

หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันห้างทองซึ่งเป็นร้านขายทอง รับซื้อ รับสั่งทำและรับจำหน่ายทอง มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ในแต่ละวันมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนกว่ามาก และ มีทองที่ทางร้านรับจำหน่ายเก็บไว้ที่ร้านอีกเป็นจำนวนมาก โดยลูกค้าที่ต้องการซื้อทอง สั่งทำทอง หรือ จำหน่ายทอง จะต้องเดินทางมาติดต่อที่หน้าร้านเท่านั้น ส่วนการจัดการข้อมูล และประมวลผลข้อมูล ต่างๆ ที่เกี่ยวกับบริการที่ลูกค้าใช้ ไม่ว่าจะเป็นซื้อทอง สั่งทำทอง หรือจำหน่ายทอง ก็ยังคงเป็นระบบที่ทำ ด้วยมือ (Manual System) ทั้งหมด เช่นการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ จะอยู่ในรูปแบบของกระดาษ และ การคำนวณอัตราดอกเบี้ยต่างๆ ของการจำหน่าย จะกระทำโดยเจ้าหน้าที่หน้าร้าน เป็นต้น

จากการทำงานภายในร้านตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้บางครั้งทางร้านคำนวณ ดอกเบี้ยจำหน่ายผิดพลาด กำหนดวันต่อดอกเบี้ยผิดพลาด รายการทองที่ลูกค้าสั่งทำตกหล่น หรือ คลาดเคลื่อน เอกสารข้อมูลต่างๆ ของลูกค้าสูญหาย ซึ่งความผิดพลาดเหล่านี้ก่อให้เกิดความเสียหาย ต่อทางร้านอย่างมาก อีกทั้งอาจทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ และอาจส่งผลให้ลูกค้าหันไปใช้บริการกับร้านทองอื่นเนื่องจากช่องทางการเข้าถึงห้างทองมีทางเดียว คือ ทางหน้าร้านตามที่กล่าว แล้วข้างต้น ทำให้ลูกค้าที่ต้องการจะเลือกซื้อทอง หรือ ใช้บริการอื่นๆ จากทางร้าน จะต้องเดินทางมา ติดต่อที่หน้าร้านเท่านั้น ฉะนั้นลูกค้าบางรายที่ไม่สะดวกมาที่ร้าน อาจเปลี่ยนไปเลือกใช้บริการ ร้านขายทองอื่น ที่มีช่องทางบริการหลากหลายที่อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้ามากกว่า

ดังนั้นผู้บริหารห้างทองจึงต้องการนำระบบงานคอมพิวเตอร์มาช่วยลดความ ผิดพลาดในการทำงานภายในร้าน ช่วยเก็บข้อมูลต่างๆ ของทางร้าน อีกทั้งยังอำนวยความสะดวก ให้กับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการบางชนิด เช่นเลือกซื้อทอง สั่งจองทอง สั่งทำทอง ชำระดอกเบี้ยจำหน่าย สามารถทำรายการได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยไม่ต้องเดินทางมาที่ร้าน

การวิเคราะห์ระบบงาน

โครงสร้างองค์กรของห้างทองประกอบด้วย ผู้บริหารห้างทอง ฝ่ายหน้าร้าน ฝ่ายบัญชี และฝ่ายการตลาด โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ฝ่ายหน้าร้าน มีหน้าที่ต้อนรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมทั้งให้บริการต่างๆ กับลูกค้า เช่น การขาย รับซื้อ สั่งทำ รับจํานํา และต่อดอกเบี้ยจํานํา
2. ฝ่ายบัญชี มีหน้าที่ดูแลด้านการเงิน การบัญชีของห้างทอง
3. ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่คิดโปรโมชั่นของทองภายในร้าน
4. ผู้บริหาร มีหน้าที่เลือกสินค้า และนำสินค้าเข้ามาวางขายภายในร้าน

