

บทที่ 3

หน้าที่และระบบงานต่างๆในร้านหนังสือ

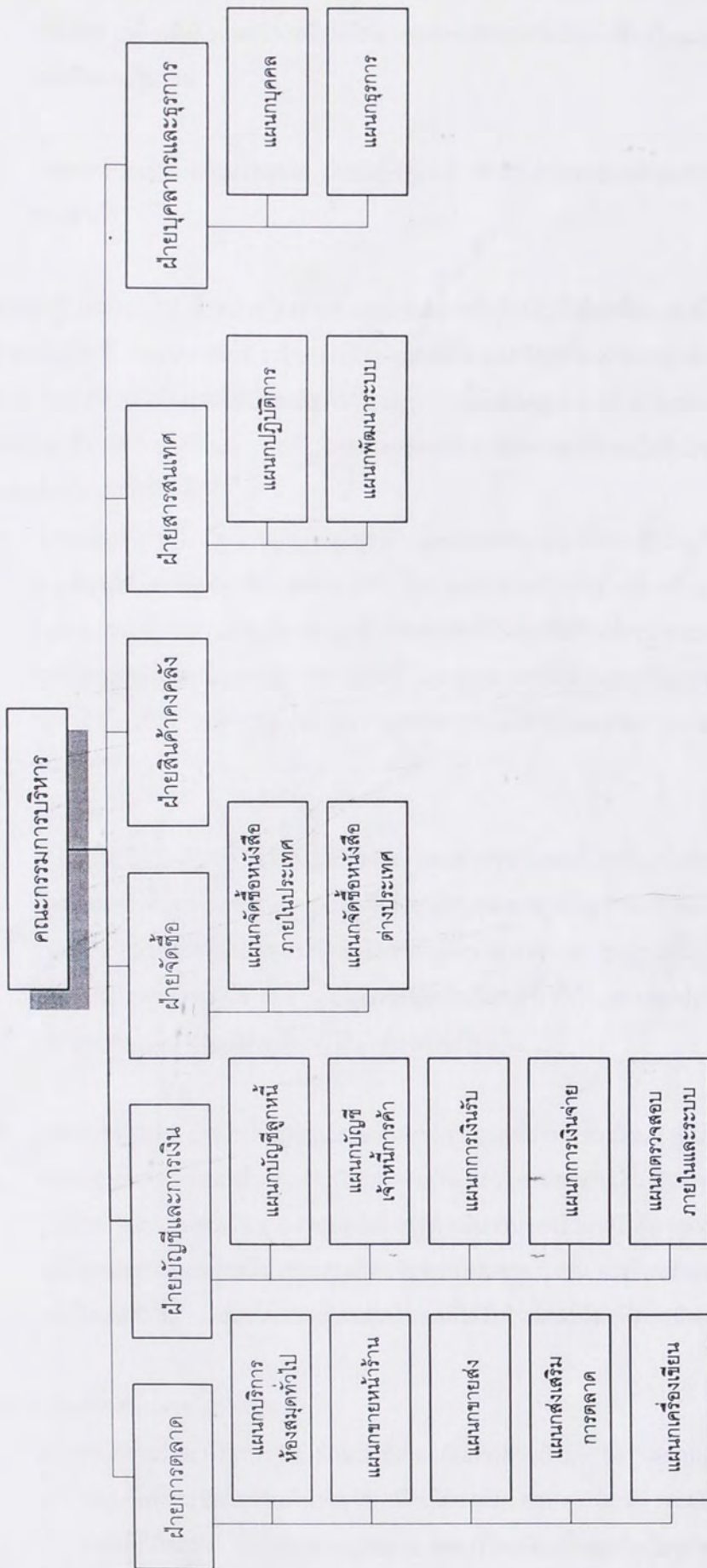
ร้านหนังสือเป็นองค์กรที่ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อให้บริการขายหนังสือแก่ เด็ก นักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ลักษณะการดำเนินงานภายในร้านหนังสือเปรียบเสมือนกับบริษัททั่วไป มีการแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานร้านหนังสือ จากการเข้าไปศึกษาศูนย์หนังสือจุฬาฯ มีลักษณะการแบ่งองค์กรดังรูปที่ 3.1

3.1 หน้าที่ของหน่วยงานในร้านหนังสือ

3.1.1 คณะกรรมการบริหาร เป็นบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ถูกแต่งตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารงานร้านหนังสือ และควบคุมดูแลกิจการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งร้านหนังสือ กำหนดเป้าหมายผลกำไรที่คาดว่าจะได้จากการดำเนินงานและประเมินผลงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.1.2 ฝ่ายการตลาด มีหน้าที่รับผิดชอบในการวางแผนและบริหารการขายให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

- 1) แผนกบริการห้องสมุดทั่วไป ทำหน้าที่ออกเยี่ยมลูกค้าตามห้องสมุดทั่ว ๆ ไปเพื่อเสนอรายชื่อหนังสือ ให้บรรณารักษ์คัดเลือก และติดตามผลการสั่งซื้อหนังสือจากห้องสมุดต่าง ๆ ที่ส่งใบคัดเลือกหนังสือไปให้ โดยรับการสั่งซื้อหนังสือจากลูกค้า ซึ่งรวมถึงการสั่งซื้อหนังสือจากต่างประเทศ ประสานงานระหว่างหน่วยงานบัญชี แผนกสินค้าคงคลัง เพื่อให้ลูกค้าได้รับความสะดวก
- 2) แผนกขายหน้าร้าน นอกจากจะทำหน้าที่ ขายหนังสือหน้าร้าน รับสั่งจองหนังสือที่ลูกค้าทั่วไปต้องการ ส่งยอดขายในแต่ละวันให้ฝ่ายบัญชีและการเงิน และทำรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวันแล้วยังทำหน้าที่ตรวจสอบสินค้าหน้าร้านให้มีเพียงพอสำหรับการขายตลอดเวลา ถ้ามีสินค้าชนิดใดขาด หรือคาดว่าจะไม่เพียงพอในการขาย พนักงานขายหน้าร้านจะทำการเขียนใบเบิกสินค้าเพื่อนำไปเบิกสินค้าจากฝ่ายสินค้าคงคลัง
- 3) แผนกขายส่ง มีหน้าที่ติดตามผลการฝากขายและการขายส่ง
- 4) แผนกส่งเสริมการตลาด มีหน้าที่สำรวจตลาดและคู่แข่ง ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน ไม่ว่าจะเป็นหนังสือพิมพ์หรือนิตยสารต่างๆ และติดตามผลว่ามีลูกค้าได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนต่าง ๆ นั้นหรือไม่ จัดทำหนังสือคู่มือการสั่งซื้อเพื่อเป็นการให้บริการด้าน การค้นหาหนังสือของลูกค้า และจัดส่งเอกสารประชาสัมพันธ์ไปให้สมาชิกเพื่อเป็นการเผยแพร่ธุรกิจหนังสือ ส่งเสริมการขายทุกช่องทาง เช่น จัดทำระบบสมาชิก เปิดช่องทาง



รูปที่ 3.1 การแบ่งองค์ภายในร้านหนังสือ

ตลาดใหม่ (ทางไปรษณีย์ และทางโทรศัพท์) นอกจากนี้ยังมีการจัดแบ่งหนังสือออกเป็น หนังสือขายดี หนังสือแนะนำ หนังสือใหม่ และหนังสือรางวัลซีไรต์ เพื่อเป็นแนะนำ หนังสือภายในร้าน

- 5) แผนกเครื่องเขียน และเบ็ดเตล็ด มีหน้าที่จัดสินค้าเข้าร้านให้ครบถ้วนตามความนิยม ของลูกค้า

3.1.3 ฝ่ายบัญชีและการเงิน ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลการจัดทำบัญชีให้ถูกต้อง รวมถึงการจัด ทำระบบบัญชี ระบบเอกสาร ระบบการควบคุมภายใน และจัดเตรียมรายงาน เพื่อใช้ในการ ควบคุมการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังต้องดูแลงานในส่วนของภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่ายไว้ การควบคุมการรับเงินสด และการจ่ายเงินสดของร้านหนังสือโดยตรง โดย แบ่งเป็น แผนกต่าง ๆ ดังนี้

- 1) แผนกบัญชีลูกหนี้ มีหน้าที่เก็บข้อมูลลูกค้าเพื่อตรวจสอบ อนุมัติการเปิดบัญชีและติด ตามความเป็นไปของลูกค้า รวมถึงการพิจารณาทบทวนวงเงินสินเชื่อสำหรับลูกค้าแต่ ละราย วางแผนในการเก็บเงินจากลูกค้า ติดตามทวงถามหนี้ที่ค้างชำระ ควบคุม ตรวจสอบ การออกเอกสารในการส่งของ แจ่งหนี้ และออกรายงานเพื่อเสนอคณะกรรมการ บริหาร เกี่ยวกับการบริหารลูกหนี้ เช่น รายงานอายุหนี้ที่ค้างชำระ รายงานการจัดเก็บ หนี้
- 2) แผนกบัญชีเจ้าหนี้การค้า มีหน้าที่ตรวจสอบเอกสารการรับของ การตั้งหนี้ ยอดหนี้ที่ ค้างชำระ ทั้งซื้อขาด และฝากขาย จัดเก็บและควบคุมเอกสารบัญชี จัดทำและตรวจ สอบการตั้งราคาสินค้าเพื่อขาย จัดทำใบสำคัญส่งจ่าย ตรวจสอบรายงานบัญชีเจ้าหนี้ เพื่อการเบิกจ่ายได้ถูกต้องทันการ บันทึกข้อมูลบัญชีเจ้าหนี้ ทั้งในและนอกประเทศ และ ออกรายงานเพื่อการบริหารเจ้าหนี้ให้ถูกต้องครบถ้วน
- 3) แผนกการเงินรับ มีหน้าที่บันทึกการรับเงินจากการขายทั้งหมดของร้านทั้งที่ได้รับจาก การขายปลีกหน้าร้าน หรือการออกใบเสร็จรับเงิน ตรวจสอบการรับเงิน บันทึกการรายการ บัญชีแยกประเภทรายวัน รายงานสรุปผลการดำเนินงานของร้านหนังสือ รายงานราย ละเอียดประกอบงบการเงิน ควบคุมเกี่ยวกับทะเบียนต่าง ๆ เช่น ทะเบียนสินทรัพย์ ทะเบียนประกันภัย และรวบรวมเช็คและเงินสดที่ได้รับในแต่ละวัน เพื่อนำฝากธนาคาร
- 4) แผนกการเงินจ่าย แบ่งเป็น
 - 4.1) พนักงานรักษาเงินรองจ่าย ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจ่ายเงินสด ซึ่งจ่ายจากเงินสำรอง จ่าย จัดทำสรุปการจ่ายเงินรองจ่ายเพื่อเบิกชดเชย ควบคุมและตรวจสอบ เอกสาร การเบิกเงินย่อย ให้เป็นไปตามนโยบาย จัดสรรโอนเงินเพื่อผลประโยชน์ของร้าน

หนังสือ และออกรายงานเงินสดจ่ายประจำวัน รายงานเช็คคงเหลือ รายงานเงินฝากประจำ

4.2) พนักงานจ่ายเช็ค มีหน้าที่บันทึกทะเบียนคุมการจ่ายเช็ค ตรวจสอบเอกสารที่เสนอเพื่อขอตั้งเบิกที่ได้รับการอนุมัติให้ถูกต้องครบถ้วน ควบคุมและติดตามการเสนอใบสั่งจ่ายเพื่อให้มีการลงนามในการสั่งจ่ายให้ครบถ้วนสมบูรณ์

