานขาย
 - รายงานภาษีขาย
15. คุณสมบัติอื่น
 - ใช้งานด้วยระบบบาร์โค้ดและต่อเชื่อมสแกนเนอร์ได้
 - มีซอฟต์แวร์รองรับวินโดวส์ 95 หรือ NT
 - รองรับการทำงานในปี 2000
 - เชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์โดยผ่าน RS 232
 - เป็นเครื่องระบบอิเล็กทรอนิกส์ หัวพิมพ์ระบบเข็ม
 - มีจอภาพ 2 ด้าน หลอดไฟสีเขียวขนาดใหญ่ชัดเจน
 - หัวกระดาษสามารถพิมพ์ชื่อกิจการได้
 - มีลิ้นชักเก็บเงินพร้อมกุญแจ

ขั้นตอนการใช้งาน

ขั้นตอนที่ 1 เมื่อเริ่มใช้โปรแกรม โปรแกรมจะแสดงหน้าจอ Login ผู้ใช้จะต้องใส่รหัสผู้ใช้ในช่องรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในช่องรหัสผ่าน ให้ถูกต้องจึงจะเข้าสู่ระบบการทำงานได้ (ภาพผนวกที่ 15) ถ้าผู้ใช้ไม่ใส่ชื่อที่ช่องรหัสผู้ใช้หรือรหัสผ่าน โปรแกรมจะค้างอยู่ที่หน้าจอนี้ไม่สามารถผ่านเข้าไปในระบบได้ จนกว่าจะใส่รหัสที่ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 15 หน้าจอ Login

เมื่อใส่รหัสผ่านถูกต้องแล้วจะผ่านเข้าสู่หน้าจอหลัก ซึ่งเป็นหน้าจอที่บันทึกข้อมูลระบบ รายละเอียดของระบบ บริษัทผู้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ วันเวลาทำการ จากนั้นผู้ใช้กดปุ่ม Enter เพื่อเข้าสู่ระบบ (ภาพผนวกที่ 16)



ภาพผนวกที่ 16 หน้าจอหลักของระบบ

ขั้นตอนที่ 2 เมื่อผ่านขั้นตอนที่ 1 เรียบร้อยแล้วและระบบจะอนุญาตให้ผ่านเข้ามาทำงานได้โดยปรากฏหน้าจอเมนูหลักของระบบเพื่อให้ผู้ใช้เลือกทำงาน เมื่อผู้ใช้ผ่านเข้าหน้าจอเมนูหลักของระบบแล้วสามารถทำการขายได้ทันที โดยเลื่อนไปที่หัวข้อ ขายปลีก/จุกขาย โดยขั้นตอนที่ทำการขาย (ภาพผนวกที่ 17)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 17 หน้าจอเริ่มทำการขาย

ขั้นตอนที่ 3 จากนั้นเข้าไปที่จุดขาย ก็จะเป็นหน้าจอพร้อมที่จะทำการขาย โดยให้ใส่ข้อมูลรหัส สินค้าลงในช่อง รหัสแท่ง (ภาพผนวกที่ 18)



ภาพผนวกที่ 18 หน้าจอพร้อมรับข้อมูลการขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักจากนั้นเมื่อใส่รหัสสินค้าเข้าไปในช่องรหัสแท่งก็จะได้ข้อมูลสินค้าและราคาขาย จากนั้น กดF9 แล้วใส่จำนวนเงินสดรับเข้าไป (ภาพผนวกที่ 19)

[จุดขาย 001:BIT9]							
สมาชิก						เลขที่	0010000005
รหัสแท่ง	สินค้า	PU	จำนวน	หน่วยละ	ส่วนลด	จำนวนเงิน	
298785	DOWN LIGHT	01	1.000	150.00		150.00	
298787	Wall Putty	01	1.000	95.00		95.00	
						เงินสดรับ :	300.00

