

1. ข้อมูลสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่องานภาษาไทย งานบริการระบบเครือข่าย

ชื่องานภาษาอังกฤษ Networking Service

สถานที่ตั้ง ชั้น 3 อาคารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยพะเยา

วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ได้มาตรฐานเพื่อรองรับการเรียนรู้แก่นิสิต บุคลากร และชุมชน ตามแนวคิดปรัชญารวมหมู่เพื่อความเข้มแข็งของชุมชน รวมทั้งการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับจัดการเรียนการสอนและการทำงานของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย

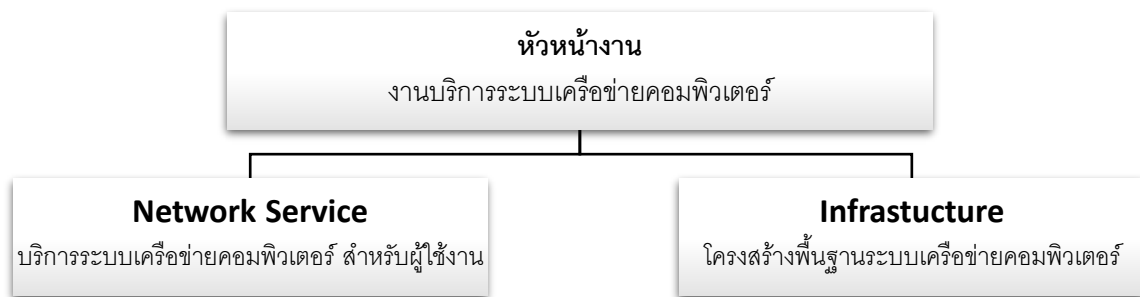
พันธกิจของหน่วยงาน

1. ปฏิบัติงานด้านการให้คำปรึกษา แนะนำการใช้งาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน สํารวจและจัดสรรคอมพิวเตอร์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตรวจสอบปัญหาและแจ้งข่าวสารให้แก่ผู้ใช้งานระบบเครือข่ายทราบ และจัดทำรายงานข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการตัดสินใจของผู้บริหาร
2. ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่าระวัง ทดสอบ และการซ่อมบำรุงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย รวมทั้งบริการต่าง ๆ ในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายนั้น ๆ ให้พร้อมใช้งาน
3. ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการ เพื่าระวัง อุปกรณ์ด้านการรักษาความปลอดภัยบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ความรับผิดชอบ

1. ติดตั้งและบำรุงรักษาบริการระบบเครือข่าย Internet
2. ติดตั้งและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายระดับ backbone
3. ให้บริการระบบเครือข่ายสาย และไร้สาย
4. ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน
5. ให้บริการห้องเรียนปฏิบัติการคอมพิวเตอร์
6. ให้บริการระบบสื่อสารพื้นฐานผ่านระบบเครือข่าย
7. ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

โครงสร้างหน่วยงาน



ข้อมูลบุคลากร

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ตำแหน่ง	วุฒิการศึกษา	หน่วยงาน
1	นายพิษณุกร จิตจำนงค์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	9 ก.ย. 48
2	นายสมชาย ประจงแสงศรี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	18 มิ.ย. 47
3	นางสาวณัฐพร บรรจงอักษร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	วศ.บ.(วิศวกรรมคอมพิวเตอร์)	1 เม.ย 55
4	นายฤทธิจักร เครือสาร	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	1 เม.ย. 55
5	นางสาวศิริวรรณ บานกลวย	เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	9 ส.ค. 50
6	นายปัญญาวัฒน์ ดณะวาปี	เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	9 ส.ค. 50
7	นางสาวรุ่งนภา ไชยวงศ์	เจ้าหน้าที่ระบบงาน คอมพิวเตอร์	วท.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตและสารสนเทศ)	8 ก.ย. 47
8	นายอภิเชก สดายุทธ์น์	นักวิชาการคอมพิวเตอร์	วท.บ (เทคโนโลยีสารสนเทศ)	1 เม.ย 55

จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานย่อยปัจจุบัน

ลำดับ	ชื่อหน่วยงานย่อย	บุคลากรปัจจุบัน	ต้องการเพิ่ม
1	หน่วยบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สำหรับผู้ใช้งาน	3 คน	-
2	หน่วยโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	6 คน	-
รวม		9 คน	