5) แผนกตรวจสอบภายในและระบบ มีหน้าที่ตรวจสอบการบันทึกลูกหนี้และเจ้าหนี้ การรับชำระหนี้ และลูกหนี้ค้างชำระ ตรวจสอบการบันทึกบัญชี และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของร้านหนังสือ

3.1.4 ฝ่ายจัดซื้อ ทำหน้าที่จัดซื้อ และจัดหาสินค้า เพื่อประโยชน์สูงสุดของร้านหนังสือ โดยแบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

- 1) แผนกจัดซื้อภายในประเทศ ทำหน้าที่จัดซื้อหนังสือต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ หรือจัดจำหน่ายภายในประเทศ
- 2) แผนกจัดซื้อต่างประเทศ ทำหน้าที่จัดซื้อหนังสือต่าง ๆ ที่จัดพิมพ์ หรือจัดจำหน่ายต่างประเทศ

การจัดซื้อสินค้าของร้านหนังสือ จะแบ่งออกเป็น 2 กรณีคือ

- 1) การซื้อขาย เป็นการสั่งซื้อสินค้าที่ต้องทำการชำระหนี้ทันที หรือกำหนดเงื่อนไขในการชำระหนี้ กรรมสิทธิ์เป็นของร้านขายหนังสือ
- 2) การจัดซื้อสินค้านำฝากขาย เป็นการจัดซื้อสินค้าที่ไม่ต้องชำระเงิน กรรมสิทธิ์ในสินค้าจะเป็นของผู้ฝากขายจนกว่าจะขายสินค้าได้ โดยทางร้านหนังสือจะได้รับค่านายหน้า หรือส่วนลดจากการขาย และจ่ายคืนเงินส่วนที่ขายได้

3.1.5 ฝ่ายสินค้าคงคลัง ทำหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนตรวจรับ ตรวจสอบเอกสารกำกับสินค้าให้ถูกต้องครบถ้วน จัดระบบภายในคลังสินค้าให้มีระเบียบ และพร้อมสำหรับการจำหน่าย ตรวจสอบสภาพสินค้าในคลังสินค้า และควบคุมสินค้าให้หมุนเวียนพร้อมสำหรับการจำหน่ายอยู่เสมอ และออกรายงานเพื่อบริหารคลังสินค้า ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

3.1.6 ฝ่ายสารสนเทศ ทำหน้าที่ควบคุมการดำเนินงานของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้

- 1) แผนกปฏิบัติการ ทำหน้าที่ดูแลการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมทั้งการเปิดปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ และจัดพิมพ์รายงานที่สำคัญในทุกสิ้นเดือน

- 2) แผนกพัฒนาระบบ ทำหน้าที่เขียนคำสั่งเพื่อให้เครื่องทำงานตามข้อกำหนดของโปรแกรมที่ออกแบบไว้






3.1.7 ฝ่ายบุคลากรและธุรการ แบ่งเป็นแผนกต่าง ๆ ดังนี้




- 1) แผนกบุคคลากร เป็นแผนกที่ดำเนินงานต่างๆ อันเกี่ยวเนื่องกับพนักงานในบริษัท โดยเป็นแผนกที่คอยให้บริการ และควบคุมความประพฤติของพนักงาน หน้าที่หลักของแผนกบุคคลากรคือรับสมัคร คัดเลือก บรรจุ และกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงาน เก็บรวบรวมประวัติพนักงาน เช่น การเข้าทำงาน การขาดงาน การปรับเงินเดือน เป็นต้น จัดทำเงินเดือน และค่าแรงของพนักงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน จัดการเรื่องการฝึกอบรม และจัดเก็บประวัติการฝึกอบรมของพนักงาน และจัดทำทะเบียนประวัติพนักงาน ซึ่งจะต้องทำให้ถูกต้องตรงตามความจริงอยู่เสมอ
- 2) แผนกธุรการ ทำหน้าที่ควบคุมทรัพย์สินถาวรของร้านหนังสือ รวมทั้งการซ่อมแซมบำรุงรักษา ควบคุมเกี่ยวกับวัสดุสำนักงาน และวัสดุหีบห่อ และตรวจสอบสินค้าที่จัดส่ง จัดทำใบรับสินค้า จัดส่งสินค้าให้ลูกค้า และประสานงานอำนวยความสะดวกทุกแผนก

3.2 ระบบงานต่าง ๆ ภายในร้านหนังสือ

ร้านหนังสือจะมีระบบงานย่อย ๆ เป็นส่วนประกอบ ซึ่งระบบงานย่อยในแต่ละระบบนั้นจะมีขั้นตอนและเอกสารประกอบการดำเนินงานมากมาย

Document Flow เป็นเครื่องมือช่วยในการอธิบายลักษณะ ขั้นตอนการทำงาน โดยมีสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ดังนี้

	เอกสารที่ใช้ในหน่วยงาน มีหมายเลขกำกับมุมบนด้านขวา เลข 1 หมายถึงต้นฉบับ ที่มุมล่างด้านขวามีตัวอักษร s กำกับหมายถึงต้องมีการเซ็นต่อนุมัติในเอกสารนั้น ถ้ามีอักษร l กำกับต้องมีการกรอกข้อความที่จำเป็นลงในเอกสารนั้น
	จุดกำเนิดเอกสาร
	เส้นทางเดินเอกสาร
	การนำข้อมูลจากเอกสารมาเปรียบเทียบกัน
	แสดงจุดสิ้นสุดการทำงาน

	เก็บข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูล
	การนำเอกสารมาเก็บลงในแฟ้มข้อมูลร่วมกัน
	การนำเอกสารมาเก็บลงในแฟ้มข้อมูลร่วมกันเมื่อถึงวันที่กำหนดจะต้องนำเอกสารมาดำเนินการต่อ
ตัวอักษร	N หมายถึงการจัดเรียงตามตัวเลข A หมายถึงการจัดเรียงตามตัวอักษร D หมายถึงการจัดเรียงตามวันที่

ตารางที่ 3.1 ตารางแสดงสัญลักษณ์ของ Document Flow

3.2.1 ระบบการจัดซื้อ ในกิจการร้านหนังสือจะมีการแบ่งหน้าที่ต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อตลอดจนการรับและการจ่ายเงินออกจากกันเพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายใน โดยมีวิธีและแบบฟอร์มต่าง ๆ เพื่อช่วยในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังรูปที่ 3.2 หน้าที่ต่าง ๆ อาจแบ่งออกได้ดังนี้คือ

1) การเสนอซื้อและการสั่งซื้อ

ฝ่ายสินค้าคงคลัง จัดทำใบเสนอซื้อตามรายการหนังสือที่ขาด โดยได้รับการอนุมัติจากหัวหน้าฝ่ายสินค้าคงคลัง โดยมีสำเนาใบเสนอซื้อจำนวน 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 ส่งให้ฝ่ายจัดซื้อ

ฉบับที่ 2 ส่งให้แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่

ฉบับที่ 3 เก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงในฝ่ายสินค้า

คงคลัง

ฝ่ายจัดซื้อ การชำระเงินแก่เจ้าหน้าที่เมื่อได้รับใบเสนอซื้อจากฝ่ายสินค้าคงคลัง จะจัดทำใบสั่งซื้อสินค้าจำนวน 4 ฉบับ

ฉบับที่ 1 ส่งให้สำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่ายหนังสือ

ฉบับที่ 2 ฝ่ายสินค้าคงคลังเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานรวมกับใบสั่งซื้อสินค้า

ฉบับที่ 3 ส่งให้แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่

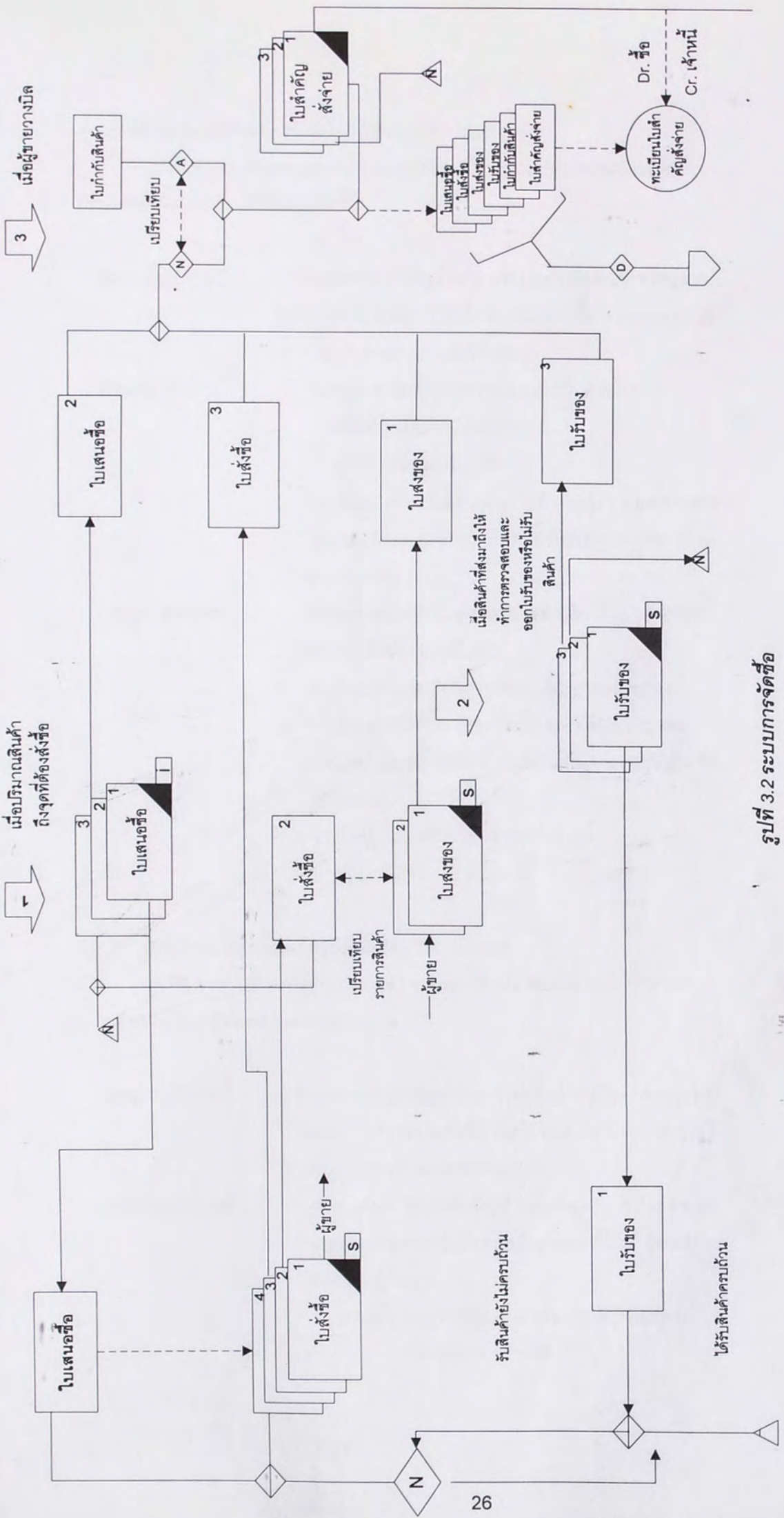
ฉบับที่ 4 เก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงของฝ่ายจัดซื้อ

