

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

สำนักงานสมภพการบัญชีและธุรกิจ ได้ดำเนินธุรกิจในจังหวัดเชียงใหม่ ให้บริการลูกค้า ในด้านการจดทะเบียนนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา การบริหารงานทางด้านบัญชี การบริการ งานทางด้านประกันสังคม ตรวจสอบบัญชี รับปรึกษาภาษีอากร ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าใน หลาย ๆ ด้าน ซึ่งได้วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบันดังนี้

1. โครงสร้างขององค์กร
2. การบริการลูกค้า
3. แพลตฟอร์มการปฏิบัติงาน
4. ปัญหาของระบบงานในปัจจุบัน
5. ความต้องการของผู้ใช้

#### 3.1 โครงสร้างขององค์กร

แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้



รูป 3.1 แสดงโครงสร้างขององค์กร สำนักงานสมภพการบัญชี

มีพนักงานทั้งหมด 6 คน ดังนี้

เจ้าของสำนักงาน 1 คน คือ

1) นายสมภพ พวงเพชร

ฝ่ายธุรการ 3 คน คือ

2) นางสาวนงลักษณ์ อุปคำ เลขานุการ

3) นายอรรถวุฒิ ทรงสุตา ฝ่ายคอมพิวเตอร์

4) นางสาวพรพรรณ ก้นคำ ฝ่ายธุรการ

ฝ่ายบัญชี 2 คน คือ

5) นางสาวสิรินาท ตนชื่อ ฝ่ายบัญชี

6) นางอรทัย อินฝาง ฝ่ายบัญชี

### 3.2 การบริการลูกค้า

สำนักงานสมภพการบัญชีและธุรกิจ ได้ดำเนินธุรกิจให้บริการลูกค้า ดังนี้

#### 3.2.1 งานบริการทางด้านบัญชี มีรายละเอียดดังนี้

1) ให้บริการในการจัดทำและตรวจสอบเรื่องภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ. 30) พร้อมกับการจัดยื่นประจำเดือน

2) ให้บริการในการจัดทำและตรวจสอบงานทางด้านภาษีเงิน ได้นิติบุคคลครึ่งปี (ภ.ง.ด. 51) พร้อมกับการจัดยื่นประจำปี

3) ให้บริการในการจัดทำและตรวจสอบเรื่องภาษีเงิน ได้นิติบุคคลปลายปี (ภ.ง.ด. 50) พร้อมกับการจัดยื่นประจำปี

4) ให้บริการงานทางด้านภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย มีรายละเอียดดังนี้

- ให้บริการในการจัดทำและจัดยื่นงานทางด้านภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย

ภ.ง.ด. 1

- ให้บริการในการจัดทำและจัดยื่นงานทางด้านภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย

ภ.ง.ด. 3

- ให้บริการในการจัดทำและจัดยื่นงานทางด้านภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย

ภ.ง.ด. 53

- ให้บริการในการจัดทำและจัดยื่นงานทางด้านภาษีเงิน ได้หัก ณ ที่จ่าย

ภ.ง.ด. 1ก

5) ให้บริการงานด้านงานที่ปรึกษาทางด้านบัญชี และให้ข้อเสนอแนะ ให้  
ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6) ให้บริการในเรื่องการเป็นตัวแทนหรือผู้รับมอบอำนาจในกรณีที่ได้รับหนังสือ  
เชิญพบในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบัญชี

### 3.2.2 งานทางด้านประกันสังคม มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ให้บริการในเรื่องการจัดทำเอกสารและจัดยื่นงานทางด้านประกันสังคม ทุก  
เดือน

2) ให้บริการในการแจ้งคนเข้าและแจ้งคนออก

3) ให้บริการในเรื่องการขอเบิกหรือเคลม ในเรื่องต่าง ๆ

4) ให้บริการในเรื่องการเป็นตัวแทนในเรื่องต่าง ๆ ที่ได้รับหนังสือเชิญพบจาก  
ประกันสังคม

