

บทที่ 2

ระบบงานเดิม

2.1 ข้อมูลทั่วไป

ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร ธ.ก.ส. ได้ออกแบบระบบเครือข่ายสื่อสาร และกำหนดโครงสร้างของเครือข่ายสื่อสาร ซึ่งมีจำนวน 8 ศูนย์ภูมิภาคประกอบด้วย ศูนย์ภูมิภาคเชียงใหม่ ศูนย์ภูมิภาคพิษณุโลก ศูนย์ภูมิภาคขอนแก่น ศูนย์ภูมิภาคนครราชสีมา ศูนย์ภูมิภาคระยอง ศูนย์ภูมิภาคสุราษฎร์ธานี ศูนย์ภูมิภาคสงขลา(หาดใหญ่) ศูนย์ภูมิภาคกรุงเทพ(สำนักงานใหญ่) โดยมีพนักงานประจำกองเครือข่ายสื่อสาร ปฏิบัติงานประจำอยู่ที่ศูนย์แต่ละภูมิภาค ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานด้านเครือข่ายสื่อสาร ประจำศูนย์ภูมิภาค ได้แก่

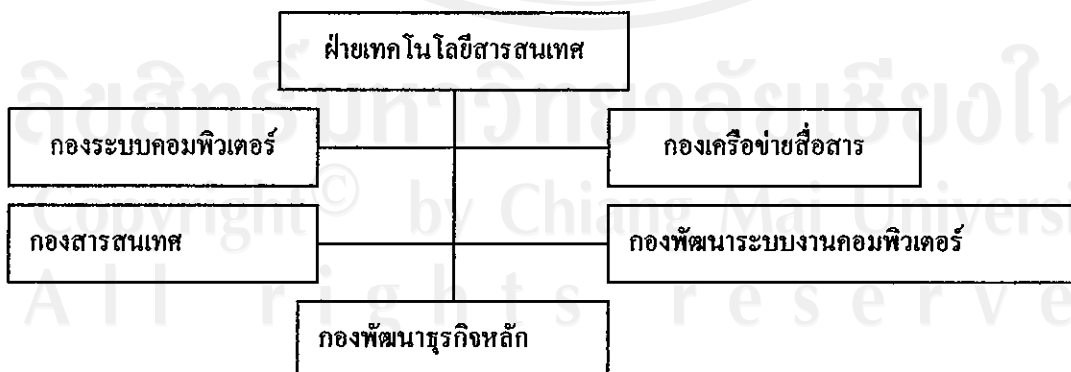
1) ดูแลและแก้ไขปัญหา การใช้งานอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร

- วิเคราะห์สาเหตุ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- ประสานงานในการแก้ไขปัญหากับศูนย์ควบคุมเครือข่ายสื่อสาร สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร (Network Management Center)
- ประสานงานและติดตามผลกับสาขาของธนาคาร และศูนย์ควบคุมเครือข่ายสื่อสาร สำนักงานใหญ่ (Network Management Center) แผนกจัดหา กอบบริการ บริษัทคู่สัญญาบำรุงรักษาระบบ WAN และบริษัทคู่สัญญาให้บริการตู้สายเช่า (Leased Line) ในการแก้ไขปัญหา (Corrective Maintenance)
- เก็บรวบรวมสถิติของสาเหตุการเกิดปัญหา วิธีการแก้ไข ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และประเมินผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเครือข่ายสื่อสาร
- วิเคราะห์ออกแบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารในการแก้ไขปัญหา
- วิเคราะห์และประเมินผลการดูแล การแก้ไขปัญหา ระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร และนำเสนอผู้บังคับบัญชา