ขั้นตอนและเงื่อนไขการทำงานเดิม

เดิมห้างทอง มีช่องทางให้ลูกค้าใช้บริการ เพียงช่องทางเดียว คือการมา ติดต่อที่หน้าร้าน โดยบริการที่ลูกค้าใช้แบ่งได้เป็น 3 แบบ คือ ซื้อทอง สั่งทำทอง และต่อดอกเบี้ย จํานํา ซึ่งในการให้บริการแก่ลูกค้า ทางร้านจะมีขั้นตอนการทำงาน

1. **การซื้อทอง** ลูกค้าต้องมาเลือกทองที่หน้าร้าน และชำระเงิน
2. **การสั่งทำทอง** ลูกค้าจะต้องมาระบุรายละเอียดความต้องการของทองที่จะสั่งทำกับทางร้าน โดย มีเจ้าหน้าที่หน้าร้านขายทองเป็นคนกรอรายละเอียดใส่ใบสัญญาซื้อขาย จากนั้นทางเจ้าหน้าที่หน้าร้านจะให้ลูกค้าชำระเงิน และให้ลูกค้าเก็บสำเนาใบสัญญาซื้อขาย เพื่อมารับทอง
3. **การต่อดอกเบี้ยจํานํา** สำหรับลูกค้าที่ยังไม่ต้องการไถ่ทองออกไปเมื่อครบกำหนดการจํานํา 1 เดือน ลูกค้าจะต้องนำใบสัญญาจํานํายื่นให้เจ้าหน้าที่หน้าร้าน จากนั้นเจ้าหน้าที่หน้าร้านก็จะแจ้งยอด ดอกเบี้ยให้ลูกค้าทราบ เพื่อให้ลูกค้าชำระดอกเบี้ย เพื่อเป็นการต่ออายุการจํานํานออกไปอีก 1 เดือน

รายละเอียดขั้นตอนการทำงานใหม่

เมื่อนำระบบงานคอมพิวเตอร์ห้างทองมาใช้ในการทำงาน ลูกค้าจะสามารถดู ราคาทอง ดูรายการสินค้าของทางร้าน สั่งจอง สั่งทำ ดูรายละเอียดการจํานํา และขอต่อดอกเบี้ยจํานํา ผ่านระบบได้ ทำให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการใช้บริการของลูกค้า นอกจากช่องทางการมาติดต่อที่ หน้าร้าน อย่างไรก็ตามสำหรับการซื้อทอง การรับทองที่สั่งจองหรือสั่งทำ และการนำทองมาจํานํา ยังคงมีเพียงช่องทางเดียวตามเดิม คือการมาติดต่อที่หน้าร้าน เพราะทองเป็นสินค้าที่มีราคาสูง จึงไม่ เหมาะที่จะจัดส่งด้วยช่องทางอื่น ดังนั้นภายหลังจากการนำระบบงานคอมพิวเตอร์นี้มาใช้งาน

ขั้นตอน การทำงานของระบบจะเป็นดังนี้

1. การดูรายละเอียดของรูปพรรณ หรือทองคำแท่งภายในร้าน

1. ผู้บริหารอัปเดตราคาทองคำให้เป็นปัจจุบัน
2. ผู้บริหารอัปเดตข้อมูลทองรูปพรรณและทองคำแท่งที่ทางร้านมีจำหน่ายเข้า ระบบ ซึ่งประกอบด้วย รูปภาพ ประเภท ขนาด ลาย น้ำหนัก และค่าแรงของทองรูปพรรณหรือ ทองคำแท่ง
3. ระบบปรับปรุงราคาทองรูปพรรณหรือทองคำแท่งตามราคาทองคำปัจจุบันที่ เจ้าหน้าที่หน้าร้านทำการอัปเดต จากข้อ 1 รวมกับค่าแรงที่กรอกในข้อที่ 2 เพื่อเป็นราคาขาย ทองรูปพรรณ
4. ลูกค้าจึงสามารถเลือกดูรายการทองที่ร้านมีจำหน่ายได้ โดยอาจเลือกระบุจาก ประเภท ขนาด ลาย และ น้ำหนัก
5. ระบบแสดงรายการทองตามที่ลูกค้าระบุ

2. การจำหน่าย และจ่ายดอกเบี้ยจำหน่าย

1. ลูกค้านำทองมาจำหน่าย โดยการเข้ามาติดต่อทางหน้าร้าน
2. เจ้าหน้าที่หน้าร้านอัปเดตข้อมูลการจำหน่ายของลูกค้าเข้าระบบ
3. ระบบทำการบันทึกข้อมูลการจำหน่ายของลูกค้า พร้อมทั้งคำนวณดอกเบี้ยที่ต้อง จ่ายชำระเมื่อครบกำหนด
4. ลูกค้าสามารถเข้าระบบเพื่อดูข้อมูลการจำหน่าย เช่น วันครบกำหนดต่อดอกเบี้ย
5. ลูกค้าทำการชำระดอกเบี้ยผ่านระบบ
6. ระบบทำการอัปเดตสถานะของรายการจำหน่าย

3. การสั่งทำทอง หรือการสั่งจองทอง

1. ลูกค้ากรอกรายละเอียดการสั่งทำ/สั่งจองทองเข้าระบบ
2. ระบบทำการบันทึกรายละเอียดการสั่งทำ/สั่งจองทอง
3. ระบบคำนวณค่าน้ำหนักและวันรับทอง พร้อมสร้างรายการชำระเงินให้โดย อัตโนมัติ
4. ลูกค้าเข้าระบบเพื่อจัดพิมพ์ใบสรุปรายการชำระเงิน เพื่อเป็นเอกสารอ้างอิงใน การโอนเงินเพื่อชำระค่าน้ำหนัก สั่งทำ/สั่งจอง โดยภายหลังจากการโอนเงิน ลูกค้าจะเข้าระบบ เพื่อแจ้ง การชำระเงิน ให้ทางร้านเข้ามา ตรวจสอบ
5. ระบบจัดทำรายงานการสั่งทำ/สั่งจองทอง/รายงานการชำระเงิน
6. ภายหลังจากเจ้าหน้าที่หน้าร้านตรวจสอบรายการชำระเงินของลูกค้าแล้ว พบว่าทางร้านได้รับเงินตามจำนวนที่ ลูกค้าแจ้ง เจ้าหน้าที่หน้าร้านจะเรียกดูรายงานรายการสั่งทำ/สั่ง จอจองทอง เพื่อจะได้ดำเนินการในขั้นตอน ต่อไป
7. เจ้าหน้าที่หน้าร้านสั่งช่างทำทอง หรือจัดเตรียมทองที่ลูกค้าสั่งจอง
8. ลูกค้ามารับทองและชำระเงินส่วนที่เหลือกับทางร้าน

ระบบลูกค้า

1. ดูทอง ระบบสามารถแสดงทองแท่งและทองรูปพรรณชนิดต่างๆ ทั้งหมดที่ร้านมี จำหน่ายได้ โดยลูกค้าสามารถเลือกดูรายการเฉพาะทองที่สนใจได้โดยค้นหา จาก ประเภท น้ำหนัก ขนาด และลาย ซึ่งข้อมูลที่เป็นผลจากการค้นหาจะแสดง รายละเอียดต่างๆ ได้แก่ ชื่อสินค้า รูปภาพ และราคา
2. สั่งจอง ภายหลังจากการค้นหาดูรายการทองแล้วลูกค้าสามารถสั่งจองทองรายการที่ สนใจได้
3. สั่งทำ ลูกค้าสามารถสั่งทำทองรูปพรรณ โดยระบุ ประเภท น้ำหนัก ขนาด และ ลายที่ ต้องการได้
4. ดูรายการจำนำ ลูกค้าสามารถดูรายละเอียดของการจำนำทอง และ ราคาต่อดอกเบี้ยที่ต้องการ ชำระได้
5. ดูรายการชำระเงิน ลูกค้าสามารถดูรายการค่าทองและดอกเบี้ยจำนำที่ค้างชำระได้ โดยสามารถ เลือกรายการชำระเงินที่ต้องการ เพื่อพิมพ์ใบสรุปรายการเงินที่ต้องชำระได้
6. แจ้งการชำระเงิน ลูกค้าสามารถแจ้งการชำระเงินค่าทอง และค่าดอกเบี้ยจำนำภายหลังจากที่ได้ โอนเงินชำระให้กับทางร้านแล้วได้
7. อัปเดตข้อมูลส่วนบุคคล ลูกค้าสามารถแก้ไข ข้อมูลส่วนบุคคลของตนเองได้ เช่น ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์
8. ดูราคาทองคำ ลูกค้า เจ้าหน้าที่หน้าร้านและผู้บริหารสามารถดูราคา ซื้อ/ขาย ทองคำล่าสุดได้
9. ดูรายการสั่งทำ ลูกค้าสามารถเข้ามาดูรายละเอียดรายการที่ได้สั่งทำไว้ได้

ระบบหน้าร้าน

1. ลงทะเบียน เจ้าหน้าที่หน้าร้านสามารถทำการลงทะเบียนให้ลูกค้าเป็นผู้ใช้ระบบได้ โดยใส่ ข้อมูลของลูกค้าตามหลักฐานและสำเนาที่ลูกค้านำมายื่นไว้ในระบบ เพื่อเป็น หลักฐาน ซึ่งภายหลังจากลงทะเบียนให้ลูกค้าแล้วระบบจะทำการแจ้งให้ลูกค้า ทราบถึง username และ password โดยอัตโนมัติ
2. อัปเดตรายการจำนำ เจ้าหน้าที่หน้าร้านสามารถเพิ่ม แก้ไข และลบข้อมูลรายละเอียดการจำนำของ ลูกค้าได้
3. ตรวจสอบรายการสั่งทำ เจ้าหน้าที่หน้าร้านสามารถบันทึกราคาสั่งทำที่ตกลงกับลูกค้า และสามารถเข้า มาตรวจสอบได้ในวันที่ลูกค้ามารับสินค้า
4. ตรวจสอบรายการชำระเงิน เจ้าหน้าที่หน้าร้านสามารถตรวจสอบ และยืนยันการโอนเงินที่ลูกค้าแจ้งการ ชำระเงินได้
5. อัปเดตราคาทอง เจ้าหน้าที่หน้าร้านสามารถอัปเดตราคาทองเข้าระบบได้
6. อัปเดตข้อมูลทอง ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่ม แก้ไข และลบรายการทองรูปพรรณที่ทางร้านมีไว้ จำหน่ายได้
7. เพิ่มลายทองรูปพรรณ ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มลายทองรูปพรรณลายใหม่ๆ เข้าสู่ระบบได้

ระบบรายงาน

1. รายงานข้อมูลลูกค้าที่มี ยอดใช้บริการสูงใช้เพื่อให้ผู้บริหารดูข้อมูล ลูกค้าที่มาใช้บริการใน 1 ปี ที่มีมูลค่าสูงตามจำนวน อันดับที่ต้องการ ซึ่งจะเป็น สารสนเทศสำหรับการ พิจารณาให้ของขวัญแก่ ลูกค้า
2. รายงานทองที่มียอดสั่ง จองสูง ใช้เพื่อให้ผู้บริหารดู ประเภทของทองที่ลูกค้ามา สั่งจองมากที่สุดตามจำนวน อันดับที่ต้องการ ซึ่งจะเป็น สารสนเทศสำหรับประมาณ การสั่งสินค้าเข้าร้านในรอบ ต่อไป
3. รายงานสั่งจองทอง ใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน้าร้าน จัดเตรียมทองตามรายงานที่ ลูกค้าสั่งจอง
4. รายงานสั่งทำทอง ใช้เพื่อให้เจ้าหน้าที่หน้าร้าน ส่งรายการทองที่ลูกค้าสั่ง ทำไปให้ช่างทอง