5) ให้บริการในเรื่องปรึกษางานทางด้านประกันสังคม

### 3.2.3 งานด้านการจดทะเบียนนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้ประกอบการที่มีความประสงค์จะจดทะเบียนสำนักงานจะให้  
คำแนะนำถึงรายละเอียดการจดทะเบียนนิติบุคคลรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ประเภทบริษัทหรือห้าง  
หุ้นส่วนจำกัด บุคคลธรรมดา เมื่อลูกค้าตกลงรับบริการจะมีการตกลงเรื่องค่าบริการและรับงาน  
จะมีการแจ้งรายละเอียดทางด้านเอกสารที่ต้องจัดเตรียมในการจดทะเบียนให้ลูกค้าได้ดำเนินการส่ง  
เอกสารให้ทางสำนักงาน เมื่อได้รับเอกสารจากลูกค้าเรียบร้อยแล้วนำเอกสารจากลูกค้ามาพิมพ์ตาม  
แบบฟอร์มที่ทางราชการกำหนดและจะจัดส่งเอกสารที่จัดพิมพ์และจัดเตรียมเรียบร้อยแล้วให้ลูกค้าลง  
ลายมือชื่อรับรองเอกสาร หลังจากลูกค้าลงลายมือชื่อรับรองเอกสารเรียบร้อยแล้วจะทำการนำไป  
จดทะเบียนตามสถานที่ดังนี้

1.จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลนำไปจดทะเบียนที่สำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท  
กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ที่จะจัดตั้งตามจังหวัดต่าง ๆ

2.บุคคลธรรมดาก็จะนำไปจดที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จะประกอบการค้าแต่ละ  
จังหวัด หลังจากเสร็จสิ้นการจดทะเบียนเรียบร้อยแล้วก็จะได้เอกสารรับรองจากส่วนราชการเพื่อ  
จัดส่งให้ลูกค้าถือว่าเสร็จสิ้นงานบริการ

### 3.2.4 งานด้านบริการตรวจสอบบัญชี มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้ประกอบการในด้านงานสอบบัญชีจะเข้าไปศึกษาระบบและปริมาณของเอกสารทางด้านบัญชีว่ามีปริมาณมากน้อยเพียงใดเพื่อจะประเมินและทำการเสนอราคา ถ้าผู้ประกอบการตกลงที่จะรับบริการตรวจสอบบัญชีจะแจ้งให้ผู้ประกอบการเพื่อทำการจัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานทางด้านบัญชีจัดส่งมายังสำนักงาน เพื่อดำเนินการวางแผนการตรวจสอบโดยวิธีการตรวจสอบบัญชีการตรวจสอบด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านรายรับ ด้านรายจ่าย ทำการสุ่มตัวอย่างรวมถึงการวิเคราะห์ห้วงการเงินของลูกค้ำที่จัดส่งตรวจสอบและทำรายการปรับปรุงและทำงบการเงินจากการตรวจสอบให้ถูกต้องจากนั้นจึงจะนำส่งให้ผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทำการตรวจสอบและลงลายมือชื่อรับรองงบการเงิน เป็นอันจบกระบวนการทางสำนักงานจะแจ้งลูกค้ำทราบเข้ามารับเอกสารพร้อมทั้งงบการเงินฉบับที่มีผู้สอบบัญชีรับอนุญาตทำการลงลายมือชื่อและชำระเงินค่าบริการทันที

### 3.2.5 งานด้านรับปรึกษาภาษีอากร มีรายละเอียดดังนี้

เมื่อได้รับการติดต่อจากผู้ประกอบการเพื่อที่จะปรึกษาภาษีอากร จากนั้นจะมีการแนะนำการบริการ วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ การเสียภาษีอากรให้ประกอบการและสอบถามผู้ประกอบการถึงปัญหาด้านภาษีอากร จากนั้นจะขอเอกสารประกอบเพื่อทำการศึกษาถึงปัญหา แล้วนำปัญหาที่ได้รับจากผู้ประกอบการมาตรวจสอบกับเอกสารหรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้แก้ไขปัญหารื้อรอยแล้วก็จะทำการจัดทำเป็นรูปเล่ม โดยเสนอปัญหาแต่ละอย่างให้ผู้ประกอบการต้องการทราบพร้อมทั้งข้อเสนอแนะและเหตุผลสนับสนุนส่งให้ ผู้ประกอบการ พร้อมทั้งรับเงินค่าบริการที่ปรึกษา เป็นอันว่าเสร็จสิ้นกระบวนการให้บริการ

## 3.3 หน้าที่การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย

### 3.2.1 เจ้าของสำนักงานสมุทรพาณิชย์

- 1) ติดต่อประสานงานกับลูกค้ำ
- 2) ตรวจสอบบัญชี
- 3) ปรึกษา แก้ไขปัญหาให้แก่ลูกค้ำ
- 4) เป็นผู้รับมอบอำนาจกระทำการติดต่อกับหน่วยงานราชการ
- 5) เก็บรวบรวมเอกสารจากลูกค้ำเพื่อนำมาให้ฝ่ายบัญชีและฝ่ายธุรการ

### 3.2.2 ฝ่ายบัญชี

- 1) รวบรวมเอกสารจากฝ่ายบริหารเพื่อดำเนินการจัดแยกหมวดหมู่
- 2) นำข้อมูลทางด้านบัญชีลงในโปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป Express 3
- 3) ประมวลผลข้อมูลที่บันทึก และนำมาตรวจเช็คความถูกต้อง
- 4) นำข้อมูลที่บันทึกลงในแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว จึงส่งให้ลูกค้า

### 3.2.3 ฝ่ายธุรการ

- 1) ติดต่อประสานงานกับลูกค้า
- 2) รับ – ส่ง จดหมาย และเอกสารต่าง ๆ
- 3) จัดทำประกันสังคมของลูกค้า
- 4) รวบรวมข้อมูลลูกค้าลงในแฟ้มเอกสาร

### 3.4 ปัญหาของระบบงานในปัจจุบัน

งานด้านธุรการในการบริการในด้านบัญชี ประกันสังคม ในปัจจุบันเป็นระบบที่ทำด้วยมือ คือ งานด้านการเก็บประวัติของลูกค้าในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร โดยเก็บไว้ในตู้เอกสาร ทำให้เกิดปัญหาในการสืบค้นหรือเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไม่สามารถทำได้ทัน เกิดปัญหาต้องใช้เวลาาน ไม่สะดวกทำให้เกิดการล่าช้าในการให้บริการแก่ลูกค้า ตลอดจนการ ปรับปรุงแก้ไข ข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าอาจทำให้เกิดการฉีกขาด หรือทำให้เอกสารสกปรกจากการลบหรือเพิ่ม บางครั้งอาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดได้

### 3.5 ความต้องการของผู้ใช้

จากปัญหาดังกล่าว ทางผู้ศึกษา จึงเห็นว่าควรที่จะพัฒนาระบบฐานข้อมูลลูกค้าและการ ให้บริการลูกค้าโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีระบบฐานข้อมูล เกิดความไม่สะดวก ความล่าช้าในการทำงานและมีโอกาสเกิดความผิดพลาด จึงทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบ โดยคำนึงถึงความต้องการของฝ่ายบริหารเป็น 2 ส่วนคือ

- 1) ความต้องการด้านระบบโดยรวม
- 2) ความต้องการด้านระบบฐานข้อมูล
- 3) ความต้องการด้านรายงานข้อมูล

#### 3.5.1 ความต้องการด้านระบบโดยรวม

- 1) ต้องการความรวดเร็วในการจัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ปรับปรุงแก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ลดความยุ่งยากซับซ้อน

- 2) ต้องการความรวดเร็วในการสืบค้นหาข้อมูลและรายงานข้อมูลต่าง ๆ ครบถ้วน
- 3) ต้องการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยงานด้านธุรการ
- 4) ต้องการลดความเสียหายของข้อมูล เนื่องจากการนำเอกสารมาใช้บ่อย ๆ อาจเกิดการชำรุดเสียหาย
- 5) เป็นข้อมูลพื้นฐานของฝ่ายบริหารใช้ในการวางแผน

### 3.5.2 ความต้องการด้านระบบฐานข้อมูล

- 1) บันทึกประวัติลูกค้า
- 2) สืบค้นข้อมูลลูกค้า
- 3) แก้ไข เพิ่มเติม ข้อมูลลูกค้า
- 4) รายงานข้อมูลลูกค้า

### 3.5.3 ความต้องการด้านรายงานเพื่อการบริหารภายในสำนักงาน

- 1) รายงานข้อมูลลูกค้า
- 2) รายงานข้อมูลตามชื่อข้อมูลกิจการทั้งหมด
- 3) รายงานตามชื่อข้อมูลกิจการแยกตามชื่อ
- 4) รายงานตามข้อมูลกิจการแยกประเภทกิจการทั้งหมด
- 5) รายงานตามข้อมูลกิจการแยกตามประเภท
- 6) รายงานข้อมูลกิจการทั้งหมด
- 7) รายงานข้อมูลกิจการแยกตามจังหวัด
- 8) รายงานข้อมูลการบริการทั้งหมด
- 9) รายงานข้อมูลการบริการแยกตามกิจการ
- 10) รายงานข้อมูลการบริการทั้งหมด
- 11) รายงานข้อมูลการบริการแยกตามการบริการ
- 12) รายงานข้อมูลตามประเภทกิจการทั้งหมด
- 13) รายงานข้อมูลตามประเภทกิจการ
- 14) รายงานข้อมูลตามจังหวัด
- 15) รายงานข้อมูลการบริการตามชื่อกิจการ
- 16) รายงานข้อมูลตามกิจการตามการบริการ
- 17) รายงานข้อมูลกิจการแยกตามการบริการ