2) การรับของ

สำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่าย	<ol style="list-style-type: none">1. จัดเตรียมหนังสือตามรายการในใบสั่งซื้อหนังสือที่ได้รับ2. ออกใบส่งของ3. จัดส่งหนังสือ และใบส่งของไปให้แก่ร้านหนังสือ
ฝ่ายสินค้าคงคลัง	<ol style="list-style-type: none">1. นำใบสั่งซื้อ และใบส่งของจากผู้ขายมาเปรียบเทียบราคา รายการสินค้า และคุณภาพ เช่น ตรีรับใบส่งของและเก็บใบส่งของไว้ 1 ฉบับเพื่อส่งให้แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่2. ออกใบรับของ โดยมีการลงชื่อผู้ตรวจรับของ และระบุว่าจำนวนของที่ได้รับครบและถูกต้อง ตามใบสั่งซื้อหรือไม่ ฉบับที่ 1 ส่งให้แผนกจัดซื้อ ฉบับที่ 2 เก็บไว้เป็นเอกสารอ้างอิงของฝ่ายสินค้าคงคลัง ฉบับที่ 3 ส่งให้แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่
ฝ่ายจัดซื้อ	เมื่อได้ใบรับของแล้วจะตรวจสอบว่าได้สินค้าครบและถูกต้องตามใบสั่งซื้อหรือไม่แล้วนำไปรับของเก็บรวมไว้กับใบเสนอซื้อ กรณีที่ยังได้ของไม่ครบ หรือไม่ถูกต้องตามใบสั่งซื้อฝ่ายจัดซื้อจะต้องติดตามจากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่าย

3) การทำใบสำคัญจ่าย

สำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่าย	ส่งใบกำกับสินค้า หรือบิลเก็บเงินให้กับร้านหนังสือ
แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่	นำใบวางบิลที่ได้จากสำนักพิมพ์หรือตัวแทนจำหน่ายมาเปรียบเทียบกับใบสั่งซื้อ ใบเสนอซื้อ ใบส่งของ และใบรับของที่ได้จากฝ่ายจัดซื้อ และใบตรวจรับเมื่อถูกต้องจัดทำใบสำคัญจ่าย (Invoice) จำนวน 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 พร้อมใบกำกับสินค้าจากผู้ขาย ใบรับของ ใบส่งของ ใบสั่งซื้อ และใบเสนอซื้อ จะเก็บเข้าแฟ้มและเรียงตามวันที่ครบกำหนดชำระ เมื่อถึงกำหนดชำระจะส่งไปให้ แผนกการเงินจ่าย ฉบับที่ 2 ให้เป็นหลักฐานในการลงทะเบียนสำคัญจ่ายแล้วเก็บไว้ ฉบับที่ 3 ให้เป็นบัญชีเจ้าหน้าที่รายตัว Dr. ชื่อ Cr. เจ้าหน้าที่ใบสำคัญจ่าย



รูปที่ 3.2 ระบบการจัดซื้อ

4) การชำระเงินแก่เจ้าหนี้กรณีสั่งซื้อหนังสือภายในประเทศ

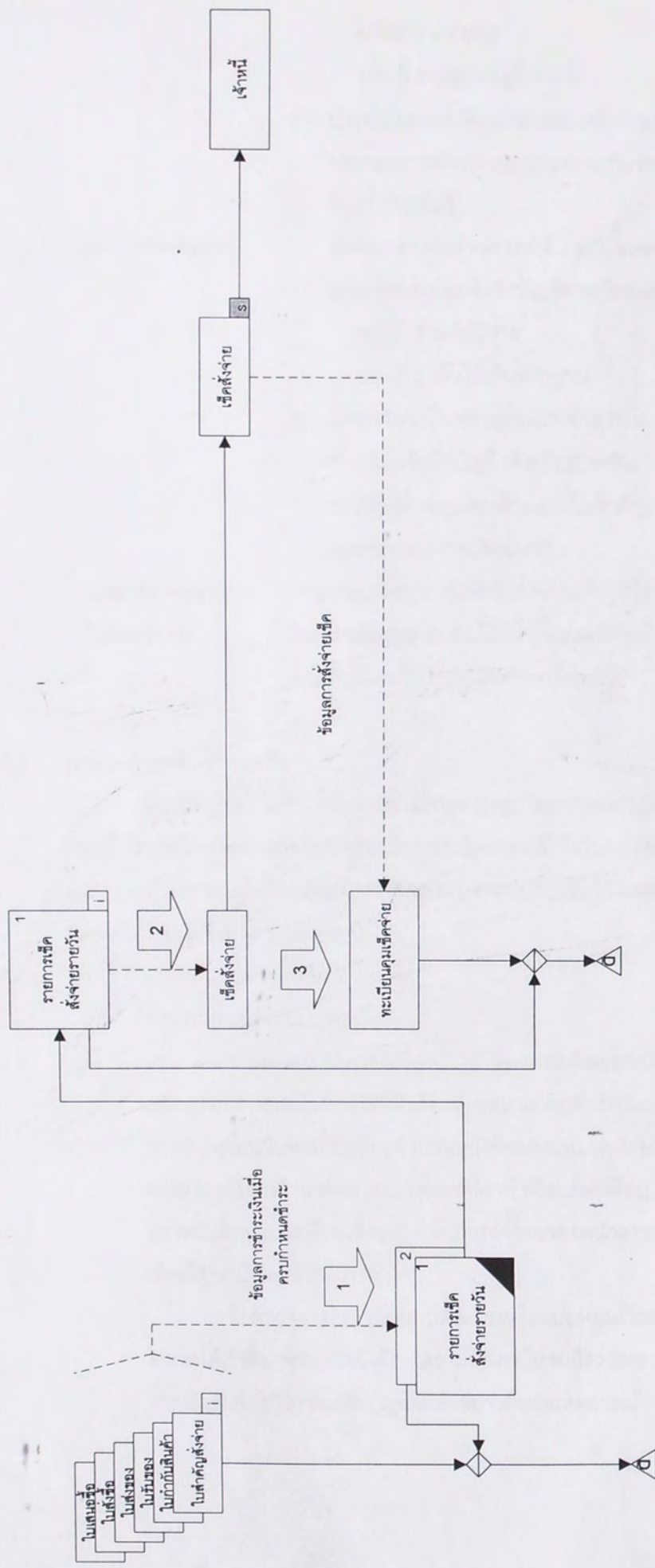
รูปที่3.3 แสดงขั้นตอนเอกสารการชำระเงินแก่เจ้าหนี้กรณีสั่งซื้อหนังสือภายในประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- | | |
|-------------------|--|
| แผนกบัญชีเจ้าหนี้ | นำข้อมูลจากใบสำคัญส่งจ่าย พร้อมใบกำกับสินค้าจากผู้ขาย ใบรับของ ใบส่งของ ใบสั่งซื้อ และใบเสนอซื้อ จากแผนกบัญชี เจ้าหนี้มาทำการชำระเงินให้กับผู้ขาย |
| แผนกบัญชีเจ้าหนี้ | 1. ทำรายการเช็คที่ต้องส่งจ่ายในแต่ละวัน 2 ฉบับ
ฉบับที่ 1 แผนกการเงินจ่าย
ฉบับที่ 2 แผนกบัญชีเจ้าหนี้ |
| | 2. ประทับตราจ่ายเงินแล้วลงบนใบสำคัญส่งจ่ายและเอกสาร ประกอบการจ่ายเงินทุกฉบับก่อนเก็บข้อมูลลงแฟ้ม พร้อม รายการเช็ค |
| แผนกการเงินจ่าย | 1. นำรายการเช็คที่ต้องส่งจ่าย มาออกเช็ค เพื่อนำไปให้ผู้มี อำนาจเซ็นดั่งจ่ายเซ็นดั่ง
2. นำข้อมูลจากเช็คที่ผู้มีอำนาจเซ็นดั่งจ่ายแล้วมาลง ทะเบียนคุมเช็คจ่าย ซึ่งจะบันทึกวันที่ ชื่อผู้รับเงิน และ จำนวนเงินในเช็ค พร้อมทั้งวันที่เซ็นดั่งจ่ายและวันที่ส่งไป ให้ผู้รับเงิน
3. นำเช็คที่ถูกเซ็นดั่งจ่ายแล้วส่งให้เจ้าหนี้ |

5) การชำระเงินแก่เจ้าหนี้กรณีสั่งซื้อหนังสือจากต่างประเทศ

รูปที่3.4 แสดงขั้นตอนเอกสารการชำระเงินแก่เจ้าหนี้กรณีสั่งซื้อหนังสือจากต่าง ประเทศ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- | | |
|-------------------|---|
| แผนกบัญชีเจ้าหนี้ | นำข้อมูลจากใบสำคัญส่งจ่าย พร้อมใบกำกับสินค้าจากผู้ขาย ใบรับของ ใบส่งของ ใบสั่งซื้อ และใบเสนอซื้อ จากแผนกบัญชี เจ้าหนี้มาทำการชำระเงินให้กับผู้ขาย |
| แผนกบัญชีเจ้าหนี้ | 1. ทำการพิมพ์ ใบแจ้งหักบัญชี (Voucher Payable) 3 ฉบับ และต้องผ่านการเซ็นดั่งของ พนักงานสมุห์บัญชี ผู้ช่วยผู้จัด การ และผู้จัดการ
ฉบับที่ 1 แผนกการเงินจ่าย เพื่อเก็บไว้เป็นเอกสาร ประกอบการอ้างอิง |



รูปที่ 3.3 การชำระเงินแก่เจ้าหนี้กรณีสั่งซื้อหนังสือภายในประเทศ

ฉบับที่ 2 ธนาคาร

ฉบับที่ 3 แผนกบัญชีเจ้าหน้าที่

- | | |
|-------------------------|--|
| | 2. ประทับตราจ่ายเงินแล้วลงบนใบสำคัญสั่งจ่ายและเอกสารประกอบการจ่ายเงินทุกฉบับก่อนเก็บข้อมูลลงแฟ้ม พร้อมใบแจ้งหักบัญชี |
| แผนกการเงินจ่าย | 1. เมื่อธนาคารส่ง Draft มาให้ 2 ฉบับแผนกการเงินจะรับ Draft โดยนำใบแจ้งหักบัญชีมาเปรียบเทียบฉบับที่ 1 ส่งให้ผู้ขาย
ฉบับที่ 2 เก็บไว้เป็นหลักฐาน |
| | 2. ทุกสิ้นวันจะพิมพ์รายงานการจ่าย Draft และรายงานการสร้างใบแจ้งหักบัญชี เพื่อเก็บเข้าแฟ้ม |
| | 3. ประทับตราจ่ายเงินแล้วลงบนใบสำคัญสั่งจ่ายและเอกสารประกอบการจ่ายเงินทุกฉบับ |
| แผนกตรวจสอบภายในและระบบ | ตรวจสอบเพื่อดูว่าเช็คที่เซ็นสั่งจ่ายแล้วได้มีการส่งไปให้ผู้รับเงินในเวลาอันสมควรและเช็คที่ยังไม่ส่งออกไปนั้นจะต้องอยู่ครบถ้วนและมีการเก็บรักษาไว้เป็นอย่างดี |

