

บทที่ 3

การศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน

ในบทนี้จะกล่าวถึงการศึกษาและวิเคราะห์ระบบงานเดิม โดยจะมีการศึกษาโครงสร้างและวิธีการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบปัญหาและความต้องการของผู้ใช้งาน และใช้เป็นแนวทางในการออกแบบและพัฒนาระบบใหม่ต่อไป

3.1 โครงสร้างและวิธีการทำงาน

เอ็น ยู เฮาส์ เป็นสถานประกอบการที่ประกอบธุรกิจประเภทห้องพักรับเช้า (อพาร์ทเมนต์) ประเภทรายวันและรายเดือน ซึ่งเปิดให้บริการตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2546 โดยมีคุณอมรพันธ์ สุวรรณวิจิตร เป็นเจ้าของกิจการ สถานที่ตั้งของกิจการนั้นอยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก ดังนั้นลูกค้าส่วนใหญ่จะเป็นนิสิตของมหาวิทยาลัยนเรศวรจำนวนมาก ซึ่งหน่วยงานในสถานประกอบการเอ็น ยู เฮาส์ ประกอบไปด้วย 3 ส่วนได้แก่

1. หน่วยงานด้านประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่ในการให้บริการติดต่อ สอบถาม แก่ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการรับสำรองห้องพัก
2. หน่วยงานด้านการบัญชี มีหน้าที่ดูแลบัญชีต่าง ๆ เช่นบัญชีผู้เข้าพัก บัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จะต้องเรียกเก็บผู้เข้าพักในสถานประกอบการดังกล่าว ซึ่งในส่วนนี้จะไม่มีสิทธิ์ถือเงินในมืออย่างเด็ดขาด
3. หน่วยงานด้านการเงิน สำหรับหน่วยงานนี้มีหน้าที่ดูแลทางการเงิน ซึ่งหมายถึงการคืนเงินจองให้กับลูกค้าที่มาเช่ากับทางอพาร์ทเมนต์ รวมไปถึงการรับจ่ายเงินในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับกิจการ

ในการศึกษาระบบงานได้ทำการโดยวิธีสังเกตจากสภาพการทำงานของแต่ละหน่วยงาน โดยรวม รวมไปถึงการหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และรวมทั้งสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องอีกด้วย โดยมีรายละเอียดดังนี้

การหาข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยเอกสารที่ใช้จะประกอบด้วยข้อมูลจากสมุดบัญชีประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. บัญชีผู้เช่าพัก
2. บัญชีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เรียกเก็บของแต่ละห้อง
3. บัญชีการสำรองห้องพัก
4. รายงานสรุปประจำเดือนที่นำเสนอผู้บริหาร

นอกจากได้ข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องแล้ว การสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องก็สามารถทำให้ได้ข้อมูลเช่นกัน ซึ่งทางผู้วิเคราะห์ระบบได้ทำการสัมภาษณ์ผู้ที่ดูแลงานด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์

ในด้านการตลาดโฆษณาประชาสัมพันธ์มีขั้นตอนการทำงานดังนี้

- 1.1 เจ้าหน้าที่คิดค่าโฆษณาประกาศ รวมไปถึงค่าโฆษณา ประกาศสิ่งที่จะได้รับจากการเข้าพักในเอ็น ยู เฮาส์ รวมไปถึงประกาศให้เช่าห้องพัก
- 1.2 จัดทำใบเบิกค่าใช้จ่ายให้กับฝ่ายการเงิน เพื่อเบิกค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์
- 1.3 จัดทำป้ายโฆษณา และใบปลิวต่าง ๆ ของเอ็น ยู เฮาส์
- 1.4 ดูแลในเรื่องการจัดหาแม่บ้าน หรือผู้ดูแลพาร์ตเมนต์