คู่มือภาระงาน (Job Description)

งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยพะเยา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน
(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit)	งานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title):	หัวหน้างานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee):	นายพิษณุกร จิตจำนงค์
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department):	ผู้อำนวยการศูนย์บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) พัฒนาระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วน of ระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

4.1.1.1. เป็นผู้รับนโยบายจากผู้อำนวยการมาปฏิบัติและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำมาสื่อสารให้ครบถ้วน

4.1.1.2. บริหารจัดการ ควบคุมดูแลงบประมาณ กิจกรรม และมอบหมาย ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งรายงาน
เสนอผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นระยะ ประกอบด้วยลักษณะงานดังนี้

- a. บริการระบบเครือข่าย Internet Intranet และอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย
- b. บริการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)
- c. บริการระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Desktop)
- d. บริการซอฟต์แวร์พื้นฐานสำหรับองค์กร และซอฟต์แวร์เพื่อการศึกษา
- e. บริการ Azure และ Office 365 ของมหาวิทยาลัย

4.1.1.3. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน
(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit): หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title): นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee): นาย สมชาย ประจงแสงศรี
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department): หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) พัฒนาระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วนของระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

หน่วยงาน (Unit): หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ตำแหน่งงาน (Job Title): วิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ผู้ปฏิบัติงาน (Employee): นาย.....สมชาย ประจักษ์แสงศรี.....

ผู้บังคับบัญชา (Head of Department): นาย.....พิเชษฐกร จิตจำนงค์.....

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) พัฒนาระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วน of ระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
- มีทักษะด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและไม่หาความรู้ใหม่ๆ
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้

2. มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
3. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
4. มีความกระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลาการทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	จำนวน ปริมาณ งาน
1	<p>บริหารจัดการการให้บริการเครือข่าย Internet มหาวิทยาลัยพะเยา</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ISP Commercial ● UNINET <p>สำรวจ เพิ่ม ลด แก้ไข ปรับปรุง Switch, Router, Firewall , ระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย, ระบบพิสูจน์ตัวตน, ระบบข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์, IPV6</p>	ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานจากหัวหน้างาน 2. ดำเนินการปรับปรุงบริการ 3. รายงานหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง 	125
2	<p>บริหารจัดการการให้บริการ Remote Access SSL VPN</p> <p>สำรวจ เพิ่ม ลด แก้ไข ปรับปรุง ระบบ SSL VPN</p>	ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานจากหัวหน้างาน 2. ดำเนินการปรับปรุงบริการ 3. รายงานหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง 	60
3	<p>บริหารจัดการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการขอใช้บริการชื่อโดเมนหรือขอใช้หมายเลขไอพีแอดเดรส</p>	ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานจากหัวหน้างาน 2. ดำเนินการปรับปรุงบริการ 3. รายงานหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง 	25

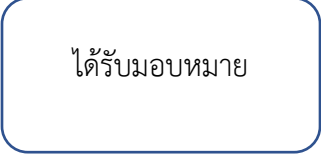
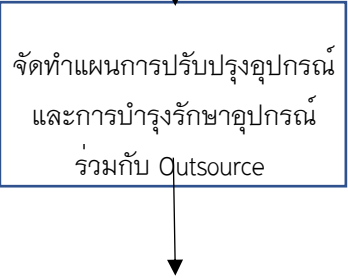
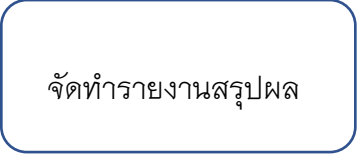
4	ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบริการบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งแนะนำการใช้งานให้แก่ นิสิตและบุคลากร	ตามที่ได้รับแจ้งหรือได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับแบบฟอร์มการขอใช้บริการ 2. ทำการตรวจสอบ และดำเนินการแก้ไข หากต้องมีการชี้แจงให้ทำการแจ้งต่อผู้ใช้บริการ 3. ปิดงานโดยการให้ผู้ใช้บริการลงรับในแบบฟอร์มขอใช้บริการ <p>จัดทำรายงานสรุปการให้บริการรายเดือนส่งให้กับหัวหน้างาน</p>	
5	ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Outsource ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา	เป็นประจำทุกเดือน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ประสานงานการดำเนินการติดตั้ง แก้ไข ปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา 2. เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของ Outsource ที่เกี่ยวข้อง 	24 ครั้ง
6	จัดทำข้อมูลทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ (บริการที่เกิดประจำ เช่น NAT ฯลฯ)	เป็นประจำทุกเดือน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำรายการข้อมูลการใช้ทรัพยากรอุปกรณ์ระบบเครือข่าย 2. สรุปรายงานหัวหน้างาน 	12 งาน

ขั้นตอนการทำงานของหน่วยวิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

สำรวจประสิทธิภาพการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Datacenter)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ได้รับมอบหมาย</div>			
2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สำรวจข้อมูลความประสิทธิภาพในการให้บริการงานระบบเครือข่าย</div>	สำรวจข้อมูลความประสิทธิภาพในการให้บริการงานระบบเครือข่าย	7ชม.	
3	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สรุปข้อมูล และนำเสนอหัวหน้างาน</div>	สรุปข้อมูล และนำเสนอหัวหน้างาน	7 ชม.	

จัดทำแผนการปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปี2562

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1				
2		จัดทำแผนการปรับปรุงอุปกรณ์และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ร่วมกับ Outsource	14 ชม.	
3		จัดทำรายงานสรุปผล	7 ชม.	

ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		ได้รับมอบหมาย หรือ ได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้บริการ หรือ ตรวจพบปัญหา		
2		ดำเนินการตรวจสอบ และรายงานปัญหาเบื้องต้นกับหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง	
3		จัดทำรายงานสรุปผล จัดทำแผนและปรับปรุงการแก้ไข เพื่อขออนุมัติ ดำเนินการ	1 ชั่วโมง	
4		ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามแผนการ	4 ชั่วโมง	
5		รายงานผลปรับปรุงให้หัวหน้างานและผู้อำนวยการ และ ผู้ใช้บริการ	1 ชั่วโมง	

บริการเปิดการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศ ระหว่างมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอก

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		ได้รับมอบหมาย		
2		ดำเนินการจัดสรร ทรัพยากรเครือข่าย	1 ชั่วโมง	
3		รายงานผลปรับปรุง ให้หัวหน้างานและ ผู้อำนวยการ และ ผู้ใช้บริการ	1 ชั่วโมง	

จัดทำข้อมูลทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ (บริการที่เกิดประจำ เช่น NAT ฯลฯ)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1				
2		จัดทำรายการข้อมูลการใช้ทรัพยากรอุปกรณ์ระบบเครือข่าย	3 ชั่วโมง	
3		สรุปรายงานหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง	

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน
(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit): หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title): นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee): นางสาวณัฏฐพร บรรจงอักษร
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department): หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วนของระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)					
	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลาการทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	การวัดผลสัมฤทธิ์ของ การทำงาน (KPI)	ค่าเป้าหมาย (Target)
1	สำรวจข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและขยายบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1 ปี	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความต้องการ จัดทำแผนการสำรวจข้อมูล บันทึก และจัดเก็บข้อมูล ดำเนินการสำรวจตามแผน สรุปข้อมูลส่งหัวหน้างานเพื่อประกอบการเสนองบประมาณ 	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ข้อมูลความต้องการบริการระบบเครือข่าย 1 ฉบับ
2	จัดทำแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถให้บริการระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ	1 ปี	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำแผนการปรับปรุงอุปกรณ์และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ร่วมกับ Outsorce นำเสนอแผนหัวหน้างาน 	ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	แผนการปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์ 1 แผน
3	ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ <ul style="list-style-type: none"> Core layer สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา Distributed layer สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา 	ตามที่ได้รับแจ้งหรือได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> ได้รับมอบหมาย หรือได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ให้บริการ หรือตรวจพบปัญหา ดำเนินการตรวจสอบ และรายงานปัญหาเบื้องต้นกับหัวหน้างาน จัดทำแผนและปรับปรุงการแก้ไข เพื่อขออนุมัติดำเนินการ ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามแผนการ รายงานผลปรับปรุงให้หัวหน้างานและ 	มีประสิทธิภาพตามเวลาที่ขออนุมัติ	มีการดำเนินงานตามเวลาที่ขออนุมัติร้อยละ 80