ภาพผนวกที่ 19 หน้าจอใส่เงินสดรับ

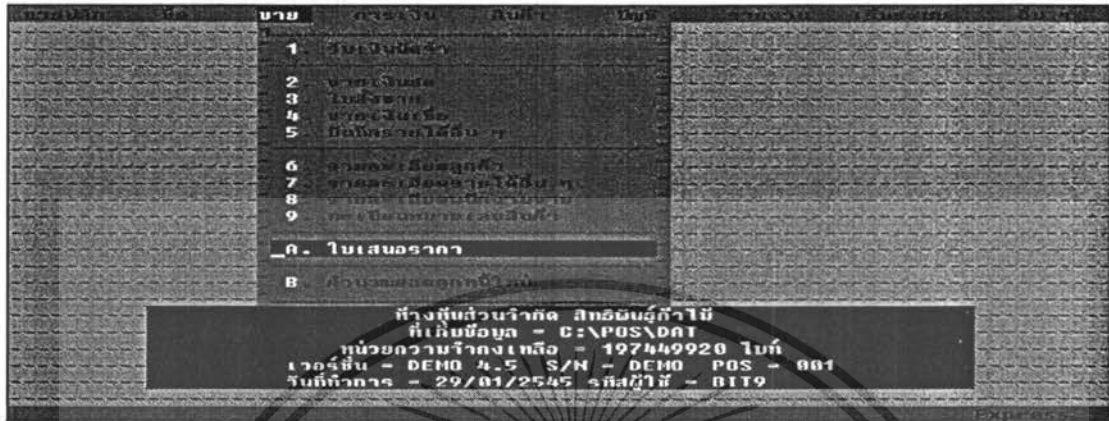
หลังจากนั้นเครื่องจะทำการคำนวณเงินทอนและเก็บข้อมูลในการขายลงในลงในระบบ POS (ภาพผนวกที่ 20)

[จุดขาย 001:BIT9]							
สมาชิก						เลขที่	0010000005
รหัสแท่ง	สินค้า	PU	จำนวน	หน่วยละ	ส่วนลด	จำนวนเงิน	
298785	DOWN LIGHT	01	1.000	150.00		150.00	
298787	Wall Putty	01	1.000	95.00		95.00	
						เงินสดรับ :	300.00
						เงินทอน :	

ภาพผนวกที่ 20 หน้าจอแสดงจำนวนเงินทอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อมีลูกค้าต้องการใบเสนอราคาก็จัดทำใบเสนอราคาโดยเข้าไปที่ ขยาย /
A.ใบเสนอราคา (ภาพผนวกที่ 21)



ภาพผนวกที่ 21 หน้าจอเมนูเพื่อทำใบเสนอราคา

หลังจากนั้น ใส่ข้อมูลรหัสลูกค้า และจำนวนวันที่กำหนดขึ้นราคา ซึ่งเครื่องจะคำนวณวันครบกำหนดให้โดยอัตโนมัติ หลังจากนั้นใส่รายการสินค้า และอัตราส่วนลดสำหรับลูกค้ารายนั้น (อัตราส่วนลดอาจกำหนดไว้แล้วในข้อมูลรายละเอียดลูกค้า) เครื่องจะการคำนวณราคาทั้งสิ้น และสามารถสั่งพิมพ์หน้าจอนี้ออกจากเครื่องพิมพ์เพื่อเสนอให้ลูกค้า (ภาพผนวกที่ 22)



ภาพผนวกที่ 22 จัดทำใบเสนอราคา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 5 ในกรณีที่มียอดค้างต้องการคืนสินค้า ให้เข้าไปที่หัวข้อ การเงิน/ 1.รับเงิน / 4. ใบลดหนี้/รับคืนสินค้า เพื่อทำการออกใบรับคืนสินค้าให้กับลูกค้า (ภาพผนวกที่ 23)



ภาพผนวกที่ 23 หน้าจอการเข้าสู่การออกใบรับคืนสินค้า

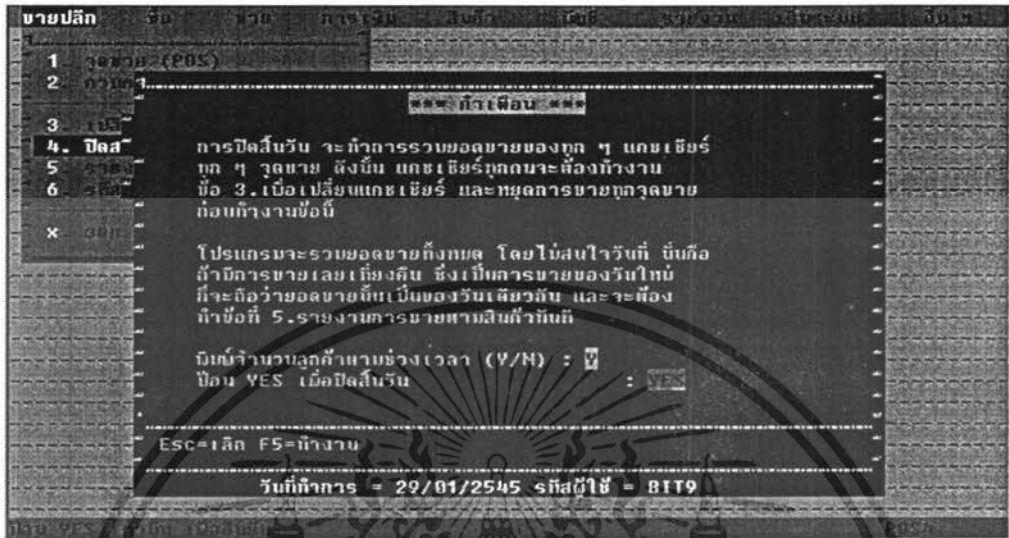
จากนั้นจะเข้าสู่หน้าจอของการใส่ข้อมูลการรับคืนสินค้า โดยต้องใส่ข้อมูลของการรับคืนสินค้า ได้แก่ รหัสลูกค้า รหัสใบกำกับสินค้า รายการสินค้าที่คืน จากนั้นจึงสรุปเป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น (ภาพผนวกที่ 24)



ภาพผนวกที่ 24 การออกใบรับคืนสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อสิ้นการขายในแต่ละวันก็จะทำการปิดสิ้นวัน โดยเข้าไปในรายการ ขายปลีก/ 4.ปิดสิ้นวัน จากนั้นให้ใส่คำว่า YES เพื่อยืนยันการปิดสิ้นวัน (ภาพผนวกที่ 25)



ภาพผนวกที่ 25 หน้าจอปิดสิ้นวัน

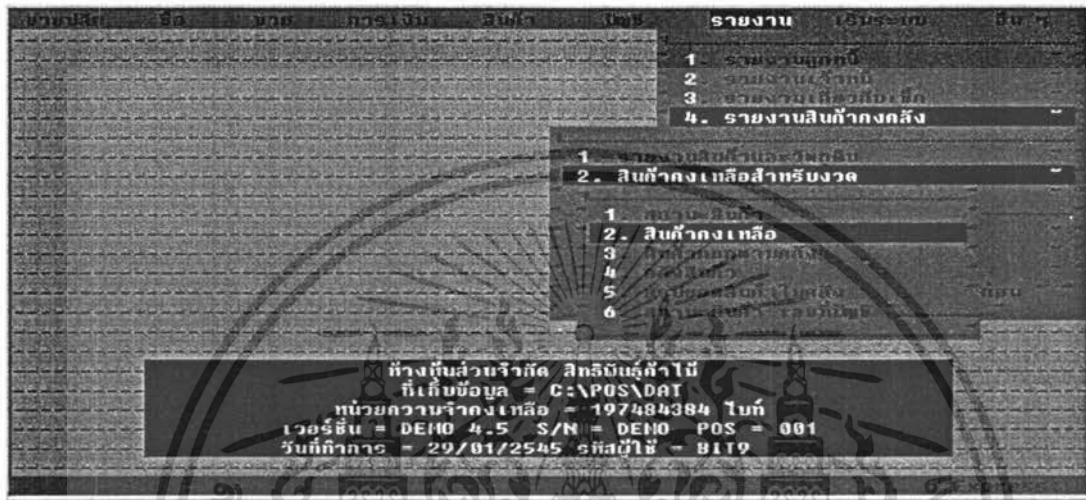
หลังจากนั้นทำการส่งข้อมูลการขายไปลงบัญชี โดยเข้าไปที่รายการ ขายปลีก /2.ควบคุมจุดขาย / 7. ส่งข้อมูลไปบัญชี และใส่วันที่ที่ต้องการส่งข้อมูล ไปลงบัญชี (ภาพผนวกที่ 26)