2. เจ้าหน้าที่การบัญชี

ทางด้านฝ่ายการบัญชี เจ้าหน้าที่บัญชีมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 จัดทำงบทางด้านบัญชีเพื่อจัดส่งสรรพากรปลายปี
- 2.2 จัดทำบัญชีเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และตรวจสอบความถูกต้องของงบการเงิน

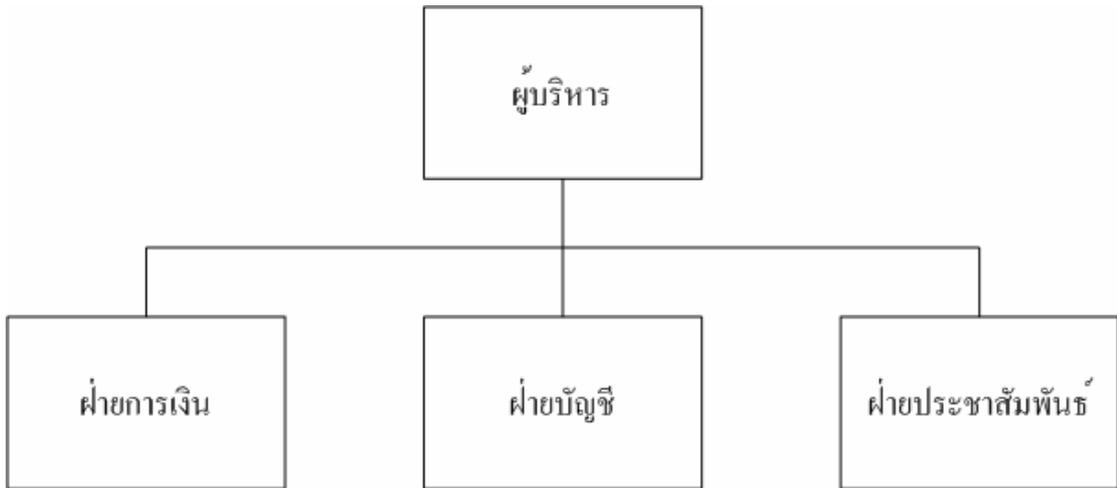
3. เจ้าหน้าที่การเงิน

ฝ่ายการเงินมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 3.1 ทำหน้าที่รับ-จ่ายเงิน
- 3.2 จัดทำบัญชีรายรับ และรายจ่ายประจำเดือน

4. ผู้บริหาร

สำหรับทางด้านผู้บริหาร ต้องการเพียงแค่รายงานประจำปีเท่านั้น



รูป 3.1 โครงสร้างของเอ็น ยู เฮาส์

3.2 ปัญหาระบบเดิม

หลังการที่ได้ทำการศึกษารวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้อง และจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในระบบงานต่าง ๆ สามารถสรุปปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบงานในหน่วยงานต่าง ๆ ในสถานประกอบการเอ็น ยู เฮาส์ ดังนี้

1. เอ็น ยู เฮาส์ ยังไม่เป็นที่รู้จักแก่บุคคลภายนอก เนื่องจากเป็นสถานประกอบการที่เพิ่งสร้างขึ้นมาใหม่
2. ในบริเวณสถานที่ใกล้เคียงกับเอ็น ยู เฮาส์ มีสถานประกอบการที่เหมือนกันอยู่เป็นจำนวนมาก
3. การทำการประชาสัมพันธ์ในแต่ละครั้ง ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องเสียเวลาในการทำเรื่องเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายเป็นระยะเวลาาน เนื่องจากฝ่ายการเงินต้องตรวจสอบยอดเงินที่ใช้จ่ายรวมถึงการเสนออนุมัติงาน
4. เนื่องจากว่าฝ่ายประชาสัมพันธ์ต้องคอยทำหน้าที่บริการด้านให้คำติดต่อสอบถามต่าง ๆ เช่น ห้องพักรักษาตัว ห้องพักรักษาตัวหรือเช่า แต่กลับมีข้อมูลไม่เพียงพอ
5. ในการทำบัญชีนั้นมีเอกสารที่ต้องจัดเก็บไว้จำนวนมาก ซึ่งทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการในแต่ละครั้ง
6. การคิดตรวจสอบบัญชีค่าใช้จ่ายแต่ละครั้ง ยังมีการคิด และคำนวณด้วยระบบใช้มือ (Manual) ซึ่งทำให้บางครั้งมีการตรวจสอบบัญชี หรือจัดทำบัญชีผิดพลาด
7. การจัดทำบัญชีแต่ละครั้งใช้เวลาเป็นจำนวนมาก

8. เนื่องจากเอกสารที่ใช้เก็บมีเป็นจำนวนมากทำให้ต้องเสียห้องเพื่อใช้เก็บเอกสาร แทนที่จะสามารถนำไปใช้งานอย่างอื่นได้
9. เอกสารค่าเช่าห้องที่ทางฝ่ายการเงินจัดทำส่งให้ทางฝ่ายบัญชีนั้นในแต่ละปีเพื่อจัดทำงบทางบัญชี จะทำโดยการที่เก็บใส่แฟ้มเอกสารแต่ละเดือน ดังนั้นจึงมีโอกาสเกิดการสูญหาย
10. การจัดการทางการเงิน และการบัญชีในระบบเดิมนี้นักงาน หรือบุคคลภายนอกสามารถเข้ามาจัดการแก้ไขได้โดยง่าย
11. เอกสารที่จัดทำเพื่อเสนอให้ผู้บริหารนั้นไม่มีประสิทธิภาพ และต้องใช้เวลาในการจัดทำ นานกว่าที่ควรจะเป็น
12. ผู้บริหารซึ่งโดยปกติจะอยู่ที่กรุงเทพฯ ไม่สามารถตรวจสอบบัญชีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างที่ตนเองไม่อยู่ได้ เนื่องจากไม่มีระบบการจัดการแบบออนไลน์

3.3 ความต้องการของผู้ใช้

1. การจัดทำบัญชีในแต่ละงวดนั้น ต้องไม่มีความผิดพลาด หรือล่าช้า ซึ่งก็หมายถึงต้องมีความผิดพลาดน้อยที่สุด
2. การบริการให้แก่ผู้เข้าพักรวดเร็ว
3. มีการตรวจสอบการเข้าทำงานของเจ้าหน้าที่ หรือลูกจ้าง
4. เอกสารทางการเงิน รวมถึงใบเสร็จค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จะต้องได้รับการดูแลอย่างดี และปลอดภัยที่สุด
5. เพื่อให้ได้รายงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และสวยงาม
6. เอกสารที่ทางฝ่ายการเงิน จัดส่งให้ทางฝ่ายบัญชี หรือใบเสร็จต่าง ๆ ที่จะให้ลูกค้าต้องมีความชัดเจนแน่นอน
7. ลดพื้นที่ห้องที่ใช้จัดเก็บเอกสารลง และนำห้องดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในทางอื่น ทั้งนี้เพื่อรองรับกิจการที่อาจจะมีการขยายต่อไปในอนาคต
8. เพื่อให้ได้รายงาน หรือสารสนเทศที่ทันต่อความต้องการของผู้บริหาร
9. เพื่อให้ทางสถานประกอบการได้มีนวัตกรรมใหม่ ๆ เกิดขึ้น
10. ป้องกันข้อมูลทางการเงิน
11. ลดขั้นตอนทางการดำเนินการให้สั้นลง
12. ให้เอ็น ยู เฮาส์ เป็นที่รู้จักแก่บุคคลภายนอก โดยให้เสียค่าใช้จ่ายในการโฆษณาให้น้อยที่สุด

13. แบ่งกลุ่มผู้ใช้งานเกี่ยวกับเอกสารทางการเงิน
14. มีการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานของผู้ใช้
15. มีการสำรองข้อมูลไว้