2) กำกับ ควบคุม ดูแลระบบการทำงานและสถานะของเครือข่ายสื่อสาร

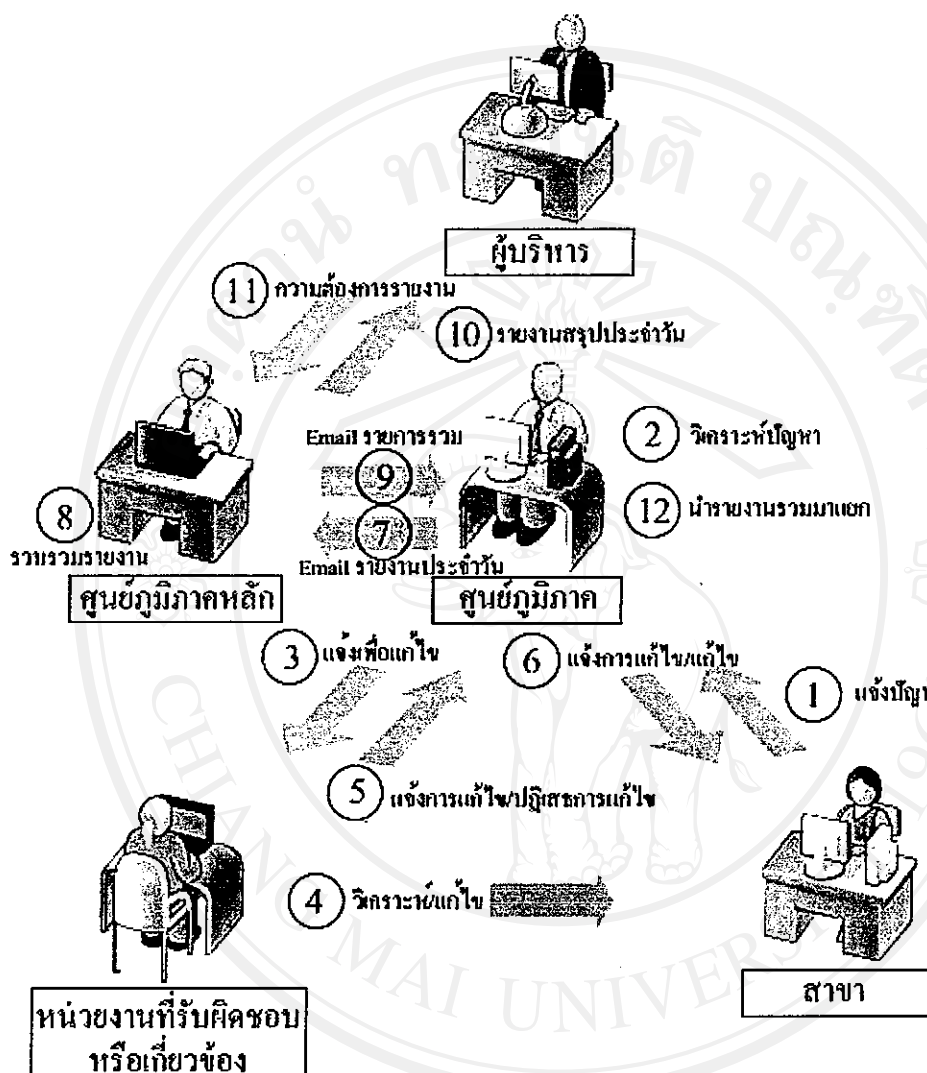
- ตรวจสอบสถานะการทำงานของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารลูกข่ายภายในศูนย์ภูมิภาค

- ตรวจสอบวิเคราะห์ Reliability ,Traffic และ Performace ของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร พร้อมเสนอแนะแนวทางพัฒนาปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
 - ตรวจสอบความพร้อมและสถานะการทำงานของระบบ Dial Backup ของอุปกรณ์
- 3) ควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสาร
- ตรวจสอบและป้องกันไม่ให้เกิดภัยภายนอกเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายสื่อสารของธนาคาร
 - ควบคุม Password ในการ Network Configuration and Naming
 - ควบคุมและบริหาร IP Address
 - วิเคราะห์และประเมินผลการควบคุมดูแลระบบรักษาความปลอดภัยของเครือข่ายสื่อสารและนำเสนอผู้บังคับบัญชา
- 4) บำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร
- ประสานงานและตรวจสอบความถูกต้องในการ Preventive Maintenance และ Corrective Maintenance ของบริษัทคู่สัญญาบำรุงรักษาระบบ WAN บริษัทคู่สัญญาให้บริการตู้สายเช่า (Leased Line) และบริษัทคู่สัญญาให้บริการตู้สายโทรศัพท์ (Dial Backup)
 - วิเคราะห์และประเมินผลการบำรุงรักษาระบบอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารและนำเสนอผลการวิเคราะห์ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ
- 5) เผยแพร่ความรู้ด้านระบบเครือข่ายสื่อสารให้แก่ส่วนงานต่าง ๆ
- 6) ร่วมเป็นคณะกรรมการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร
- 7) งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย



รูปที่ 2.1 โครงสร้างของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ช.ก.ส.

2.2 ลักษณะการทำงานของระบบงานเดิม



รูปที่ 2.2 แสดงการทำงานของศูนย์ภูมิภาคในระบบงานเดิม

จากรูปที่ 2.2 แสดงการทำงานของศูนย์ภูมิภาคในระบบงานเดิม จะมีขั้นตอนดังนี้

- 1) พนักงานสาขาแจ้งปัญหา ของระบบต่าง ๆ โดยจะโทรแจ้งข้อปัญหา มายังศูนย์ภูมิภาค โดยมีพนักงานของศูนย์แต่ละภูมิภาค ที่สาขานั้นสังกัดอยู่ รับแจ้งข้อปัญหา
- 2) พนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค หรือประจำศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพฯ รับแจ้งปัญหาต่าง ๆ และวิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยพนักงานจะบันทึกข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลที่ได้ รับการแก้ไข

3) ปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้เอง จะทำการโอนปัญหานั้น ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบนั้น ๆ เพื่อแก้ไขต่อไป

4) พนักงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้อง รับแจ้งปัญหาซึ่งพนักงานของศูนย์ภูมิภาคไม่สามารถแก้ไขได้เอง หน่วยงานดังกล่าวจะรับโอนปัญหาเพื่อทำการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของแต่ละระบบ วิเคราะห์สาเหตุ ดำเนินการแก้ไขปัญหา

5) พนักงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบหรือ เกี่ยวข้อง แจ้งผลของการแก้ไข กลับมายังพนักงานของศูนย์ภูมิภาคในกรณีที่หน่วยงานที่รับผิดชอบ ตรวจสอบปัญหาแล้ว ไม่ใช่ปัญหาที่หน่วยงานรับโอนปัญหาหรือดูแล ก็จะทำการปฏิเสธการแก้ไขปัญหาคลับมา เพื่อให้พนักงานของศูนย์ภูมิภาควิเคราะห์ปัญหาใหม่ เพื่อหาหน่วยงานที่รับผิดชอบกับปัญหานั้น ๆ

6) พนักงานประจำศูนย์ภูมิภาคแจ้งผลของการแก้ไข หรือกำหนดการแก้ไขกลับมายังสาขา

7) ศูนย์ภูมิภาคจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ของแต่ละศูนย์ ในรูปของ โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ เอ็กเซล รายงานประจำวัน ส่งอีเมล ไปยังศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ

8) พนักงานศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ ทำการรวบรวมรายงานดังกล่าว

9) พนักงานศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ ส่งอีเมลรายงานที่รวบรวมและแก้ไขดังกล่าวกลับมายังศูนย์ภูมิภาค

10) พนักงานศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ ทำการรวบรวมรายงานและสรุปเพื่อรายงานต่อผู้บริหาร

11) ผู้บริหารต้องการรายงานเพิ่มเติมจะแจ้งมายังพนักงานศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ เพื่อรวบรวมข้อมูลจากพนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค

12) พนักงานประจำศูนย์ภูมิภาค แยกแยะรายงานเฉพาะของศูนย์นั้น ๆ

2.3 ปัญหาของระบบงานเดิม

จากลักษณะการทำงานของระบบงานเดิมโดยพนักงานจะบันทึกข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับการแก้ไข การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ ในงานประจำวันของแต่ละศูนย์ภูมิภาค ในรูปของ โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์เอ็กเซล เกิดปัญหาได้แก่

1) ข้อมูลที่เก็บในศูนย์ภูมิภาคตามภาคต่างๆ ไม่สอดคล้องและไม่เป็นปัจจุบันกับศูนย์ภูมิภาคหลักที่กรุงเทพ และทำให้ผู้บริหาร ไม่สามารถนำข้อมูลไปช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจ

2) การจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกันระหว่างศูนย์ภูมิภาคตามภาคต่างๆกับศูนย์ภูมิภาคหลักกรุงเทพ

3) การสรุปรายงานข้อมูลงานแต่ละประเภทและ ไม่เป็นระบบและเป็นมาตรฐานเดียวกันทุก
ศูนย์

4) แต่ละศูนย์ภูมิภาคไม่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้

5) การเก็บรวบรวมเป็นสถิติของสาเหตุการเกิดปัญหาไม่สามารถทำโดยง่าย ต้องใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลจากศูนย์ภูมิภาคต่าง ๆ ซึ่งมีรูปแบบที่แตกต่างกัน



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved