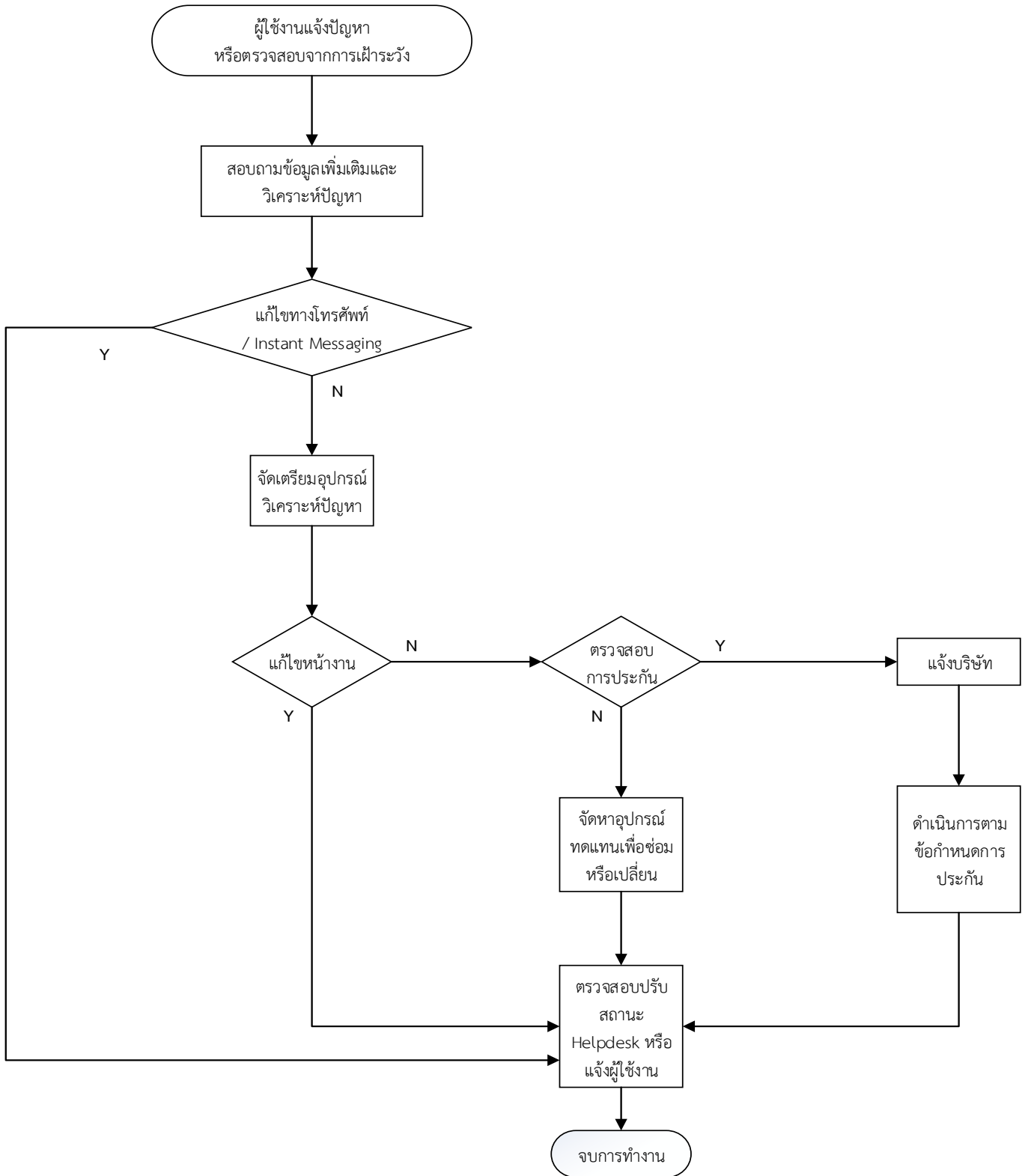


# ขั้นตอนการทำงาน

ชื่อกระบวนการ.....การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายหลัก มหาวิทยาลัยบูรพา.....

ชื่อผู้รับผิดชอบ.....นายเจตน์นต์ เจือจันทร์.....

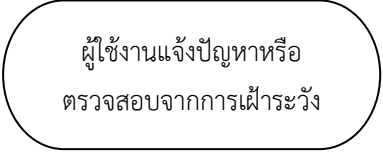
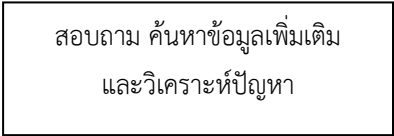



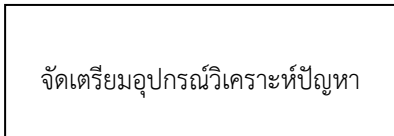

## ผังกระบวนการ/ งาน (Work flow)


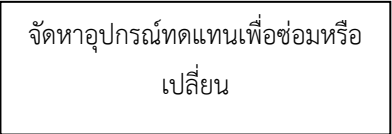
ชื่อกระบวนการ.....การแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายหลัก มหาวิทยาลัยบูรพา.....

ข้อกำหนดสำคัญของกระบวนการ....ข้อมูลการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายหลัก มหาวิทยาลัยบูรพา ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์.....

ตัวชี้วัดสำคัญของกระบวนการ.....ร้อยละความถูกต้องของการแก้ไข (ร้อยละ 100) .....

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		5 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>รับแจ้งปัญหาระบบเครือข่ายที่ Helpdesk</li> <li>ตรวจสอบความผิดปกติจากการเข้าระบบดูแลบริหารระบบเครือข่าย</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ข้อมูลการแจ้งปัญหา</li> <li>ข้อมูลจากโปรแกรมตรวจสอบระบบเครือข่าย</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เข้าเว็บไซต์ ccservices.buu.ac.th</li> <li>คู่มือ CC-QD-02-003 โปรแกรมตรวจสอบระบบเครือข่าย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย</li> <li>เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ Helpdesk</li> </ul>
2		15 นาที	<ol style="list-style-type: none"> <li>โทรสอบถามอาการเพิ่มเติม</li> <li>เปิดโปรแกรมตรวจสอบระบบเครือข่าย</li> <li>เปิดโปรแกรมเพื่อเชื่อมต่อ Network Device เช่น Telnet, SSH, Web Manage เพื่อตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเครือข่าย</li> <li>กรณีพบปัญหาจากการเฝ้าระวังโทรถามเพิ่มเติม</li> <li>วิเคราะห์ปัญหา และเตรียมอุปกรณ์แก้ไขหน้างาน</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ได้ข้อมูลจากการสอบถามปัญหาระบบสภาพแวดล้อมการใช้งาน</li> <li>ได้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ระบบเครือข่ายในสถานการณ์</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ไฟล์เอกสารจากโปรแกรมตรวจสอบระบบเครือข่าย</li> <li>ไฟล์เอกสารจาก Network Device แบบ Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย</li> </ul>

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
3		5 นาที	1. โทรศัพท์ หรือใช้ Instant Messenger แก้ไขปัญหา	1. ถ้าแก้ไขทางโทรศัพท์ ได้ให้ไปข้อ 8 2. ถ้าแก้ไขทางโทรศัพท์ ไม่ได้ให้ไปข้อ 4	- เอกสารบันทึกการทำงาน	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย
4		15 นาที	1. เตรียมอุปกรณ์วิเคราะห์ปัญหาด้าน Hardware เช่น Notebook Computer , Cable Analyzer , Fiber Analyzer , Switch for Test , Smart Phone 2. ด้าน Software เช่น คำสั่งด้าน Network Tools , Network Analyzer , WiFi Analyzer	1. ได้ข้อมูลจากการสอบถามปัญหา ระบบสภาพแวดล้อมการใช้งาน 2. ได้ข้อมูลระบบเครือข่ายเพื่อการวิเคราะห์อย่างถูกต้อง	- เอกสารการใช้งานระบบหรืออุปกรณ์เครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย
5		15 นาที	1. แก้ไขปัญหาที่เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ใช้ 2. แก้ไขปัญหาอุปกรณ์หรือระบบเครือข่าย	1. ถ้าแก้ไขหน้างานได้ให้ไปข้อ 8 2. ถ้าแก้ไขหน้างานไม่ได้ให้ไปข้อ 6	- เอกสารบันทึกการทำงาน	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
6		5 นาที	<p>1. ตรวจสอบเอกสารงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย ถ้าอยู่ในประกัน ให้แจ้งบริษัทที่รับงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย</p> <p>2. ถ้าไม่มีประกันให้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์ทดแทนเพื่อซ่อมหรือเปลี่ยน</p>	<p>1. ถ้าอุปกรณ์มีการประกันให้ไปข้อ 9</p> <p>2. ถ้าอุปกรณ์ไม่มีการประกันให้ไปข้อ 7</p>	<p>- เอกสารงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย</p> <p>- ไฟล์เอกสารจากโปรแกรมตรวจสอบระบบเครือข่าย</p>	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย
7		15 นาที	<p>1. ตรวจสอบชิ้นส่วนและอุปกรณ์เครือข่ายของสำนักคอมพิวเตอร์ที่สำรองไว้สำหรับซ่อมบำรุงระบบเครือข่ายเพื่อซ่อม หรือเปลี่ยนทดแทน</p>	<p>1. สามารถนำชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์เครือข่ายเปลี่ยนทดแทนได้เร็ว</p>	- เอกสารรายการอุปกรณ์	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
8	ตรวจสอบปรับสถานะ Helpdesk หรือแจ้งผู้ใช้งาน	5 นาที	1. เข้าสู่ระบบ Helpdesk เพื่อตรวจสอบสถานะพร้อมปรับสถานะ “ปิดงาน” ถ้าเสร็จการทำงาน 2. แจ้งผู้ใช้งานว่าระบบใช้งานได้หรือต้องดำเนินการอะไรเพิ่มเติม	1. มีข้อมูลการปรับสถานะในระบบ Helpdesk 2. ความรวดเร็วของการแจ้งผู้ใช้งาน 3. ความเร็วในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	- เข้าเว็บไซต์ ccservices.buu.ac.th - เอกสารบันทึกการทำงาน	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย - เจ้าหน้าที่รับเรื่อง Helpdesk
9	แจ้งบริษัท	5 นาที	1. โทรศัพท์ หรือใช้ Instant Messenger แจ้งปัญหา	1. สามารถแจ้งปัญหาแล้วบริษัทเข้าทำการแก้ไขตามเอกสารงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย เช่น ภายใน 24 ชั่วโมง	- เอกสารงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย - วิศวกรของบริษัทที่รับงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบเครือข่าย

ที่	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานคุณภาพงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
10	ดำเนินการตามข้อกำหนดการ ประกัน	30 นาที	1. เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย ตรวจสอบ ประสานงานกับ วิศวกรของบริษัทที่รับงานบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบเครือข่าย	1. คุณภาพงานบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซม แก้ไขระบบเครือข่าย เป็นไปตามข้อกำหนด เอกสารหรือดีกว่า	- เอกสารงานบริการ บำรุงรักษาและ ซ่อมแซมแก้ไขระบบ เครือข่าย	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เครือข่าย - วิศวกรของบริษัทที่ รับงานบริการ บำรุงรักษาและ ซ่อมแซมแก้ไขระบบ เครือข่าย
11	จบการทำงาน		1. ดำเนินงานสำเร็จ 2. บันทึกการทำงาน	1.ระบบเครือข่ายจุดนั้น สามารถใช้งานได้ปกติ	- เอกสารบันทึกการ ทำงาน	- เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ เครือข่าย