

บทที่ 3

ศึกษาและสำรวจการทำงาน

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศจำเป็นต้องมีการศึกษาและวิจัยอย่างละเอียดถี่ถ้วนเกี่ยวกับการทำงานในรูปแบบเดิม โดยผู้พัฒนาจะต้องมีความเข้าใจเป็นอย่างดีเกี่ยวกับ ขั้นตอนและวิธีการทำงาน ข้อจำกัดในการทำงาน ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และ ความต้องการในระบบสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการใช้งาน และ ทราบถึงวัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบ

3.1 ขั้นตอนและวิธีการทำงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานในระบบเดิมนั้น ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ต่อไปนี้

3.1.1 เสนอสินค้า

ก่อนอื่นพนักงานจะต้องเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบในการอธิบายข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า หรือรายการสินค้า (Catalog) ดังตัวอย่างในรูป 3.1 เพื่อความสะดวกในการนำเสนอตัวสินค้าได้ละเอียดและเข้าใจง่ายขึ้น ข้อมูลของสินค้าแต่ละชิ้นในรายการสินค้า มีรายละเอียดของ รหัสสินค้า (Code) ชื่อสินค้า (Name) คำอธิบาย (Details) ราคาขายปลีก (Retail price) ราคาขายส่ง (Wholesale price) จำนวนสินค้าขั้นต่ำสำหรับการขายส่ง (Wholesale minimum order) และภาพสินค้า ลูกค้าและพนักงานจะต้องตกลงกันเกี่ยวกับจำนวนสินค้า ราคา และค่าขนส่ง หากเป็นการซื้อสินค้าจำนวนมากกว่าจำนวนการสั่งซื้อขั้นต่ำ (Minimum order) ที่ร้านเยื่อไม้กำหนดไว้จะถือว่าเป็นการขายส่ง ราคาของสินค้าต่อหนึ่งหน่วยจะถูกต่ำกว่าราคาปกติ โดยปกติราคาขายส่ง ที่นำเสนอในรายการสินค้า จะรวมค่าขนส่งสินค้าภายในประเทศ หรือค่าขนส่ง (Free On Board: FOB) จากเชียงใหม่ไปยังท่าเรือในกรุงเทพฯ เรียบร้อยแล้ว แต่ค่าขนส่งจากกรุงเทพฯ ไปยังประเทศที่ลูกค้าอยู่ ลูกค้าต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด สำหรับการขายปลีกลูกค้าต้องชำระค่าขนส่งพร้อมๆ กับค่าสินค้า ก่อนที่จะมีการผลิต หรือจัดเตรียมสินค้า นอกจากต้องตกลงกันในเรื่องของค่าขนส่งแล้ว ยังต้องให้ข้อมูลกับลูกค้าในเรื่องของขนาดบรรจุทั้งหมดของสินค้า (Cubic Meter : CBM) หลังจากทำการบรรจุลงกล่อง (Packing) แล้ว เพื่อประโยชน์ของลูกค้าที่จะพิจารณาเลือกวิธีการขนส่ง หรือบริษัทขนส่งที่เหมาะสม ทั้งนี้ร้านเยื่อไม้จะให้บริษัทขนส่งที่ติดต่อใช้ บริการเป็นประจำเป็นผู้คำนวณให้ เพื่อให้ได้ค่าขนส่งที่แน่นอนที่สุด

3.1.2 ชื่อขายสินค้า

เมื่อมีการตกลงกันเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ลูกค้าจะจัดทำรายการคำสั่งซื้อ (Purchase Order : P/O) ส่งให้กับร้าน พนักงานต้องทำรายการแจ้งราคาสินค้า (Proforma Invoice : P/I) ดังตัวอย่างจากรูป 3.2 และ 3.3 ตามรายการสินค้าในรายการคำสั่งซื้อ ถือเป็นที่ยืนยันตอบรับการสั่งซื้อส่งกลับไปให้ลูกค้าตาม ที่อยู่ (Address) โทรสาร (Fax.) หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หลังจากนั้นร้านจะไม่ดำเนินการใดๆ ทั้งสิ้นจนกว่าลูกค้าจะชำระค่าสินค้า หรือค่ามัดจำ แล้วแต่ที่ตกลงกันตามรายการแจ้งราคาสินค้า ในการชำระเงินลูกค้าสามารถเลือกที่จะชำระด้วยวิธีต่างๆ เช่น ดราฟท์ (Draft) โอนเงินทางไปรษณีย์ (M/T) โทรเลข (T/T) สวิฟท์โค้ด (Swift code) หรือ เปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) มายังบัญชีธนาคารของร้าน โดยลูกค้าจะต้องแจ้งให้ร้านทราบทันทีที่มีการชำระเงิน หลังจากได้รับเงินจากลูกค้า ร้านแจ้งให้ผู้ผลิตเริ่มต้นการผลิตทันที โดยจะทำรายการสั่งซื้อ อีกฉบับหนึ่งส่งให้กับผู้ผลิต แต่ละรายที่ผลิตสินค้าตามรายการที่ลูกค้าสั่งซื้อมา

3.1.3 ส่งมอบสินค้า

เมื่อใกล้จะเสร็จสิ้นสุดขบวนการผลิต พนักงานจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ พร้อมกับสอบถามที่อยู่จัดส่ง (Delivery Address) ถ้าเป็นการขายส่งลูกค้ามักจะให้จัดส่งไปที่บริษัทขนส่งทางเรือ (Shipping Carrier Company) ที่ลูกค้าไว้วางใจที่จะให้ทำการส่งสินค้าต่อไปยังประเทศที่ลูกค้าอยู่ ส่วนการขายปลีกมักจะใช้บริการกับบริษัทขนส่งทางเครื่องบิน (Air Way Carrier Company) เช่น United Parcel Service (UPS) Federal Express (FedEx) และ DHL Worldwide Express (DHL) เป็นต้น

				
BAM128 8x8x1 in. \$2.86 10x10x1 in. \$3.57 12x12x2 in. \$4.29 3 pcs. \$10.67	BAM129 10x12x2.5 in. \$2.86 11.5x14x2.5 in. \$3.57 13x15.5x2.5 in. \$4.29 3 pcs. \$10.67	BAM130 10x10x3 in. \$2.29 12x12x3 in. \$3.43 14x14x4 in. \$4.57 16x16x4 in. \$6.10 4 pcs. \$17.14	BAM131 10x10x3.5 in. \$3.05 12x12x4 in. \$3.81 14x14x4.5 in. \$5.71 16x16x5 in. \$6.86 4 pcs. \$19.05	BAM132 4x4x10.5 in. \$0.76 4.5x4.5x16 in. \$0.95
				
BAM133 5x5x11.5 in. \$3.81	BAM134 10x10x6.5 in. \$3.81 +4.57	BAM135 12.5x10.5x19.5 in. \$9.52	BAM136 5x12.5x10 in. \$5.71	BAM137 5x12.5x10 in. \$5.71

รูป 3.1 ตัวอย่างรายการสินค้า (Catalog) ที่นำเสนอให้กับลูกค้า

B'Dela B'Dela

Purchase Order

P.O Issued To: YearYAERMAI SHOP (A&P HANDICRAFT) 62/4 Charoenphatthet Rd. Chiangmai 50100 TH. Fax/Tel : 66 53 276206 Mobile : 66 09 8002015 E-mail: info@yaeirmai.com Website: http://yaeirmai.com		P.O No.: 01/1901/04	
Shipped/Invoice to: B'Dela B'Dela No 7 Jalan Peradun Singapore 808652 Tel: 65-97658432 Fax: 65-64831109 Attn: Ms Drusilla Wee		P.O Issued date: 18-Jan-04	
		Payment Term: 30% deposit upon order confirmation and 70% before delivery to Bangkok	
		Delivery term: 1 month after initial 30% deposit	
		Port of departure: Bangkok, Thailand	
		Port of arrival: Singapore port	
		Mode of delivery: Seafreight	
		Page: Page 1 of 3	

Item No	Product Code	Description	Quantity	Unit Price (US\$ FOB Bangkok)	Total Price (US\$ FOB Bangkok)
1	BAM050M	Photo frame 4"x 6"	30	2.12	63.60
2	BAM050L	Photo frame 5"x 7"	30	2.82	84.60
3	CLF093S	Photo frame 3.5"x5" size 6"x10.5"x1.5"	30	2.88	86.40
4	CLF093M	Photo frame 4"x6" size 8"x13"x1.5"	30	3.35	100.50
5	BAM169	Wine holder carriage (1 holder)	30	2.82	84.60
6	BAM158	Wine holder (with 2 holder)	30	4.22	126.60
7	CLF083	Photo frame size 6"x15.5"x2.5"	30	3.06	91.80
8	CLF034	Photo frame 5"x7" size 8"x12.2"x1.2"	20	3.07	61.40
9	CLF086	Photo frame 3.5"x5" size 6"x11"x1.5"	30	2.88	86.40
Subtotal					\$ 785.90

Authorized Signature
Drusilla Wee Bee Hong
B'Dela B'Dela
Mailing Address: 7 Jalan Peradun Singapore 808762. Tel: 65-97658432 Fax: 65-64831109

Acknowledge by supplier
(Signature, name company's stamp)

B'Dela B'Dela

Purchase Order

P.O Issued To: YearYAERMAI SHOP (A&P HANDICRAFT) 62/4 Charoenphatthet Rd. Chiangmai 50100 TH. Fax/Tel : 66 53 276206 Mobile : 66 09 8002015 E-mail: info@yaeirmai.com Website: http://yaeirmai.com		P.O No.: 01/1901/04	
Shipped/Invoice to: B'Dela B'Dela No 7 Jalan Peradun Singapore 808652 Tel: 65-97658432 Fax: 65-64831109 Attn: Ms Drusilla Wee		P.O Issued date: 18-Jan-04	
		Payment Term: 30% deposit upon order confirmation and 70% before delivery to Bangkok	
		Delivery date: 1 month after initial 30% deposit	
		Port of departure: Bangkok, Thailand	
		Port of arrival: Singapore port	
		Mode of delivery: Seafreight	
		Page: Page 3 of 3	

Item No	Description	Quantity	Unit Price (US\$ FOB Bangkok)	Total Price (US\$ FOB Bangkok)
	SUPPLIER'S BANKING ACC			
	BANK NAME : KRLING THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED			
	BRANCH : THA PAE			
	Address : 208/1 TAPAE RD. MALING CHIANGMAI 50300			
	TEL : +66 (0) 5323 2535-8 / +66 (0) 5323 2537			
	SWIFT : KRTHTEK			
	Acc no : 501-1-80779-7			
	Acc name : ANNAKUL INTAWONG			
Grand Total				\$ 1,085.80

Authorized Signature
Drusilla Wee Bee Hong
B'Dela B'Dela
Mailing Address: 7 Jalan Peradun Singapore 808762. Tel: 65-97658432 Fax: 65-64831109

Acknowledge by supplier
(Signature, name company's stamp)

รูป 3.2 ตัวอย่างใบสั่งซื้อที่ได้รับจากลูกค้า (Purchase Order : P/O)

PROFORMA INVOICE							
SCARONI F.LLI spa Name : Mrs. Ivana Scaroni Address : fax: 030872942 phone: 0308970900-25066 Lumezzane Brescia Italy E-mail : ivanas@lumetel.it ORDER DATE : 15/3/2004 ORDER NO : 2/2004				 YAERMAI SHOP (A&P HANDICRAFT) 62/4 Chareanphatthet Rd. Chiangmai 50100 TH Fax./Tel.: 66 53 276205 Mobile : 66 09 850201 E-mail: info@yaermai.com Website: http://www.yaermai.com			
NO.	CODE	DETAIL	SIZE (cm.)	Color	UNIT US\$	QTY.	AMOUNT US\$
ER01	BAM135S	bamboo fruit tray	25 x 12 x 16.5	oak	3.16	100	315.79
ER02	BAM138	triangle bamboo lamp	22x22x22h.33	oak	6.05	100	604.74
ER03	BAM140	bamboo lamp	22x22x22h.34	oak	6.05	100	604.74
ER04	BAM024L	bamboo tray	30 x 53 x 6.5	oak	2.76	200	552.63
ER05	BAM024M	bamboo tray	25 x 46 x 6.5	oak	1.97	200	394.74
ER06	BAM158	wine stand	25 x 16 x 20	oak	4.20	200	840.00
ER07	BAM159L	bamboo tray	37 x 37 x 6.5	oak	2.76	150	414.47
ER08	BAM159S	bamboo tray	32 x 32 x 6.5	oak	1.40	200	280.00
ER09	CLF034S	wood frame 4x6	22.5 x 22.5 x 4	oak	2.37	150	355.26
ER10	CLF035	teak wood frame 5x7	16 x 25.5 x 4	oak	2.37	150	355.26
ER11	CLF040	bamboo frame 5x7	22 x 28 x 6.5	oak	2.76	100	276.32
ER12	CLF089	teak wood frame 3.5x5	16 x 20 x 5	natural	2.37	100	236.84
ER13	CLF095	old teak wood frame 4x6	17.5 x 22.5 x 6.5	natural	2.14	100	214.00
ER14	OTW090L		19x19xh.50	natural	10.88	100	1,088.00
TOTAL						2350	6,532.79
							
Deposit before: 30/05/2004 Delivery date: 12/7/2004				Term of payment 1. To confirm order 50% after receive the performar invoice. 2. 50% before ship your goods to Bangkok.			
BANKING ACC Acc name : ANNAKUL INTAWONG Acc no. : 501-1-80779-7 BANK NAME : KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED BRANCH : THA PAE Address : 298/1 TAPAE PD. MAUNG CHIANGMAI 50300 TEL. : +66 (0) 5323 2535-6 , +66 (0) 5323 2537 SWIFT : KRTHTHBK				Remark - Your goods will be delivery after received your last term of payment. - Please fax. pay-in document to confirm.			

ส่วนหัว
ประกอบด้วย
ข้อมูลที่ติดต่อ
ทั้งผู้ซื้อและ
ผู้ขาย

รายการสินค้า
ระบุข้อมูลสินค้า
ราคาสินค้า และ
จำนวนที่สั่งซื้อ

แสดงรูปภาพ
สินค้าแต่ละ
รายการ พร้อม
รหัสสินค้า
ประกอบ

ระบุเงื่อนไขการ
ซื้อขาย การ
จ่ายเงิน และ
ข้อมูลบัญชี
ธนาคาร

รูป 3.3 ส่วนประกอบของรายการแจ้งราคาสินค้า (Proforma Invoice : P/I)

3.2 ข้อจำกัดในการทำงาน

- 1) เมื่อได้รับคำสั่งซื้อ ร้านเยื่อไม้ต้องทำรายการแจ้งราคาสินค้า รวบรวม รูปภาพและ ข้อมูลสินค้า ตามคำสั่งซื้อแล้วส่งไปให้ลูกค้าแต่ละราย ทำให้ต้องใช้เวลามากพอสมควรกว่าจะติดต่อกับลูกค้าครบทุกราย ทำให้ลูกค้าบางรายที่ได้รับการ ติดต่อกลับช้า ยกเลิกการสั่งซื้อไป
- 2) เมื่อทำการผลิตแล้วต้องแจ้งสถานะของสินค้าให้ลูกค้าทราบเป็นระยะๆ เมื่อมี ลูกค้าหลายรายทำให้เกิดความสับสน แจ้งข้อมูลผิดพลาด และล่าช้า
- 3) ลูกค้าที่เคยสั่งซื้อที่ต้องการดูรายการสินค้าเพิ่มเติม ต้องจัดทำรายการสินค้า ส่งให้ เป็นประจำทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย
- 4) มีลูกค้าบางส่วนที่ขอรายการสินค้าที่ออกแบบใหม่ไป แล้วไม่มีการสั่งซื้อสินค้า กับร้านเยื่อไม้ แต่ไปให้ผู้ผลิตรายอื่น เป็นผู้ผลิตสินค้าแทน
- 5) ร้านเยื่อไม้เน้นกลุ่มลูกค้าจากการเข้าร่วมแสดงสินค้า โดยไม่มีการลงโฆษณา เนื่องจากเกรงว่าจะไม่สามารถควบคุม การลอกเลียนแบบ และการกดราคาให้ต่ำกว่า จากผู้ผลิตรายอื่น ซึ่งจะส่งผลให้มีส่วนแบ่งทางการตลาดไม่มากเท่าที่ควร
- 6) ร้านเยื่อไม้เป็นร้านเล็ก มีบุคลากรไม่มากทำให้ไม่สามารถจัดการเอกสารซึ่งมี จำนวนมากให้เป็นระบบ เพื่อสะดวกต่อการใช้งานได้

3.3 ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

- 1) ลูกค้า ผู้สั่งซื้อ (Customer)
- 2) ผู้ผลิต หรือช่างฝีมือของร้าน (Supplier)
- 3) พนักงานของร้าน (Administrator)

3.4 ความต้องการของผู้ใช้งาน

3.4.1 ความต้องการของลูกค้า (Customer Requirement)

- 1) เลือกชมสินค้าได้ง่ายสะดวกสบาย มีการเรียบเรียงรายการสินค้าไว้เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบ สามารถค้นหาสินค้าที่ลูกค้าต้องการได้อย่างรวดเร็ว
- 2) รับทราบข้อมูลสินค้าที่ร้านเยื่อไม้ได้ออกแบบมาใหม่ ตรงตามประเภทสินค้าที่ ลูกค้าสนใจตลอดเวลา
- 3) ได้รับแจ้งสถานะของสินค้าเป็นระยะๆอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่มีการสั่งซื้อสินค้า จนถึงการส่งมอบสินค้า

- 4) สั่งซื้อสินค้าได้สะดวก โดยไม่ต้องรอให้ร้านเชื่อมโยงส่งรายการสินค้าไปให้ มีรูปแบบใบสั่งซื้อ ที่แสดงจำนวนสินค้าและราคา อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย
- 5) รับทราบข้อมูลข่าวสารอื่นๆ ของร้านเชื่อมโยง เช่น ปฏิทินข่าวสารการออกแสดงสินค้า
- 6) คู่มือการสั่งซื้อย้อนหลังได้สะดวก เพื่อการตัดสินใจในการสั่งซื้อครั้งต่อไป

3.4.2 ความต้องการของพนักงาน (Employee Requirement)

- 1) นำเสนอสินค้าได้ง่ายสะดวกสบาย มีภาพประกอบและคำอธิบายชัดเจน โดยไม่ต้องนำเสนอสินค้าจากการสนทนาทางโทรศัพท์ ซึ่งอาจก่อให้เกิดความสับสน
- 2) ไม่ต้องจัดทำรายการสินค้าบ่อยๆ ไม่สิ้นเปลือง
- 3) ขจัดความยุ่งยากที่เกี่ยวข้องกับเอกสารและการคำนวณราคาที่ต้องจัดทำทุกครั้งที่มีการสั่งซื้อ ทั้งๆที่มีรูปแบบเอกสารและมีวิธีการคำนวณเดิม
- 4) เมื่อมีการสั่งซื้อจากลูกค้า พนักงานต้องสั่งให้มีการผลิตสินค้า (Reorder) ต่อไปยังผู้ผลิต ซึ่งในการสั่งซื้อของลูกค้าแต่ละครั้งอาจจะประกอบไปด้วยสินค้าจากผู้ผลิตหลายๆ ราย พนักงานต้องจัดทำใบสั่งซื้อ ไปถึงผู้ผลิตให้ครบทุกราย
- 5) ลดภาระในการติดต่อ แจ้งลูกค้าแต่ละรายให้ทราบเกี่ยวกับ สถานะของการสั่งซื้อสินค้า ปัญหาขัดข้องระหว่างการดำเนินการ หรือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้า

3.4.3 ความต้องการของผู้ผลิต หรือช่าง (Supplier Requirement)

- 1) เมื่อมีใบสั่งซื้อจากร้านเชื่อมโยง ควรมีข้อมูลที่ครบถ้วน เป็นระเบียบ และมีการคำนวณราคาที่ถูกต้อง
- 2) สามารถตรวจเช็คข้อมูลการสั่งซื้อที่ผ่านมาได้โดยไม่ต้องรอให้ร้านเชื่อมโยงรวบรวมเอกสารให้