ภาพผนวกที่ 26 หน้าจอส่งข้อมูลลงบัญชี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนที่ 6 เมื่อเปิดการขายเสร็จและต้องการทำการตรวจนับสินค้าคงเหลือที่มีอยู่หน้าชั้น เพื่อต้องการตรวจสอบว่ามีรายการสินค้าใดบ้างที่มีปริมาณน้อยเกินไป และต้องการเบิกจากคลังสินค้ามาเพิ่มที่หน้าชั้นขายสินค้า โดยเข้าไปที่ รายงาน /4.รายงานสินค้าคงคลัง / 2.สินค้าคงเหลือสำหรับงวด / 2.สินค้าคงเหลือ (ภาพผนวกที่ 27)



ภาพผนวกที่ 27 หน้าจอเข้าสู่รายงานสินค้าคงเหลือ

จากนั้นกำหนดรหัสสินค้าที่ต้องการให้รายงาน จากนั้นกด F5 เพื่อให้ระบบประมวลผล (ภาพผนวกที่ 28)



ภาพผนวกที่ 28 กำหนดรายการรหัสสินค้าที่ต้องการให้ทำรายงานสินค้าคงเหลือ หลังจากนั้นระบบPOS จะทำการรายงานสินค้าคงเหลือว่ามีสินค้าคงเหลือในแต่ละ รายการเป็นจำนวนกี่หน่วย โดยแยกตามกลุ่มสินค้าและรหัสสินค้าซึ่งสามารถส่งออกรายงานทางเครื่องพิมพ์ได้ (ภาพผนวกที่ 29)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรทัด: 10000 คอลัมน์: 100 ESC=ออก F1=แนะนำ

๐ บรรทัด: 10000 คอลัมน์: 83๐ ESC=ออก F1=แนะนำ

ทำงานส่วนจำกัด สิทธิขงราคาไป

หน้า : 1

รายงานสินค้าคงเหลือ ณ วันที่ 31 ม.ค. 45

รหัสสินค้า จาก 298785 ถึง 298787

วันที่ : 29/01/45

รหัสสินค้า	รายละเอียด	ยอดคงเหลือ	ราคาต่อหน่วย	มูลค่าคงเหลือ	ยอดกว้างรับ	ยอดกว้างส่ง	ยอดสุทธิ
04	Decoration						
298786	Silicone	148.000 ทน	50.00	7,400.00	0.000	0.000	148.000
298787	Wall Putty	140.000 ทน	50.00	7,000.00	0.000	0.000	140.000
	รวม Decoration			14,400.00			
05	Electric						
298785	DOWN LIGHT	195.000 ทน	80.00	15,600.00	0.000	0.000	195.000
	รวม Electric			15,600.00			
	รวมทั้งสิ้น			30,000.00			

>>>> จบรายงาน <<<<

ภาพผนวกที่ 29 รายงานสินค้าคงเหลือ

ภาคผนวก ข
พจนานุกรมข้อมูล

Project : MCSS

LABEL	:	การทำใบเสนอราคา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.0
DESCRIPTION	:	การทำใบเสนอราคาให้กับลูกค้าเพื่อตัดสินใจก่อนซื้อสินค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ทำใบเสนอราคา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.1
DESCRIPTION	:	ขั้นตอนการทำใบเสนอราคา
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ซ
พจนานุกรมข้อมูล

Project : MCSS

LABEL	:	การทำไบเซนธราคา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.0
DESCRIPTION	:	การทำไบเซนธราคาให้กับลูกค้าเพื่อตัดสติงก่อนซื้อสินค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำไบเซนธราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ทำไบเซนธราคา
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.1
DESCRIPTION	:	ขั้นตอนการทำไบเซนธราคา
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำไบเซนธราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	บันทึกการขาย
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.2
DESCRIPTION	:	บันทึกการขายเงินสดและเงินเชื่อ
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	การออกใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	1.3
DESCRIPTION	:	การออกใบกำกับภาษีให้กับลูกค้าที่ต้องการ
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	รับสินค้าและตรวจนับสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	2.1
DESCRIPTION	:	ทำการรับสินค้าและตรวจนับสินค้าจากบริษัทแม่
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจนับรายการสินค้าที่ขาดหน้าชั้น
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	2.2
DESCRIPTION	:	ตรวจนับตามรายการตรวจนับสินค้าที่ขาดหน้าชั้นจากระบบ POS และตรวจนับที่หน้าชั้นวางสินค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	นำสินค้าไปจัดหน้าชั้น
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	2.3
DESCRIPTION	:	ขั้นตอนการจัดสินค้าหน้าชั้น โดยจัดสินค้าที่มีอยู่หน้าชั้นและจัดสินค้าที่นำมาเพิ่มใหม่
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบสินค้านำเข้า/รับคืน/บันทึกรายการสินค้านำเข้า/รับคืน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	2.4
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบสภาพสินค้านำเข้า/รับคืนและบันทึกรายการสินค้านำเข้า/รับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	การรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.0
DESCRIPTION	:	กระบวนการการรับคืนสินค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บารโค้ดและออกใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบสภาพสินค้า ใบเสร็จรับเงิน แผ่นป้ายบาร์โค้ดให้มีความสมบูรณ์และออกใบรับคืนสินค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	การทำรายงานสรุป
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.2
DESCRIPTION	:	ทำรายงานสรุปยอดการขายต่างๆและรายงานสรุปการรับคืน
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ และบาร์โค้ด
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.1.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบสภาพสินค้า ใบเสร็จรับเงิน แผ่นป้ายบาร์โค้ดให้มีความสมบูรณ์
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.1.2
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบว่าลูกค้าต้องการให้ออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้าเพื่อเป็นหลักฐานและเอกสารในการดำเนินงาน
NOTES	:	กรณีการรับคืนสินค้านี้มี 2 กรณีคือ แบบคืนสินค้าใหม่ และแบบออกใบลดหนี้
LOCATION	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบต้องการเปลี่ยนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.1.2.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบความต้องการลูกค้าว่าต้องการเปลี่ยนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้าเพื่อดำเนินการ
NOTES	:	-
LOCATION	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	ตรวจสอบว่าต้องการใบลดหนี้และออกใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS#	:	3.1.2.2
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบความต้องการลูกค้าว่าต้องการใบลดหนี้และออกใบรับคืนสินค้าเพื่อดำเนินการ
NOTES	:	ใช้ใบรับคืนสินค้าแทนใบลดหนี้
LOCATION	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้าที่ต้องการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าบอกรายการสินค้าที่ต้องการทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษายกเว้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้าที่ต้องการทำใบเสนอราคา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายการสินค้าที่ต้องการจากลูกค้าเพื่อต้องการทำใบเสนอราคาในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเสนอราคา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ใบเสนอราคาที่ได้จากระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ใบเสนอราคา = รหัสสินค้า + ชื่อสินค้า + ราคาสินค้าสุทธิ หลังหักส่วนลด
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเสนอราคา
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำใบเสนอราคาให้กับลูกค้าเพื่อตัดสินใจก่อนซื้อ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบุคคลที่สงวนเพื่อการใช้งานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นนอกเหนือจากนี้
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ใบสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าซึ่งใบเสนอราคาให้แทนใบสั่งซื้อได้
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลการขายเงินสดและเงินเชื่อ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการขายสินค้าทุกรายการการขายเงินสดและการขายเงินเชื่อเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในเพิ่มรายละเอียดการขาย
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลการขายเงินสดและขายเงินเชื่อ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการขายสินค้าทุกรายการการขายเงินสดและการขายเงินเชื่อไว้เป็นหลักฐานให้กับฝ่ายบัญชี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้งานเพื่อตรวจสอบเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่นใด

