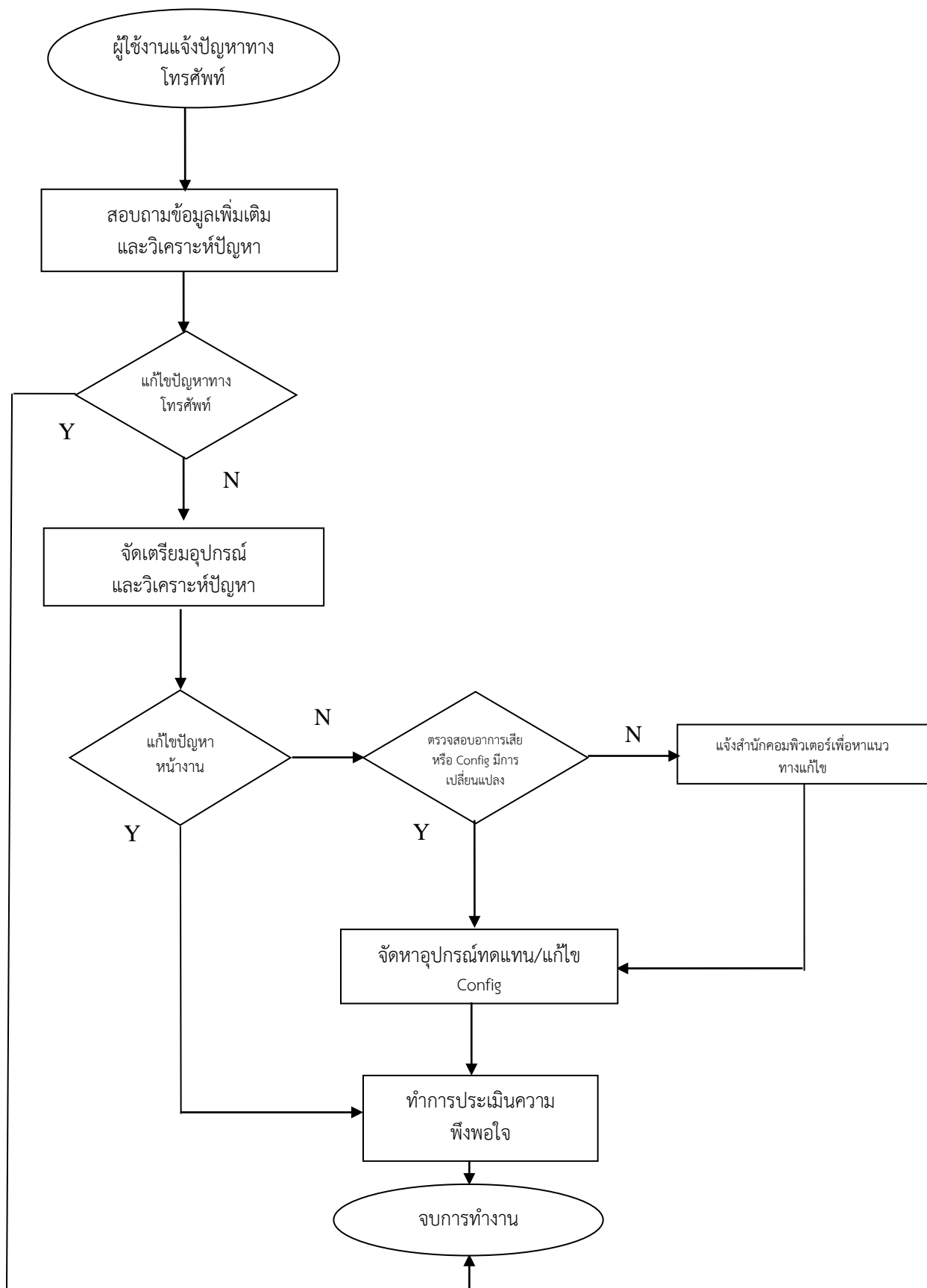


ขั้นตอนการทำงาน

ชื่อกระบวนการ.....การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานอธิการบดี.....

ผู้รับผิดชอบ.....นายมานะ จันทร์สร้อย.....






ผังกระบวนการ/ งาน (Work flow)


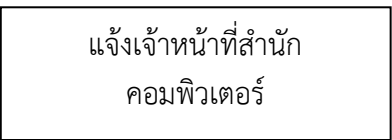
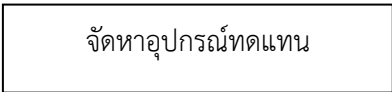
ชื่อกระบวนการ.....การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานอธิการบดี.....

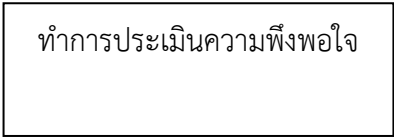
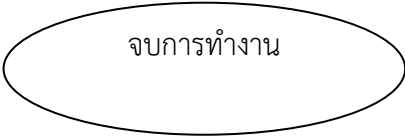
ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ.....ข้อมูลการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายอาคารสำนักงานอธิการบดี.....

ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ.....ความพึงพอใจในการให้บริการ.....

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1	รับแจ้ง / ปัญหาการใช้งาน เครือข่าย	5 นาที	1. รับแจ้ง / ปัญหาการใช้งาน เครือข่ายภายในอาคารสำนักงาน อธิการบดี	- ความรวดเร็วในการ แก้ไขปัญหาการใช้งาน เครือข่าย	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่าย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ
2	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมและ วิเคราะห์ปัญหา	10 นาที	1. สอบถามให้แน่ชัดว่า ปัญหาการใช้ งานไม่ได้นั้น ใช้งานไม่ได้ทั้งหน่วยงาน หรือเป็นเฉพาะเครื่องๆของผู้แจ้ง 2. ใช้งาน Intranet ได้หรือไม่โดยให้ ผู้ใช้บริการทดสอบเข้าเว็บไซต์ ภายใน ของมหาวิทยาลัย เช่น เว็บไซต์ ของ หน่วยงานตัวเอง ว่าเข้า ได้หรือไม่ 3. ให้ผู้ใช้บริการสำรวจ ตรวจสอบว่า สาย Lan ที่ใช้งานอยู่ชำรุดเสียหาย หรือไม่	- ได้ข้อมูลเบื้องต้นใน การแก้ปัญหาเบื้องต้น	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่าย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
3		5 นาที	1. ให้ผู้รับบริการทดลอง ดึงสายแลนออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วเสียบเข้าไปใหม่ 2. ให้ผู้รับบริการ Disable – Enable Card Lan ใหม่	-	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ
4		10 นาที	1. เครื่องมือตรวจสอบสายสัญญาณ UTP เพื่อใช้วิเคราะห์หาสาเหตุของสายสัญญาณว่าเสื่อมสภาพ สายขาดหรือชำรุด ใช้หาความยาวของสายเพื่อทราบตำแหน่งที่ชำรุด 2. หัว RJ-45 ครีมนำเข้าหัว RJ-45 ครีมนัด มีดคัตเตอร์ สาย Lan 3. Switch สำรองใช้	-ได้ข้อมูลปัญหาเครือข่ายที่เกิดขึ้นเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น	- คู่มือ การใช้งานอุปกรณ์เครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ
5		30 นาที	1. ตรวจสอบสภาพสาย Lan ชำรุดเสียหายหรือไม่ ถ้าชำรุดพอซ่อมแซมและดำเนินการทดแทนใหม่ได้ ก็จะดำเนินการให้ทันที 2. ตรวจสอบสภาพ Switch ชำรุดเสียหาย สภาพพร้อมใช้งานหรือไม่ ถ้ามีอุปกรณ์ทดแทนก็จะดำเนินการทดแทนให้ใช้งานได้ปกติ	-	- คู่มือการใช้งานอุปกรณ์เครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
6	 <p>ตรวจสอบอาการเสีย ซาจุดหรือ Config มีการเปลี่ยนแปลง</p>	15 นาที	<ol style="list-style-type: none"> อุปกรณ์ขยายสัญญาณเครือข่าย Switch หรือ Hub มีการแสดงไฟ สัญลักษณ์การทำงานที่ปกติหรือไม่ ตรวจสอบสายสัญญาณ Up Link ทำงานปกติหรือไม่ ทดสอบการใช้งานเครือข่ายจาก เครื่องคอมพิวเตอร์ว่าสามารถร้องขอ IP Address, DHCP ได้หรือไม่ Power Supply อุปกรณ์เครือข่าย ทำงานปกติหรือไม่ 	-	- คู่มือการใช้งาน อุปกรณ์เครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ฝ่าย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ
7	 <p>แจ้งเจ้าหน้าที่สำนัก คอมพิวเตอร์</p>	5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> โทรศัพท์ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายสำนักคอมพิวเตอร์ แจ้งอาการเสียของ อุปกรณ์เครือข่าย ปรีกษาหาวิธีการแก้ไข และทดสอบการทำงานของ อุปกรณ์เครือข่าย 	-	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่าย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ
8	 <p>จัดหาอุปกรณ์ทดแทน</p>	30 นาที	<ol style="list-style-type: none"> อุปกรณ์ Switch หลักของสำนักคอมพิวเตอร์แจ้งอาการเสียและนำ อุปกรณ์ Switch ตัวใหม่ มาติดตั้ง ทดแทนตัวเก่า จัดหา Switch สำรองมาใช้งาน ทดแทนและให้หน่วยงานจัดซื้อใหม่ 	-	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่าย โครงสร้างพื้นฐาน ระบบ

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
9		2 นาที	<p>1. ให้ผู้ใช้บริการทำการประเมินความพึงพอใจผ่าน ระบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์</p> <p>ccservices.buu.ac.th/feedback</p> <p>ทางมือถือ ของผู้ให้บริการ</p>	-	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ
10			1. ดำเนินการสำเร็จ	-การใช้งานระบบเครือข่ายในหน่วยงาน เป็นปกติ	-	- เจ้าหน้าที่ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานระบบ