

บทที่ 3

ระบบงานใหม่

จากการศึกษาระบบงานเดิมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันทำให้ทราบถึงปัญหาและข้อบกพร่องของระบบงานเดิม ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัญหาและข้อบกพร่องได้กล่าวสรุปไว้ในบทที่ 2 ดังนั้นจึงเกิดแนวคิดในการวิเคราะห์ความต้องการเพื่อออกแบบระบบงานใหม่ อันได้แก่

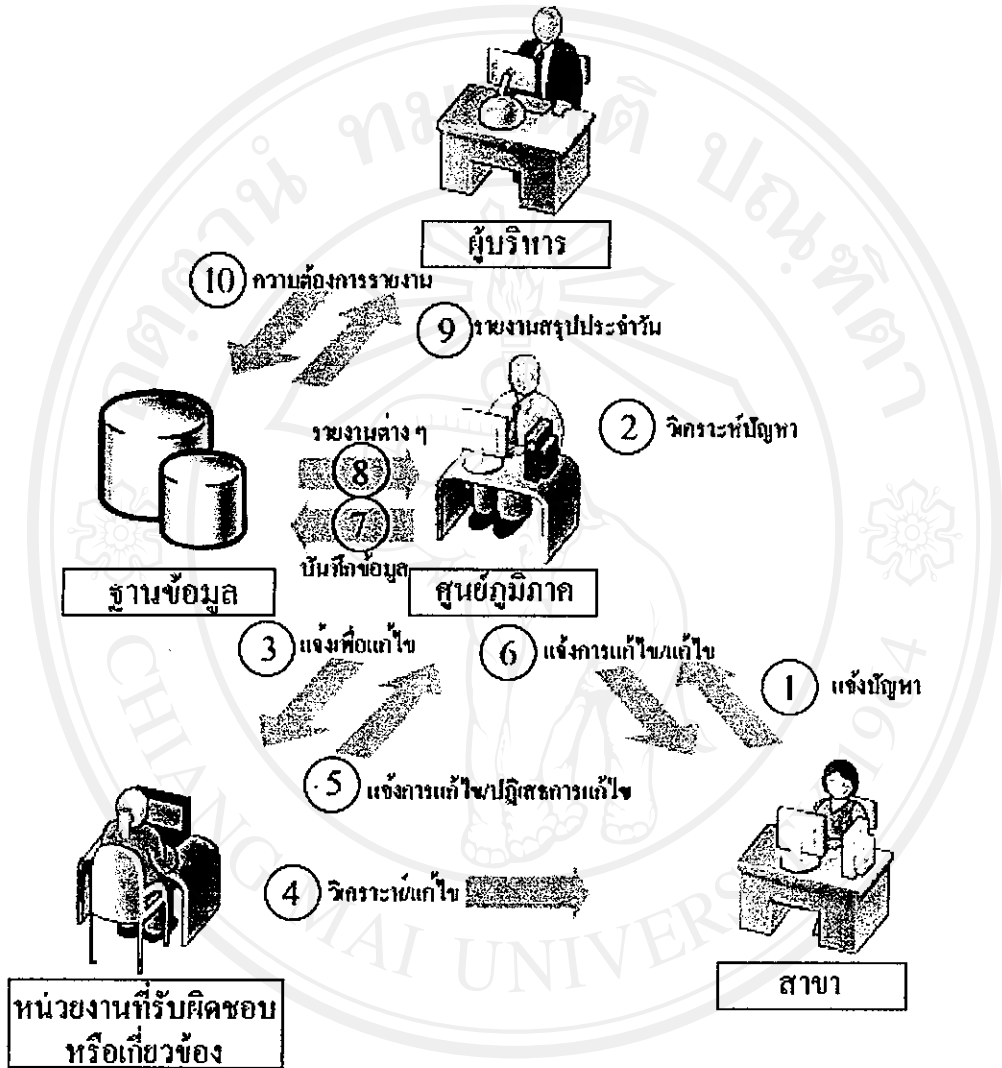
3.1 ลักษณะการทำงานของระบบใหม่

การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ในงานประจำวันของแต่ละศูนย์ภูมิภาค เดิมอยู่ในรูปของ โปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์เอ็กเซล(Microsoft excel) จัดเก็บอยู่อย่างกระจัดกระจายตามศูนย์ภูมิภาคทั้ง 8 แห่งประกอบด้วย ศูนย์ภูมิภาคเชียงใหม่ ศูนย์ภูมิภาคพิษณุโลก ศูนย์ภูมิภาคขอนแก่น ศูนย์ภูมิภาคนครราชสีมา ศูนย์ภูมิภาคระยอง ศูนย์ภูมิภาคสุราษฎร์ธานี ศูนย์ภูมิภาคสงขลา(หาดใหญ่) ศูนย์ภูมิภาคกรุงเทพ(สำนักงานใหญ่) นำมาพัฒนาในรูปแบบระบบอินทราเน็ตของธนาคาร โดยแสดงลักษณะการดำเนินงานดังรูปที่ 3.1

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved



รูปที่ 3.1 แสดงการทำงานของศูนย์ภูมิภาคในระบบงานใหม่

จากรูปที่ 3.1 แสดงการทำงานของศูนย์ภูมิภาคในระบบงานใหม่ จะมีขั้นตอนดังนี้

- 1) พนักงานสาขาแจ้งปัญหา ของระบบต่าง ๆ โดยจะโทรแจ้งข้อปัญหา มายังศูนย์ภูมิภาค พนักงานของศูนย์ภูมิภาค ภายใต้ศูนย์ภูมิภาค ที่สาขานั้นสังกัดอยู่
- 2) พนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค หรือประจำศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ รับแจ้งปัญหาต่าง ๆ และวิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยพนักงานจะบันทึกข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับ การแก้ไข เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล

3) โดยปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง จะทำการโอนปัญหานั้น ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบนั้น ๆ เพื่อแก้ไขต่อไป

4) พนักงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้อง รับแจ้งปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง โดยพนักงานของศูนย์ภูมิภาค หน่วยงานดังกล่าวจะรับ โอนปัญหาเพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละระบบ วิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา

5) พนักงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้อง แจ้งผลของการแก้ไข กลับมายังพนักงานของศูนย์ภูมิภาคในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบปัญหาแล้ว ไม่ใช่ปัญหาที่หน่วยงานรับ โอนปัญหาหรือดูแล ก็จะทำการปฏิเสธการแก้ไขปัญหาคลับมา เพื่อให้พนักงานของศูนย์ภูมิภาควิเคราะห์ปัญหาใหม่ เพื่อหาหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหานั้น ๆ โดยพนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค จะบันทึกข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับการแก้ไข ผ่านเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล

6) แจ้งผลของการแก้ไข หรือกำหนดการแก้ไขกลับมายังสาขา

7) จัดเก็บข้อมูลต่างๆ ของแต่ละศูนย์ และปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับการแก้ไข เข้าสู่ระบบฐานข้อมูล

8) พนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค สามารถเลือกรายงานเฉพาะของศูนย์นั้น ๆ สถิติต่าง ๆ สาเหตุการแก้ไขปัญหาได้จากระบบฐานข้อมูล

9) ผู้บริหารสามารถเลือกรายงานและสถิติต่าง ๆ ได้จากระบบฐานข้อมูล

10) ผู้บริหารต้องการรายงานเพิ่มเติมจะสามารถเลือกดูได้จากระบบฐานข้อมูล

3.2 ความต้องการของระบบงานใหม่

1) ระบบงานใหม่สามารถหลีกเลี่ยงความขัดแย้งของข้อมูลได้

การจัดเก็บข้อมูลเรื่องเดียวกันอาจจะมีอยู่ในหลายศูนย์ภูมิภาค และหลายแฟ้มข้อมูล ซึ่งก่อให้เกิดความขัดแย้งของข้อมูลได้ เช่น ถ้ามีการแก้ไขข้อมูลสาขาในแฟ้มข้อมูลของศูนย์ภูมิภาคเชียงใหม่ โดยที่ไม่ได้แก้ไขข้อมูลเดียวกันนั้น ในอีกแฟ้มข้อมูลหนึ่งที่ศูนย์ภูมิภาคกรุงเทพ ทำให้ข้อมูลนั้นๆ มีค่าที่แตกต่างกัน ทั้ง ๆ ที่ควรจะต้องเหมือนกัน

2) สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

ระบบงานใหม่สามารถจัดเก็บข้อมูลรวมไว้ด้วยกัน เช่น เมื่อผู้ใช้ต้องการข้อมูลการแก้ไข ปัญหา สามารถดูข้อมูลการแก้ไขปัญหาจากศูนย์ภูมิภาคอื่น ได้ ซึ่งข้อมูลทั้งสองถูกเก็บรวมกันแทนที่จะแยกกัน

3) สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

ระบบงานใหม่สามารถจัดเก็บข้อมูลในลักษณะแฟ้มข้อมูลประเภทเดียวกันที่ถูกเก็บไว้หลาย ๆ ศูนย์ภูมิภาค ทำให้เกิดความซ้ำซ้อน นำข้อมูลรวมมาเก็บไว้ในที่เดียวกันจะช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนได้ โดยที่มีระบบงานใหม่นี้ช่วยควบคุมความซ้ำซ้อนทั้งในด้านการจัดเก็บและการประมวลผล รวมถึงความเชื่อถือได้ของข้อมูล

4) สามารถกำหนดความเป็นมาตรฐานเดียวกันได้

ระบบงานใหม่เก็บข้อมูลไว้ด้วยกันทำให้สามารถกำหนดและควบคุมความมีมาตรฐานของข้อมูลให้เป็นไปในลักษณะเดียวกันได้

5) สามารถกำหนดระบบความปลอดภัยของข้อมูลได้

ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดระดับการเรียกใช้ข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคนให้แตกต่างกันตามหน้าที่ความรับผิดชอบได้ง่าย