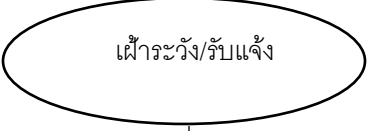
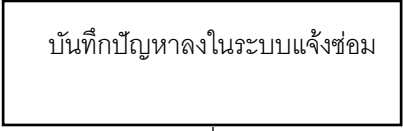
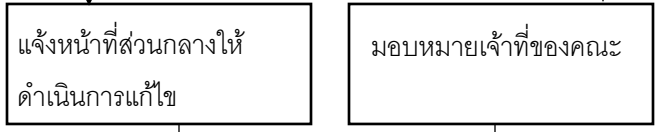
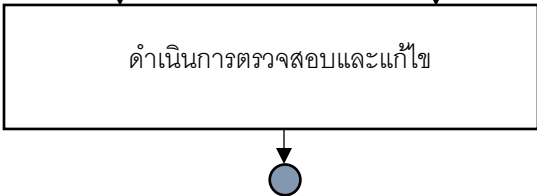


ชื่อกระบวนการงาน : การเฝ้าระวังระบบเครือข่าย
 ข้อกำหนดสำคัญ : มีระบบเครือข่ายพร้อมให้บริการแก่ผู้ให้บริการ
 ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จในการดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบเครือข่าย

ขั้นตอนการทำงาน (Work Flow)	ผังงาน (Flow Chart)	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. เฝ้าระวัง/รับแจ้งจากผู้ใช้งานระบบเครือข่าย จากทางโทรศัพท์ หรือระบบแจ้งซ่อม		30 นาที	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย คณะ/ ผู้ใช้งานระบบเครือข่าย
2. บันทึกปัญหาลงในระบบแจ้งซ่อม		10 นาที	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย คณะ
3. วิเคราะห์ปัญหาเกิดจากส่วนกลางหรือภายในคณะ		30 นาที	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย คณะ
4. ประสานงานเจ้าหน้าที่ส่วนกลางแก้ไขหากเป็นปัญหาจากส่วนกลางหรือหากเป็นภายในคณะส่งมอบหน้าที่ให้เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคณะ		10 นาที	เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง/ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคณะ
5. ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาเวลาแปรผันขึ้นอยู่กับความซับซ้อนหรือยากง่ายของปัญหา		20-40 นาที	เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง/ เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายคณะ

6. ดำเนินการทดสอบการใช้งานอีกครั้ง หลังจากการแก้ไขปัญหา	<pre> graph TD A[ดำเนินการทดสอบการใช้งาน] </pre>	10 นาที	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย คณะ
7. ทำการบันทึกปิดงานซ่อมลงในระบบ แจ้งซ่อม	<pre> graph TD A[ดำเนินการทดสอบการใช้งาน] --> B([บันทึกลงในระบบแจ้งซ่อม]) </pre>	5 นาที	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบเครือข่าย คณะ