3.2.2 ระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ

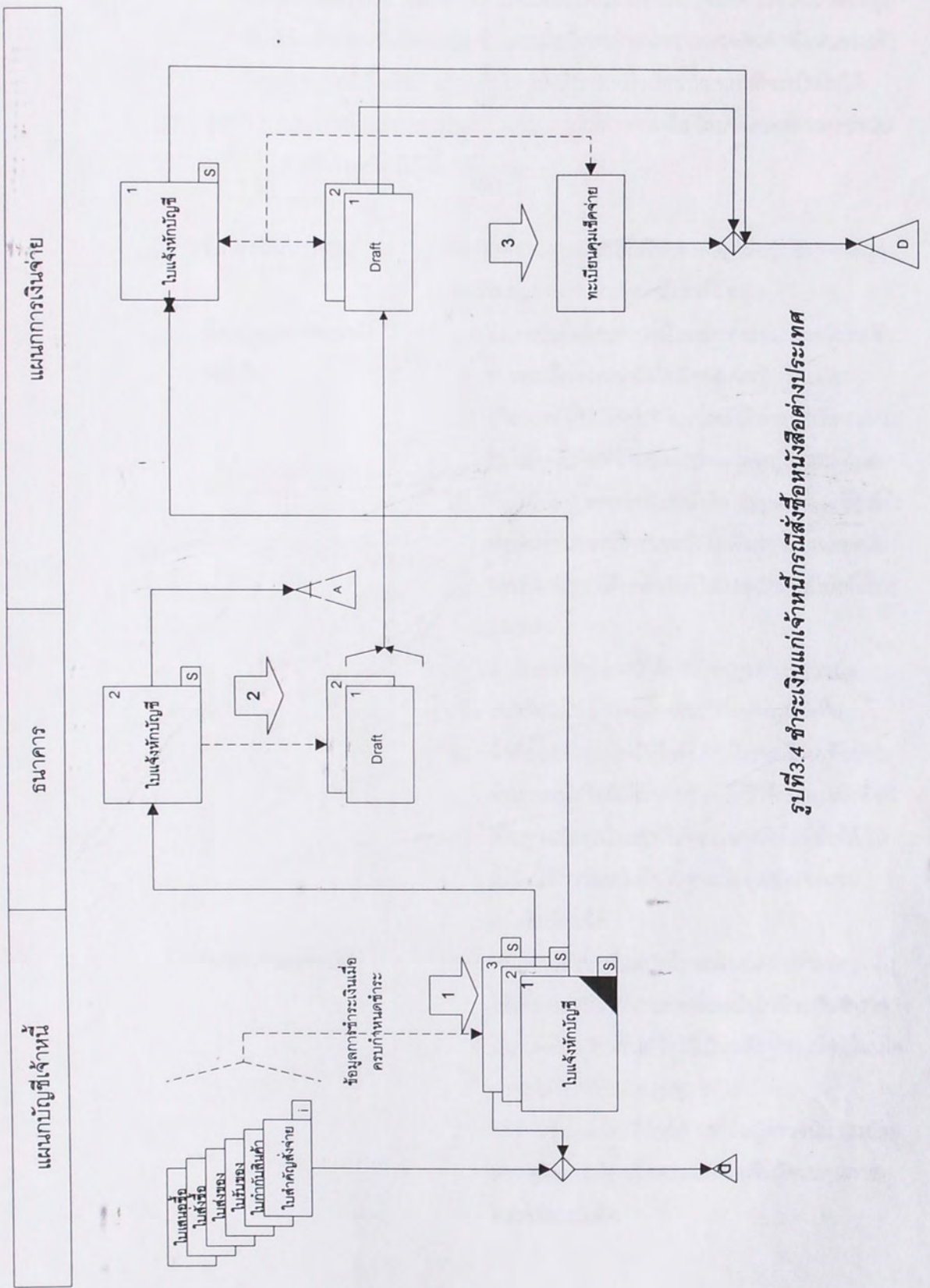
หนังสือทุกเล่มในร้านหนังสือต้องมีการควบคุม โดยการลงบัญชีสินค้าแบบต่อเนื่อง คือ เมื่อมีการเบิกหรือรับหนังสือเข้าต้องมีการบันทึกยอดหนังสือในคลังสินค้าทันที นอกจากนี้ควรจะมีการตรวจนับของจริงเพื่อตรวจสอบกับจำนวนที่บันทึกไว้ และเพื่อขจัดความผิดพลาดซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการลงบัญชี

1) การตรวจนับสินค้าคงเหลือ 2 แบบคือ

1.1) การตรวจนับแบบต่อเนื่อง

การตรวจนับแบบต่อเนื่องนั้นใช้วิธีแบ่งหนังสือออกเป็นหมวดหมู่หลัก และแบ่งการตรวจนับจำนวนหนังสือแต่ละหมวดโดยทั่วถึงกันตลอดปี โดยจะให้มีการหมุนเวียนนับตามบัญชีคุมจำนวนหนังสือแต่ละหมวด โดยมีการวางแผนให้มีการตรวจนับสินค้าบางหมวดในแต่ละสัปดาห์ หรือแต่ละเดือน โดยจะนำผลการตรวจนับสินค้ามาเปรียบเทียบกับแผนการทำงานของพนักงานประจำ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเรื่องเวลาในการทำงาน

ข้อดีของการตรวจนับแบบต่อเนื่องหรือแบบหมุนเวียนนี้จะทำให้พบที่ผิดพลาดได้เร็วขึ้น (จำนวนหนังสือ) โดยไม่ต้องรอไปจนถึงการตรวจนับเมื่อตอนสิ้นงวดบัญชี ทำให้มีการแก้ไขบัญชีสินค้าอย่างทันต่อเหตุการณ์



รูปที่ 3.4 ข้าราชการแก่เจ้าหน้าที่กรณีสั่งซื้อหนังสือต่างประเภท

1.2) การตรวจนับเมื่อตอนสิ้นงวดบัญชี

การตรวจนับเมื่อตอนสิ้นงวดบัญชีนั้น บัญชีคุมหนังสือคงเหลือแต่ละหมวดหมู่จะได้รับการตรวจสอบกับจำนวนหนังสือที่มีอยู่จริงตามวันที่กำหนดไว้ สำหรับการตรวจนับหนังสือ โดยปกติมักจะทำกันในระยะใกล้สิ้นงวดบัญชี เนื่องจากอาจต้องใช้เวลาหลายวัน ควรจะต้องวางแผนการตรวจนับจำนวนหนังสือที่ต้องให้เสร็จก่อนวันปิดงบบัญชี และเมื่อมีการกำหนดวันตรวจสินค้าที่แน่นอนแล้วก็ควรลดการสั่งซื้อสินค้าเข้า เพื่อให้หนังสือคงเหลือน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

2) รูปที่ 3.5 แสดงขั้นตอนเอกสารในระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ โดยขั้นตอนการตรวจนับสินค้าคงเหลือมีดังนี้

แผนกพัฒนาระบบ	จัดพิมพ์รายงานยอดสินค้าคงเหลือที่มีอยู่ในแฟ้มข้อมูล โดยพิมพ์แยกตามหมวดหนังสือที่มีอยู่
ผู้ควบคุมการตรวจนับหนังสือ	<ol style="list-style-type: none">1. แบ่งหนังสือที่จะตรวจนับออกตามหมวดหนังสือ ทำรายละเอียดของหนังสือที่จะตรวจนับในแต่ละบริเวณจากบัญชีคุมจำนวนหนังสือ และเขียนแผนผังแสดงที่เก็บหนังสือแต่ละหมวดหมู่โดยละเอียด2. จัดเตรียมป้ายตรวจนับหนังสือ (Book Tag) ให้เพียงพอกับจำนวนชนิดของหนังสือที่จะทำการตรวจนับ โดยพิมพ์เลขที่เรียงลำดับไว้ล่วงหน้าเพื่อป้องกันการสูญหาย3. นำป้ายตรวจนับหนังสือ ที่มีข้อมูลการตรวจนับหนังสือแล้ว มาจัดเรียงตามหมวดหมู่หนังสือ4. นำข้อมูลจำนวนหนังสือที่นับได้ มาเปรียบเทียบกับจำนวนหนังสือที่มีในฐานข้อมูล ถ้าจำนวนหนังสือที่มีในฐานข้อมูลไม่เท่ากับจำนวนหนังสือที่นับได้ ให้เปลี่ยนจำนวนหนังสือในฐานข้อมูลเป็นจำนวนหนังสือที่นับได้
พนักงานตรวจนับ	<ol style="list-style-type: none">1. พนักงานตรวจนับหนังสือจะต้องได้รับป้ายตรวจนับให้เพียงพอกับจำนวนรายชื่อหนังสือที่จะต้องตรวจนับ และให้ผู้รับเซ็นชื่อไว้เป็นหลักฐาน เพื่อให้แน่ใจว่าจะได้รับกลับมาครบทุกฉบับ2. ใส่จำนวนหนังสือที่นับได้ และชื่อผู้ตรวจนับ บนป้ายตรวจนับหนังสือ เมื่อครบแล้วส่งคืนผู้ควบคุมการตรวจนับหนังสือ

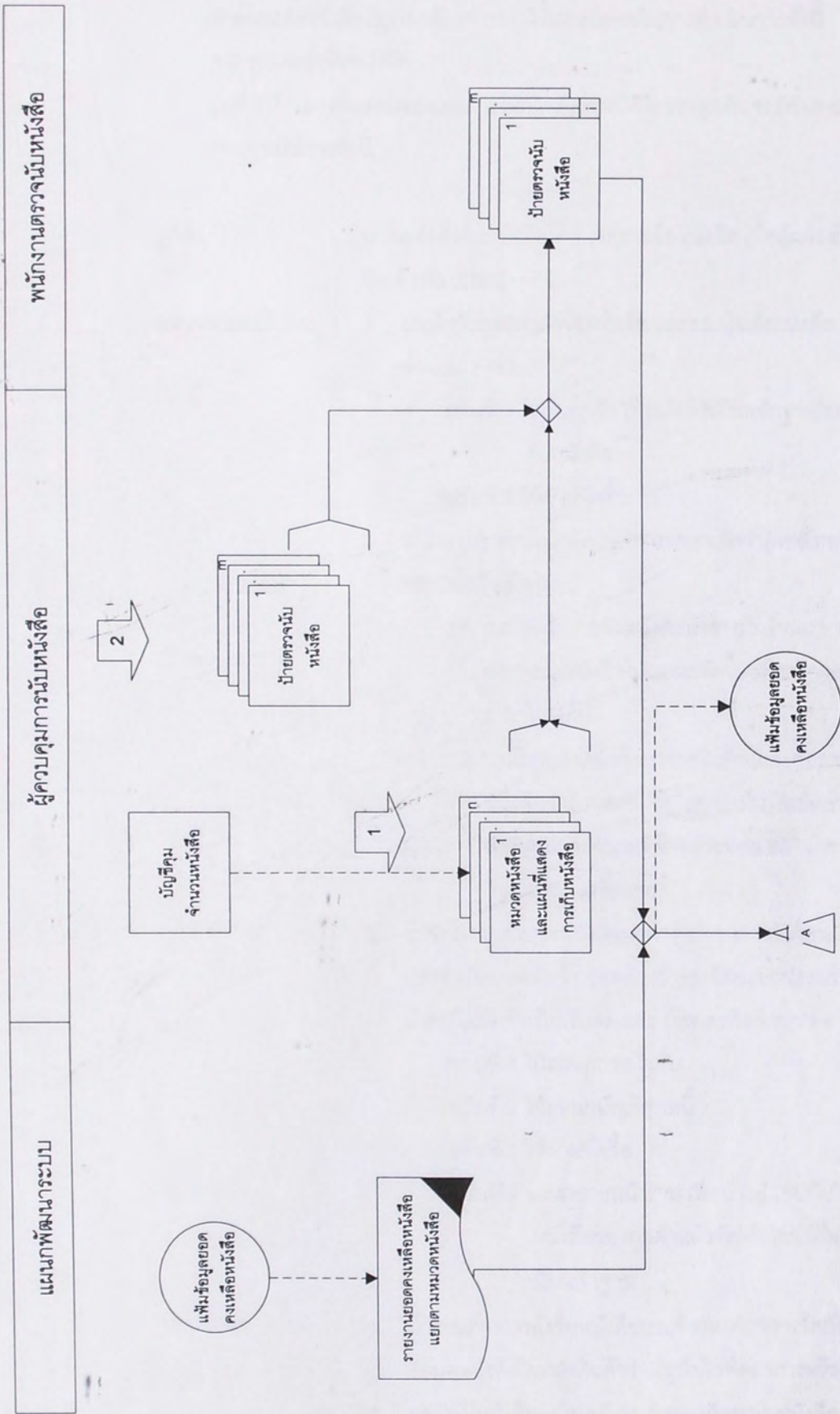
3.2.3 ระบบการขายสินค้า

การขายหนังสือของร้านหนังสือทั่ว ๆ ไป จะแยกเป็นลักษณะการขายได้ดังนี้

1) การขายหน้าร้าน ลูกค้าจะต้องเดินทางมาติดต่อ แสดงความจำนงในการซื้อหนังสือ แก่พนักงานภายในร้าน ซึ่งการขายหน้าร้านจะแบ่งรูปแบบการขายออกเป็น 3 แบบดังนี้

1.1) การขายหนังสือที่มีอยู่ในร้าน ลูกค้าสามารถเลือกหนังสือที่ต้องการด้วยตัวเอง โดยรูปที่ 3.6 จะแสดงขั้นตอนของเอกสารเมื่อมีการขายหนังสือที่มีในร้าน จะมีวิธีในการดำเนินการดังนี้

ลูกค้า	นำหนังสือที่ต้องการซื้อไปจ่ายเงินที่เคานเตอร์
แผนกขายหน้าร้าน	<ol style="list-style-type: none">นำหนังสือที่ลูกค้าต้องการซื้อมาบันทึกรายการขายที่เครื่องบันทึกเงินสด โดยบันทึกรหัสหนังสือลงไป บนเครื่องบันทึกรายการขาย จากรหัสหนังสือที่บันทึกเข้าไปเครื่องจะทำการดึงราคาของหนังสือที่ต้องการซื้อออกมา และตัดยอดหนังสือในคลังสินค้า หลังจากนั้นจะออกบิลขายเป็นจำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ให้แก่ลูกค้าเพื่อเป็นหลักฐานการซื้อหนังสือของลูกค้า ฉบับที่ 2 พนักงานขายเก็บไว้เป็นหลักฐานในการทำรายงานขายทุกสิ้นวันพนักงานขายแต่ละคนจะนำบิลขายทั้งหมดที่ตนเป็นผู้รับผิดชอบมาทำรายงานการขายประจำวันโดยแยกตามประเภทการชำระเงินของลูกค้า คือ<ol style="list-style-type: none">เงินสดบัตรเครดิตรวมทั้งเงินสด และสลิปบัตรเครดิต ส่งให้หัวหน้าแผนกการเงินรับ(กรณีร้านหนังสือขนาดใหญ่ จะทำสรุปให้แก่หัวหน้าแผนกขายหน้าร้าน เพื่อทำสรุปให้แผนกการเงินรับอีกทีหนึ่ง) จัดทำรายงานขายประจำวันจำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เก็บไว้ที่แผนกขายหน้าร้าน ฉบับที่ 2 ให้แผนกการเงินรับ
แผนกการเงินรับ	<ol style="list-style-type: none">ทำยอดสรุปการขายหน้าร้านรวม บันทึกลงบัญชีแยกประเภทรับรายวัน ตรวจสอบยอดเงินสด และสลิปบัตรเครดิตให้ตรงกับยอดขายที่ได้รับเขียนใบนำฝากเพื่อนำเงินสดที่ได้รับฝากธนาคาร และทุกสิ้นเดือนจะทำการเคลียร์ยอดบัตรเครดิตกับธนาคาร



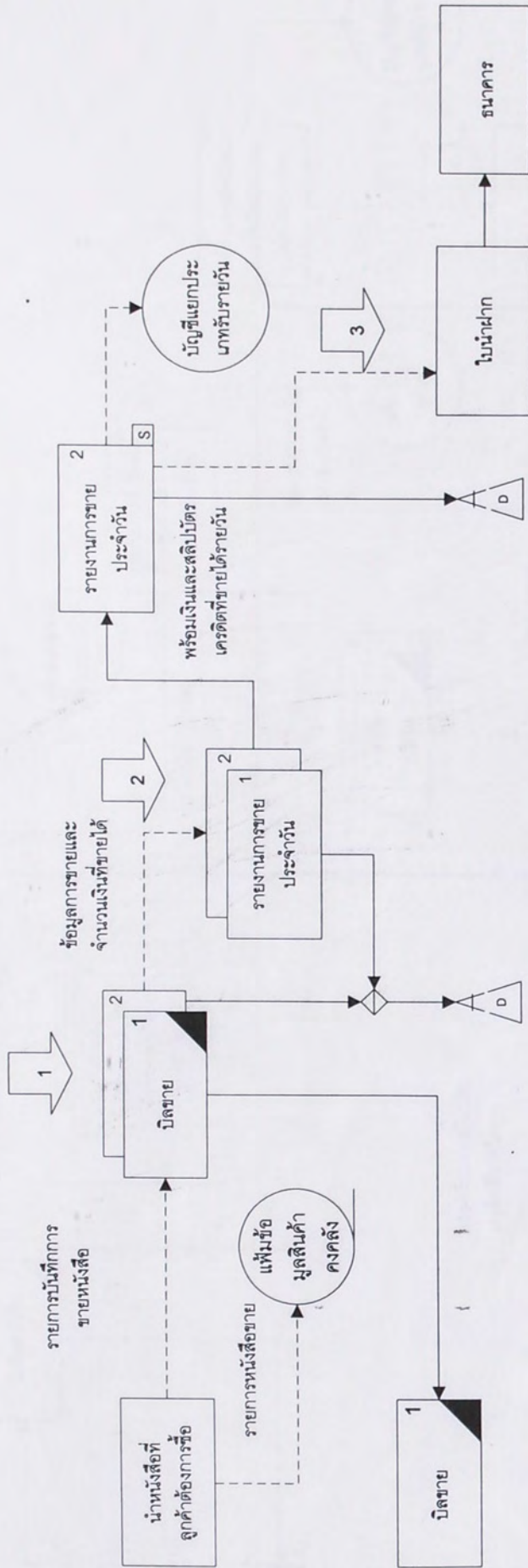
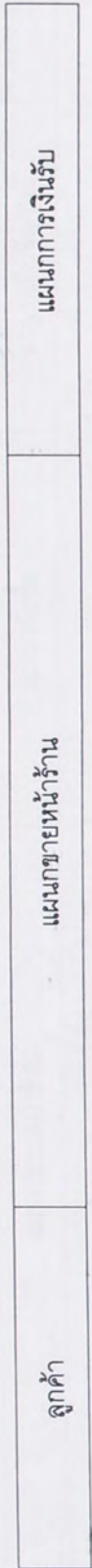
รูปที่ 3.5 ระบบควบคุมสินค้าคงเหลือ

1.2) การสั่งซื้อหนังสือ เป็นวิธีขายหนังสือให้ลูกค้าโดยทางร้านยังไม่มีหนังสือ แต่สามารถส่งหนังสือที่ลูกค้าต้องการได้ มีขั้นตอนย่อยในการดำเนินการดังนี้

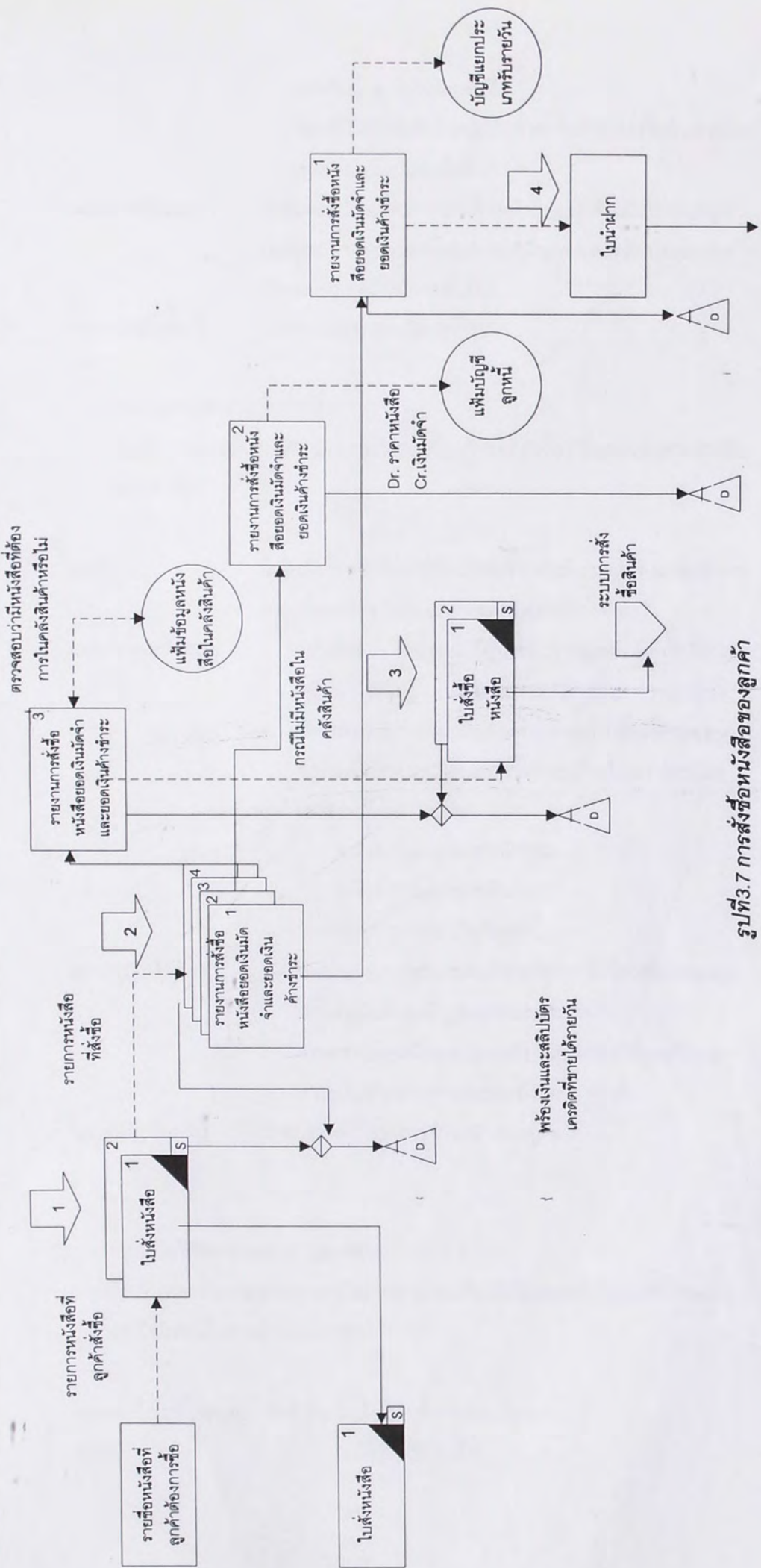
1.2.1) การสั่งซื้อหนังสือ

รูปที่ 3.7 แสดงขั้นตอนของเอกสารในการสั่งซื้อหนังสือของลูกค้า จะมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ลูกค้า	มาติดต่อสั่งซื้อหนังสือโดยบอกรายชื่อหนังสือ [ชื่อผู้แต่ง สำนักพิมพ์ รหัส ISBN]
แผนกขายหน้าร้าน	<ol style="list-style-type: none">บันทึกข้อมูลการสั่งซื้อหนังสือ และออกไปส่งหนังสือจำนวน 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 ให้กับลูกค้า เพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับหนังสือ ฉบับที่ 2 ให้ฝ่ายจัดซื้อพนักงานขายหน้าร้านจะทำการตรวจเช็คที่เคยสั่งซื้อนี้มาขายแล้วหรือไม่<ol style="list-style-type: none">กรณียังไม่เคยสั่งซื้อมาขายในร้านมาก่อนจะส่งรายชื่อหนังสือให้แผนกจัดซื้อ เพื่อตรวจสอบราคาหนังสือกรณีเคยสั่งซื้อมาขายในร้านแล้วจะหาราคาหนังสือจากราคาที่มีอยู่โดยจะเก็บเงินมัดจำการสั่งซื้อหนังสือจากลูกค้าอย่างน้อย 50 % ของราคาสินค้าทั้งหมดที่สั่งซื้อนำข้อมูลจากใบส่งหนังสือมาทำรายงานการสั่งซื้อหนังสือประจำวัน ยอดมัดจำ ยอดค้างชำระ โดยแยกประเภทการชำระเงินมัดจำเป็นเงินสด และ บัตรเครดิตจำนวน 4 ฉบับ ฉบับที่ 1 ให้แผนกการเงินรับ ฉบับที่ 2 ให้แผนกบัญชีลูกหนี้ ฉบับที่ 3 ให้ฝ่ายจัดซื้อ ฉบับที่ 4 แผนกขายหน้าร้าน เพื่อนำไปแนบกับใบส่งหนังสือของลูกค้าแล้วจัดเก็บเข้าแฟ้มเพื่อเป็นหลักฐาน
ฝ่ายจัดซื้อ	<ol style="list-style-type: none">นำรายงานการสั่งซื้อหนังสือประจำวันมาตรวจเช็คกับแฟ้มข้อมูลหนังสือในคลังสินค้าว่ามีหนังสือที่ต้องการหรือไม่กรณีที่มีหนังสืออยู่ในคลังสินค้าอยู่แล้วจะนำหนังสือจาก



รูปที่ 3.6 การขายหนังสือที่มีในร้าน



รูปที่ 3.7 การส่งซื้อหนังสือของลูกค้า

	คลังสินค้ามาให้แผนกจัดซื้อ
	กรณีที่ไม่มีหนังสือในคลังสินค้าจะจัดทำใบสั่งซื้อสินค้าเพื่อส่งเข้าระบบการสั่งซื้อสินค้า
แผนกการเงินรับ	ทำยอดสรุปเงินมัดจำการสั่งซื้อหนังสือรวม เพื่อบันทึกลงบัญชีแยกประเภทรายวันตรวจสอบยอดเงินสด และสลิปบัตรเครดิตให้ตรงกับยอดเงินมัดจำที่ได้รับ
แผนกบัญชีลูกหนี้	บันทึกรายการลูกหนี้ค้างชำระ

1.2.2) การรับหนังสือที่สั่งซื้อ

รูปที่ 3.8 แสดงขั้นตอนของเอกสารในการรับหนังสือที่สั่งซื้อ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ลูกค้า	นำใบสั่งซื้อหนังสือที่ได้รับเมื่อสั่งซื้อหนังสือ มาแสดงแก่พนักงานขายเพื่อขอรับหนังสือ และจ่ายเงินส่วนที่ค้างชำระ
แผนกขายหน้าร้าน	1. ตรวจสอบใบสั่งซื้อหนังสือที่ได้รับจากลูกค้า นำหนังสือที่จัดเตรียมไว้ให้แก่ลูกค้า เก็บเงินส่วนที่ค้างชำระจากลูกค้า 2. ทำยอดสรุปการชำระเงินค้างจากการสั่งซื้อหนังสือของลูกค้ารายวันโดยแยกประเภทการชำระเป็นเงินสด และบัตรเครดิตจำนวน 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 แผนกขายหน้าร้าน ฉบับที่ 2 แผนกการเงินรับ ฉบับที่ 3 แผนกบัญชีลูกหนี้
แผนกการเงินรับ	1. ทำสรุปยอดการชำระเงินค้างจากการสั่งซื้อหนังสือของลูกค้า เพื่อบันทึกลงบัญชีแยกประเภทรายวัน 2. ตรวจสอบยอดเงินสด และสลิปบัตรเครดิตให้ตรงกับยอดชำระเงินค้างจากการสั่งซื้อหนังสือของลูกค้า
แผนกบัญชีลูกหนี้	ทำการบันทึกยอดการชำระเงินของลูกหนี้

2) ขายหนังสือให้ห้องสมุดทั่วไปและหน่วยงานต่าง ๆ

รูปที่ 3.9 แสดงขั้นตอนของเอกสารในการขายหนังสือให้ห้องสมุดทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

แผนกบริการห้องสมุด ทั่วไป	จัดทำใบคัดเลือกสินค้า จำนวน 5 ฉบับ ฉบับที่ 1 ให้ลูกค้า
------------------------------	---

ฉบับที่ 2 แผนกบริการห้องสมุดทั่วไป

ฉบับที่ 3 แผนกบัญชีลูกหนี้

ฉบับที่ 4 แผนกคลังสินค้า

ฉบับที่ 5 ฝ่ายสินค้าคงคลัง เพื่อเป็นสำเนาในการ
เปรียบเทียบ

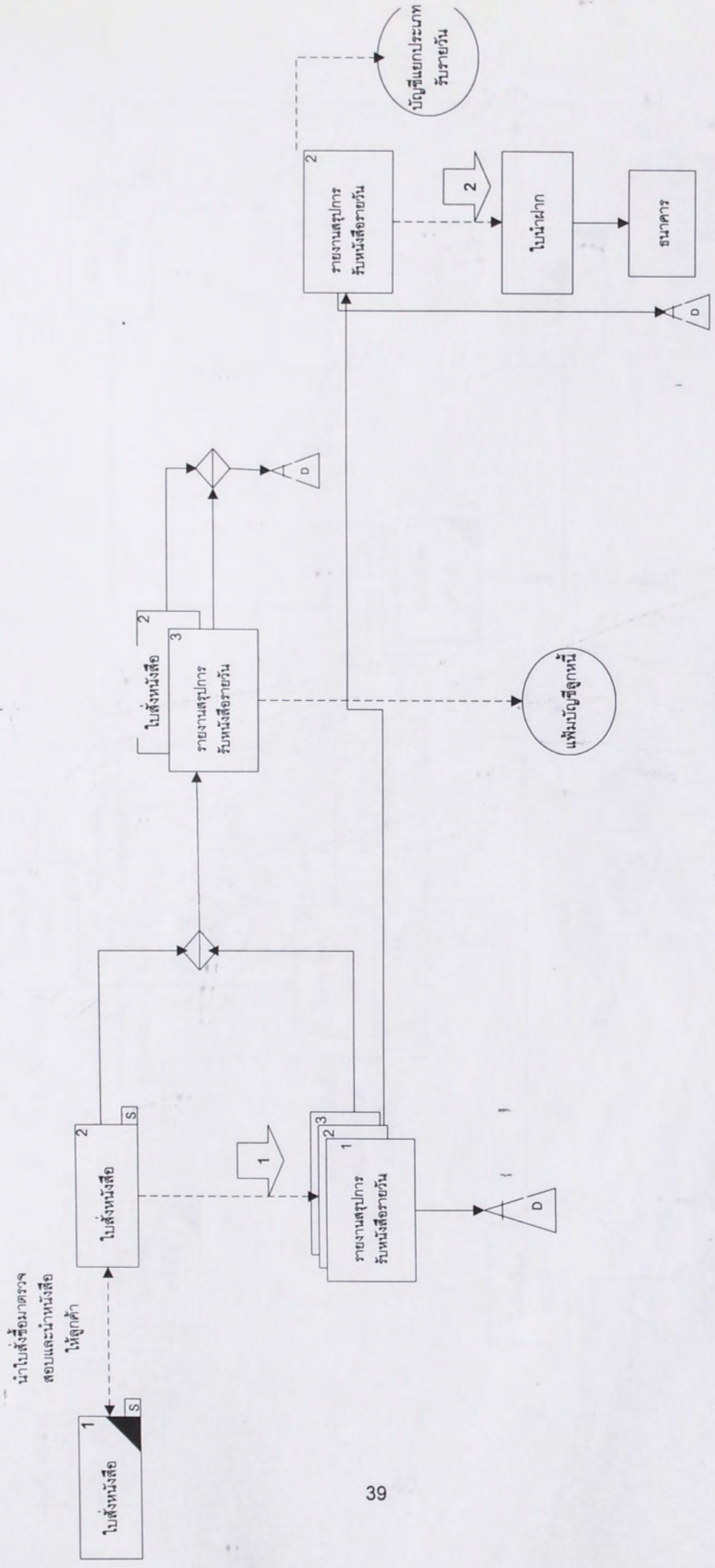
ลูกค้า	<ol style="list-style-type: none">1. ทำการคัดเลือกหนังสือที่ต้องการจากใบคัดเลือกหนังสือ2. ส่งหนังสือที่ไม่ถูกคัดเลือก พร้อมใบคัดเลือกคืน3. รับใบวางบิล4. ตรวจสอบใบวางบิลให้จำนวนเงินถูกต้องตามรายการหนังสือที่คัดเลือกไว้
ฝ่ายสินค้าคงคลัง	<ol style="list-style-type: none">1. จัดเตรียมหนังสือให้ตามใบคัดเลือกหนังสือ และบันทึกการโอนย้ายหนังสือและเก็บใบคัดเลือกไว้เป็นหลักฐาน 1 ใบ2. รับหนังสือที่ลูกค้าส่งกลับ พร้อมใบคัดเลือกเพื่อนำมาทำการตรวจเช็คความถูกต้องของหนังสือที่ถูกส่งคืนมา แล้วทำการเปลี่ยนสถานะของหนังสือ
แผนกบัญชีลูกหนี้	เมื่อได้รับใบคัดเลือกหนังสือที่ได้รับการคัดเลือกจากลูกค้า แล้ว จะทำการสรุปยอดการขายและปรับปรุงเพิ่มข้อมูลลูกหนี้

3) ขายฝาก

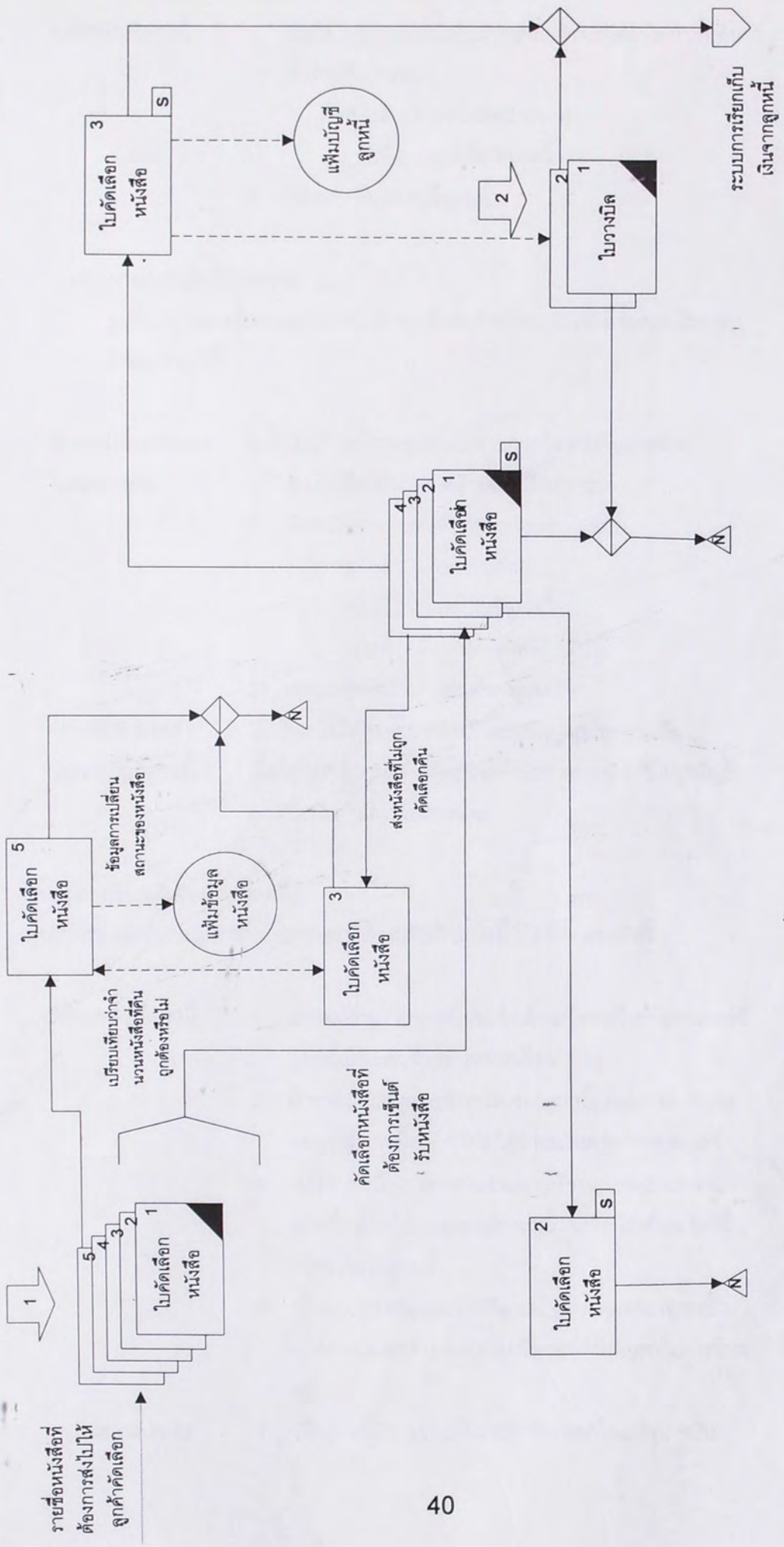
วิธีการขายของระบบขายฝาก มีความแตกต่างกับวิธีขายปลีก ทั้งนี้เพราะจำนวนเงินและปริมาณสินค้าที่ขายจะมากกว่าการขายปลีก นอกจากนั้นอาจจะต้องมีการส่งสินค้าคืนจากร้านค้าที่ฝากขายด้วย ดังนั้นจึงแบ่งออกได้เป็นขั้นตอนย่อย ๆ ในการดำเนินการดังนี้ รูปที่ 3.10 แสดงขั้นตอนเอกสารการนำสินค้าฝากขาย

1.1) การนำสินค้าฝากขาย

แผนกขายส่ง	เมื่อมีการตกลงกับร้านค้าที่จะนำหนังสือไปฝากขายเป็นที่เรียบร้อยแล้วจะจัดทำใบเบิกหนังสือเพื่อส่งไปยังฝ่ายสินค้าคงคลัง
ฝ่ายสินค้าคงคลัง	<ol style="list-style-type: none">1. จัดหนังสือให้ตามรายการในใบเบิกหนังสือ2. ปรับปรุงสต็อกหนังสือ
แผนกขายส่ง	<ol style="list-style-type: none">1. เมื่อได้หนังสือตามรายการที่ต้องการแล้วจะจัดทำใบรายการหนังสือฝากขาย 3 ฉบับ ฉบับที่ 1 ร้านหนังสือฝากขาย ฉบับที่ 2 แผนกบัญชีลูกหนี้ ฉบับที่ 3 แผนกขายส่ง2. ออกใบจัดส่งหนังสือไปยังร้านหนังสือฝากขาย



รูปที่ 3.8 การรับหนังสือที่สั่งซื้อ



รูปที่ 3.9 การขายหนังสือให้ห้องสมุดทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ

แผนกบัญชีลูกหนี้

1. เมื่อได้ใบรายการหนังสือฝากขายแล้วจะจัดทำใบกำกับสินค้าจำนวน 2 ฉบับ
ฉบับที่ 1 ร้านหนังสือฝากขาย
ฉบับที่ 2 แผนกบัญชีลูกหนี้
2. ปรับปรุงข้อมูลบัญชีลูกหนี้

1.2) การส่งคืนสินค้าฝากขาย

รูปที่ 3.11 แสดงขั้นตอนเอกสารในการส่งคืนสินค้าฝากขาย โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

ร้านหนังสือฝากขาย

ส่งคืนสินค้าขายฝากพร้อมใบรายการคืนหนังสือขายฝาก

แผนกขายส่ง

1. รับหนังสือที่ส่งคืนจากร้านหนังสือฝากขาย
2. จัดทำใบรายการส่งคืนสินค้าจำนวน 3 ฉบับ
ฉบับที่ 1 แผนกขายส่ง
ฉบับที่ 2 แผนกบัญชีลูกหนี้
ฉบับที่ 3 ฝ่ายสินค้าคงคลัง

ฝ่ายสินค้าคงคลัง

3. ส่งหนังสือคืนให้ฝ่ายสินค้าคงคลัง

แผนกบัญชีลูกหนี้

เมื่อรับหนังสือคืนจะทำการปรับปรุงข้อมูลสต็อกหนังสือ
เมื่อได้ใบรายการส่งคืนสินค้าจะทำใบรายการไปปรับปรุงบัญชีลูกหนี้ของร้านหนังสือฝากขาย

3.2.4 ระบบการเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้

รูปที่ 3.12 แสดงขั้นตอนเอกสารในระบบการเรียกเก็บเงินลูกหนี้ โดยมีขั้นตอนดังนี้

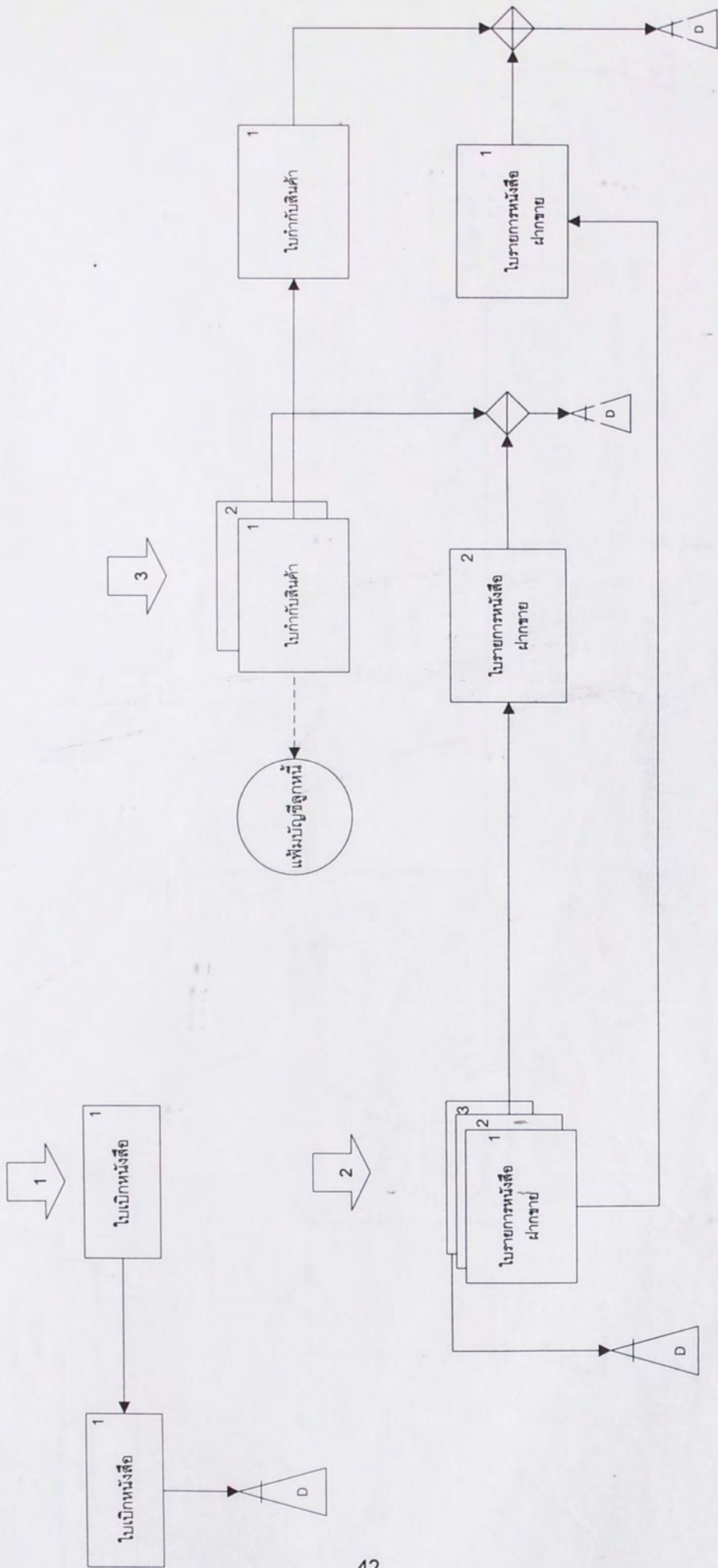
แผนกบัญชีลูกหนี้

1. สั่งพิมพ์รายงานลูกหนี้ประจำเดือน ซึ่งจะเป็นรายงานยอดที่ลูกหนี้แต่ละคนต้องชำระรายเดือน
2. นำรายงานยอดการชำระเงินของลูกหนี้แต่ละรายมาตรวจสอบว่ามีลูกหนี้คนใดยังไม่ได้ชำระเงินตามกำหนดเวลา
1. หลังจากเปรียบเทียบรายงานตามข้อ 1 และข้อ 2 จะทราบว่าลูกหนี้รายใดมีปัญหาการชำระหนี้ จะจัดพิมพ์ใบแจ้งหนี้เพื่อส่งไปยังลูกหนี้
2. ปรับปรุงเพิ่มข้อมูลประวัติลูกหนี้ (ใส่เหตุผลของลูกหนี้ในการจ่ายเงินล่าช้า) เฉพาะกรณีลูกหนี้ที่มีปัญหาในการชำระหนี้

แผนกการเงินรับ

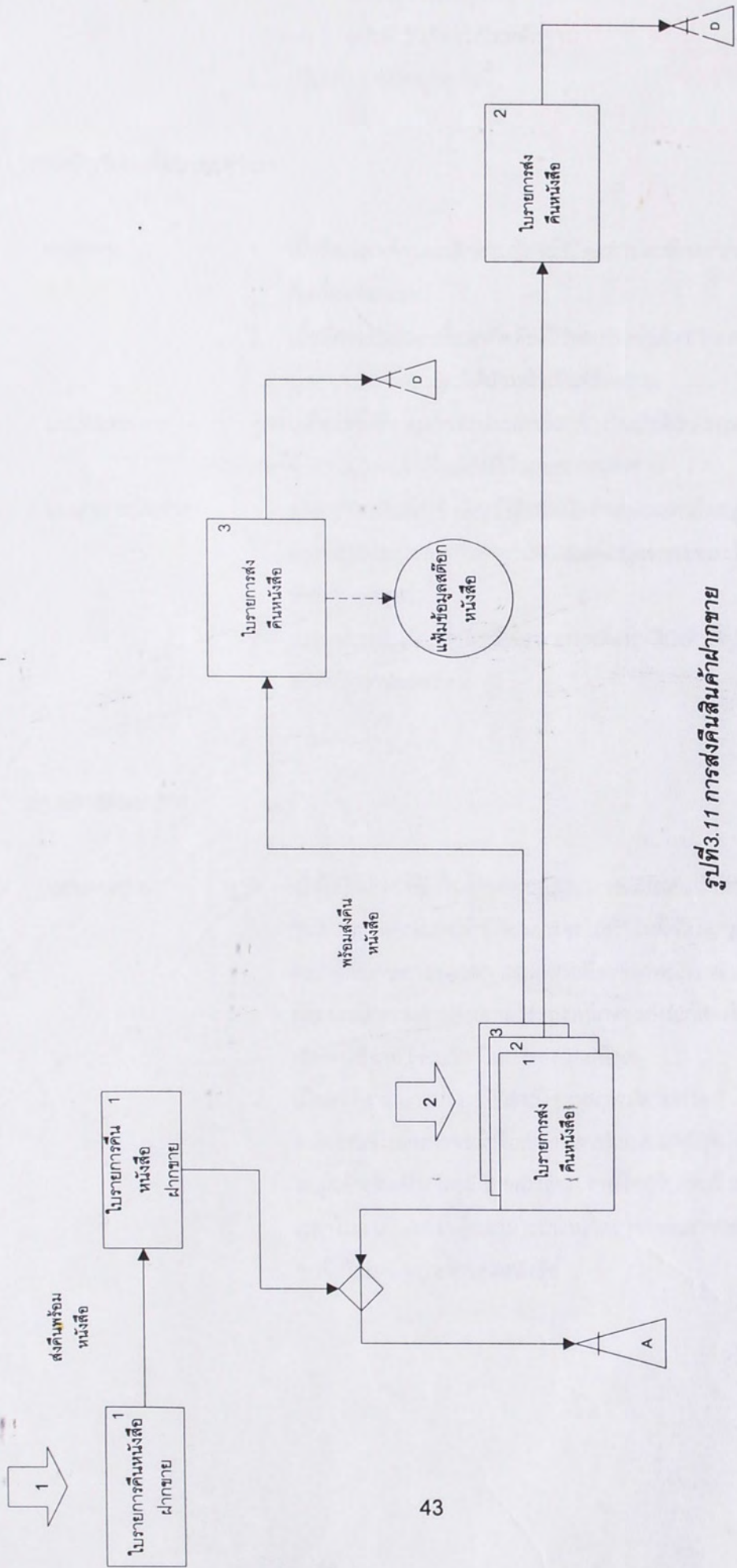
1. เมื่อลูกหนี้มีการชำระเงินจะทำการออกไปเสร็จ 2 ฉบับ

ฝ่ายสินค้าคงคลัง	แผนขายส่ง	แผนบัญชีดูหนี้	ร้านหนังสือฝากขาย
------------------	-----------	----------------	-------------------



รูปที่ 3.10 การนำสินค้าฝากขาย

ร้านหนังสือฝากขาย	แผนการขายส่ง	ฝ่ายสินค้าคงคลัง	แผนกบัญชีดูหนี้
-------------------	--------------	------------------	-----------------



รูปที่ 3.11 การส่งคินสินค้าฝากขาย

ฉบับที่ 1 ส่งให้ลูกหนี้

ฉบับที่ 2 เก็บไว้เป็นหลักฐาน

2. ปรับปรุงฐานข้อมูลลูกหนี้

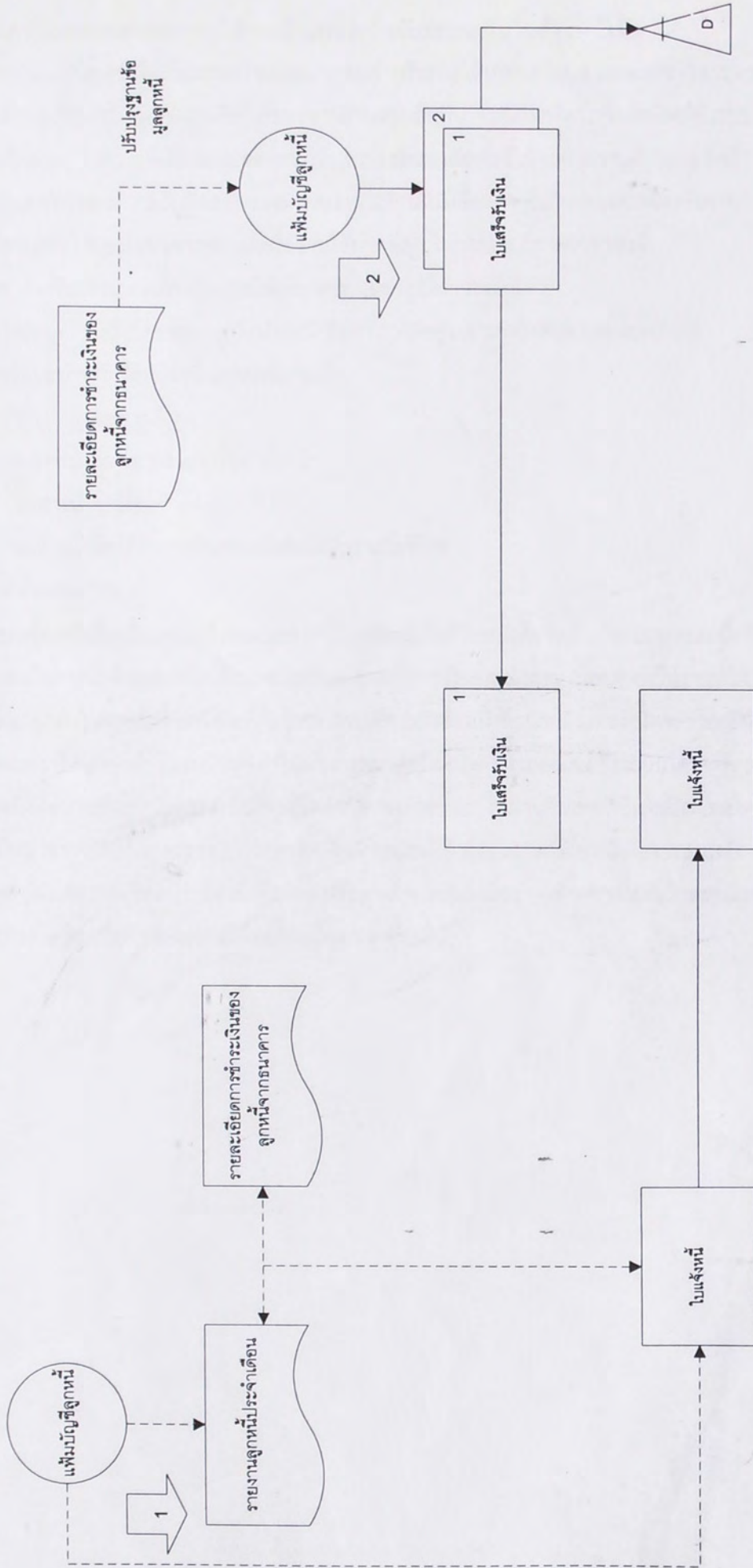
3.2.5 ระบบบัญชีเงินเดือนและค่าแรง

พนักงาน	<ol style="list-style-type: none">1. เมื่อถึงเวลาเข้าและเลิกงานต้องนำบัตรมาประทับตราเวลาที่เครื่องตอกเวลา2. เมื่อมีการลาป่วย หรือลาภักิจต้องไปขอแบบฟอร์มจากแผนกบุคลากรมากรอกและให้หัวหน้าเซ็นต์รับทราบ
แผนกบุคลากร	ทุกสิ้นเดือนจะทำรายงานสรุประยะเวลาทำงานปกติ และระยะเวลาทำงานล่วงเวลาเพื่อส่งไปให้แผนกการเงินจ่าย
แผนกการเงินจ่าย	<ol style="list-style-type: none">1. ทำรายการเงินนำเข้าบัญชีให้แก่พนักงานแต่ละคนโดยดูยอดสรุประยะเวลาการทำงานจากแผนกบุคลากร และให้หัวหน้าแผนกเซ็นต์2. ส่งรายการเงินนำเข้าบัญชีให้ธนาคารเพื่อนำเงินเข้าบัญชีของพนักงานแต่ละคน

3.2.6 ระบบการส่งเอกสาร

แผนกธุรการ	<ol style="list-style-type: none">1. เมื่อได้รับใบคำร้องในการส่งเอกสาร ทางแผนกจะนำข้อมูลวันที่ เวลา และสถานที่ ที่ต้องการจะให้นำสินค้าไปส่ง มาตรวจสอบกับตารางเวลา และสถานที่ส่งของพนักงาน เพื่อกำหนดเส้นทางการส่งเอกสารของพนักงานส่งเอกสารให้เสียค่าใช้จ่าย และเวลาในการส่งน้อยที่สุด2. เมื่อพนักงานนำเอกสารไปส่งยังจุดหมายปลายทาง พนักงานส่งเอกสารจะนำใบส่งเอกสารที่แนบมากับหนังสือให้ลูกค้าเซ็นต์รับ โดยมีรายละเอียด รายชื่อผู้รับ วันที่ และเวลาในการรับของ เพื่อสามารถนำมาตรวจสอบภายหลังกรณีเกิดการสูญหายของหนังสือ
------------	--

แผนกบัญชีลูกหนี้	ลูกหนี้	แผนกการเงินรับ
------------------	---------	----------------



รูปที่ 3.12 ระบบการเรียกเก็บเงินจากลูกหนี้

3.3 การวิเคราะห์ความเหมาะสมของการใช้งานอินเทอร์เน็ตกับระบบงานในร้านหนังสือ

เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตเป็นระบบงานที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการข้อมูล เผยแพร่ข่าวสาร และติดต่อข่าวสารโดยมีการเชื่อมโยงกันทั่วโลก ดังนั้นระบบงานร้านหนังสือที่น่าจะมีการพัฒนาขึ้นมาโดยใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรเป็นระบบที่มีลักษณะของการให้บริการ ประชาสัมพันธ์ให้ลูกค้าทราบข่าวสาร ซึ่งถ้าพิจารณาตามลักษณะงาน และความรับผิดชอบของหน่วยงานในร้านหนังสือแล้วจะเห็นว่าแผนกส่งเสริมการตลาดเป็นแผนกที่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบเครือข่ายได้มากที่สุด ในการให้บริการต่างๆดังนี้

- 1) ประชาสัมพันธ์ร้านหนังสือ เป็นการให้บริการข้อมูลประวัติร้านหนังสือ
- 2) บริการข้อมูลหนังสือโดยสามารถสืบค้นหนังสือต่างๆที่มีอยู่ในร้านหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ต
- 3) บริการแนะนำหนังสือต่างๆซึ่งแบ่งประเภทเป็น
 - 3.1) หนังสือขายดี
 - 3.2) หนังสือที่ทางร้านหนังสือแนะนำ
 - 3.3) หนังสือใหม่
 - 3.4) หนังสือได้รับรางวัลเช่นหนังสือได้รับรางวัลซีไรท์
- 4) การรับสมัครสมาชิก
- 5) บริการสั่งซื้อหนังสือ เป็นส่วนหนึ่งของระบบการขายสินค้าในร้านหนังสือซึ่งเป็นอีกระบบงานหนึ่งที่เหมาะสมในการนำอินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากเป็นงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าในการสั่งซื้อหนังสือที่ต้องการ การบริการสั่งซื้อหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ตจะช่วยเพิ่มความสะดวกให้แก่ลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถมาสั่งซื้อหนังสือด้วยตนเอง ซึ่งระบบได้รองรับการสั่งซื้อหนังสือผ่านอินเทอร์เน็ตแต่เนื่องจากขีดจำกัดของการชำระเงินผ่านอินเทอร์เน็ตในประเทศไทย ยังไม่มีหน่วยงานใดสามารถรองรับการทำงานในลักษณะนี้ได้ ดังนั้นการสั่งซื้อหนังสือในระบบดังกล่าว ทำได้แค่การสั่งซื้อแต่จะต้องมีการติดต่อกับทางร้านหนังสือซึ่งอาจใช้ จุดหมายอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งมีในระบบ โทรศัพท์ หรือแฟกซ์ เพื่อตกลงเรื่องการจ่ายเงิน