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเสร็จรับเงิน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ฝ่ายบัญชีให้ใบเสร็จรับเงินกับฝ่ายขายเพื่อออกใบกำกับภาษี
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำรายละเอียดการขายจากเพิ่มรายละเอียดการขายให้กับขั้นตอนการออกใบกำกับภาษีเพื่อใช้ในการตรวจสอบ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	สำเนาใบกำกับภาษี
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เก็บสำเนาใบกำกับภาษีจากการออกใบกำกับภาษีแก่ลูกค้าไว้ในเพิ่มสำเนาใบกำกับภาษีเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้แก้ไขหรือใช้เพื่อการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำใบกำกับภาษีแบบเต็มรูปแบบให้กับลูกค้าที่ต้องการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	ใบส่งของและรายละเอียดสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บริษัทเม่นำใบส่งของและรายละเอียดสินค้าให้พนักงานที่ทำหน้าที่จัดสินค้าหน้าชั้น รับสินค้าและตรวจนับสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เมื่อรับสินค้าและตรวจนับแล้วจะทำการจัดเก็บรายละเอียดสินค้าไว้ในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้เฉพาะเพื่อกรณีศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์อื่น การค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลสินค้าจากบริษัทแม่
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลสินค้าจากบริษัทแม่ไปไว้ฝ่ายคลังเพื่อจัดเก็บสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	รายการตรวจนับสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำรายการตรวจนับสินค้าจากระบบ POS เพื่อตรวจนับรายการสินค้าขาดหน้าชั้น
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเบิก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เมื่อพบรายการสินค้าที่ขาดหน้าชั้นนำใบเบิกให้ฝ่ายคลังเพื่อเบิกสินค้ามาจัดที่หน้าชั้นให้เต็ม
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเมื่อการศึกษานี้จบเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลสินค้าที่เบิก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลสินค้าที่เบิกจากฝ่ายคลังเพื่อนำสินค้าที่เบิกมา ไปจัดที่ ชั้นวางสินค้าหน้าชั้น
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	เอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืนสินค้า)
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืนสินค้า)ไป ตรวจสอบในชั้นตอนตรวจสินค้ารับคืนเมื่อลูกค้าต้องการ เปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เมื่อตรวจสอบสินค้ารับคืนและเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน (สำเนาใบรับคืนสินค้า) ถูกต้องแล้วนั้นพนักงานจัดสินค้าหน้าชั้นจะนำข้อมูลสินค้าให้กับขั้นตอนการรับคืนสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เมื่อทำการเปลี่ยนสินค้าใหม่ให้กับการรับคืนสินค้าจะมีกรบันทึกรายการสินค้ารับคืนในแฟ้มรายการรับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีบาร์โค้ด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีป้ายบาร์โค้ดให้พนักงานตรวจสอบเพื่อออกใบรับคืนสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เอกสารการเบิกสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีป้ายบาร์โค้ดให้ขั้นตอนการรับคืนสินค้าเพื่อต้องการให้คืนสินค้าใหม่เมื่อตรวจสอบพบว่าถูกต้องจะออกเอกสารการเบิกสินค้า(สำเนาใบรับคืนสินค้า)ให้กับการจัดสินค้าหน้าชั้นเพื่อต้องการสินค้าใหม่ที่หน้าชั้นวางสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การจัดสินค้าหน้าชั้นให้รายการสินค้ารับคืน สินค้าแบบ เปลี่ยนใหม่เพื่อการรับคืนเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	สำเนาใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การรับคืนสินค้ามอบสำเนาใบรับคืนสินค้าให้ฝ่ายบัญชีเพื่อ เก็บเป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	สินค้าใหม่หรือใบลดหนี้
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าจะได้รับสินค้าใหม่หรือใบลดหนี้จากการรับคืนสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้งานเพื่อกรณีศึกษาเท่านั้น ไม่ควรเผยแพร่ไปยังภายนอกองค์กร

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุงแล้วในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บันทึก รายละเอียดการรับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่และแบบออกใบลดหนี้
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	ข้อมูลการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รวบรวมข้อมูลการรับคืนทั้งหมดแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่และแบบออกใบลดหนี้เพื่อจัดทำรายงานสรุป
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรณีใช้เฉพาะเพื่อการศึกษานานเท่านั้น ไม่อนุญาตให้ทำไปใช้ประโยชน์ด้วยประการใดๆ

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลรายละเอียดการขายเพื่อทำรายงานสรุป
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายงานสรุปยอดขายต่างๆและรายงานสรุปการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ทำรายงานสรุปยอดขายต่างๆและรายงานสรุปการรับคืนแก่ผู้บริหาร
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	ใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีบาร์โค้ด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีบาร์โค้ดไปตรวจสอบ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษานี้เท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	จากการตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีบาร์โค้ดจะได้ข้อมูลรายละเอียดการรับคืนเพื่อตรวจสอบความต้องการลูกค้าในขั้นตอนต่อไป
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เอกสารการเบิกสินค้า(สำเนาใบรับคืนสินค้า)
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้านำใบเสร็จรับเงิน สินค้าที่มีป้ายบาร์โค้ดให้ขั้นตอนการรับคืนสินค้าเพื่อต้องการให้คืนสินค้าใหม่เมื่อตรวจสอบพบว่าลูกค้าต้องออกเอกสารการเบิกสินค้า(สำเนาใบรับคืนสินค้า)ให้กับการจัดสินค้าหน้าชั้นเพื่อต้องการสินค้าใหม่ที่หน้าชั้นวางสินค้าไว้ในแฟ้มเอกสารใบเบิกสินต้ารับคืน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การจัดสินค้าหน้าชั้นให้รายการสินค้ารับคืนไว้ในเพิ่มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนใหม่ เพื่อการรับคืนเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	สำเนาใบรับคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การรับคืนสินค้ามอบสำเนาใบรับคืนสินค้าให้ฝ่ายบัญชีเพื่อเก็บเป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	สินค้าใหม่หรือโบลดหนี
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าจะได้รับสินค้าใหม่หรือโบลดหนี ตามที่ลูกค้าต้องการจากการรับคืนสินค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า โบลเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุงแล้วในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า โบลเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรรมใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดการรับคืนทั้งหมดแบบออกใบลดหนี้และแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ด และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	จากการตรวจสอบความต้องการลูกค้าว่าต้องการ ใบลดหนี้ จากนั้นบันทึกรายละเอียดการรับคืนแบบออกใบลดหนี้ไว้ที่เพิ่มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	โบลคหนึ่ง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าได้โบลคหนึ่ง(สำเนาโบลคคืนสินค้า)
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกโบลคหนึ่ง หรือคืนสินค้าใหม่ และออกโบลคคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	สำเนาโบลคคืนสินค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ฝ่ายบัญชีเก็บสำเนาโบลคคืนสินค้าในกรณีออกโบลคหนึ่งไว้เพื่อเป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกโบลคหนึ่ง หรือคืนสินค้าใหม่ และออกโบลคคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุงแล้วในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืนสินค้า)
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืนสินค้า)ในแฟ้มเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืนให้พนักงานการจัดสินค้าหน้าชั้นนำสินค้าใหม่ที่หน้าชั้น ให้ตรงตามความต้องการลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายการสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	การจัดสินค้าหน้าชั้น ให้รายการสินค้ารับคืนไว้ในแฟ้มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนใหม่เพื่อการรับคืนเก็บไว้เป็นหลักฐาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	สินค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ลูกค้าได้สินค้าใหม่ที่ต้องการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดการรับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดการรับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	รายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดสินค้าที่ปรับปรุงแล้วในระบบ POS
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้ หรือคืนสินค้าใหม่ และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดสินค้าบนระบบ POS
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดการขายเงินสดและขายเชื่อ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มสำเนาใบกำกับภาษี
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมสำเนาใบกำกับภาษีที่ออกให้ลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (1.0 การทำใบเสนอราคา)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดสินค้าบนระบบ POS
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืน)
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (2.0 การจัดสินค้าหน้าชั้น)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดสินค้าบนระบบ POS
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดการขายเงินสดและขายเชื่อ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมด
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดการรับคืนแบบออกใบลดหนี้และแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดสินค้าบนระบบ POS
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ดและออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ดและออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มเอกสาร ใบเบิกสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมเอกสาร ใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืน)
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 1 (3.0 การรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมด
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดการรับคืนแบบออกใบลดหนี้และแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ดและออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืน)
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 2 (3.1 ตรวจสอบสินค้า ใบเสร็จ บาร์โค้ดและออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดสินค้าบนระบบ POS
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดสินค้าทั้งหมด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายการสินค้ารับคืนแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มรายละเอียดการรับคืนสินค้าทั้งหมด
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมรายละเอียดการรับคืนแบบออกใบลดหนี้และแบบเปลี่ยนสินค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า)

Project : MCSS

LABEL	:	เพิ่มเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	เพิ่มรวบรวมเอกสารใบเบิกสินค้ารับคืน(สำเนาใบรับคืน)
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	LEVEL 3 (3.1.2 ตรวจสอบว่าออกใบลดหนี้หรือคืนสินค้าใหม่และออกใบรับคืนสินค้า)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้