			ผู้อำนวยการ และ ผู้ให้บริการ		
4	จัดทำข้อมูลทรัพย์สิน ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ ทันสมัยอยู่เสมอ (Switch Network ID VLAN)	ทุก 1 เดือน	1. จัดทำรายการข้อมูลการใช้ ทรัพย์สินอุปกรณ์ระบบ เครือข่าย 2. สรุปรายงานหัวหน้างาน	ประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน	รายงาน 1 ฉบับ
5	ให้บริการแก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์และบริการ บนระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ รวมทั้ง แนะนำการใช้งานให้แก่ นิสิตและบุคลากร	ตามการขอใช้ บริการ	4. รับแบบฟอร์มการขอใช้ บริการ 5. ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และ ดำเนินการแก้ไข หากต้อง มีการซื้ออะไหล่ให้ทำการ แจ้งต่อผู้ให้บริการ 6. ปิดงานโดยการให้ ผู้รับบริการลงรับใน แบบฟอร์มขอใช้บริการ 7. จัดทำรายงานสรุปการ ให้บริการรายเดือนส่ง ให้กับหัวหน้างาน	มีการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพตามเวลาที่ กำหนด	มีการ ดำเนินการ แล้วเสร็จไม่ เกิน 2 วันทำ การ หลังจาก ได้รับแจ้งขอ ใช้บริการ (กรณีปัญหา ที่สามารถ แก้ไขได้โดย ไม่ต้องใช้ งบประมาณ หรือใช้ เครื่องมือ พิเศษ)

ขั้นตอนการทำงานของหน่วยวิศวกรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

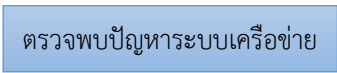
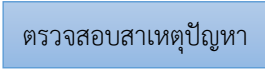
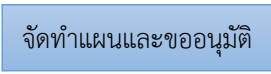
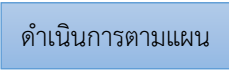
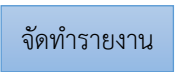
1. สํารวจข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และขยายบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำแบบฟอร์ม</div> <div style="font-size: 2em; color: #0070C0; margin: 10px auto;">↓</div>	จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความต้องการ	2 ชั่วโมง	
2	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำแผน</div> <div style="font-size: 2em; color: #0070C0; margin: 10px auto;">↓</div>	จัดทำแผนการสำรวจข้อมูล บันทึก และจัดเก็บข้อมูล	2 ชั่วโมง	
3	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ดำเนินการตามแผนงาน</div> <div style="font-size: 2em; color: #0070C0; margin: 10px auto;">↓</div>	ดำเนินการสำรวจตามแผน	12 ชั่วโมง	
4	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">สรุปข้อมูล</div>	สรุปข้อมูล และนำเสนอหัวหน้างาน	5 ชั่วโมง	


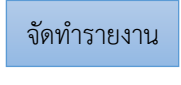
2. จัดทำแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อให้สามารถให้บริการระบบเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำแผนปรับปรุงและบำรุงรักษา</div> <div style="font-size: 2em; margin: 10px auto;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ADD8E6; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">จัดทำรายงาน</div> </div>	จัดทำแผนการปรับปรุงอุปกรณ์ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ร่วมกับ Outsource	2.5 ชั่วโมง	
2		นำเสนอหัวหน้างาน	0.5 ชั่วโมง	


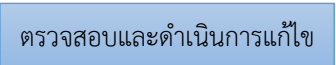
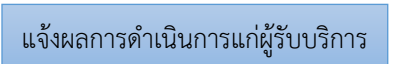
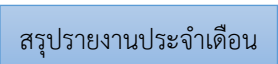
3. ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		ได้รับมอบหมาย หรือได้รับแจ้ง ปัญหาจากผู้ให้บริการ หรือตรวจพบปัญหา	0.5 ชั่วโมง	
2		ดำเนินการตรวจสอบ และ รายงานปัญหาเบื้องต้นกับหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง	
3		จัดทำแผนและปรับปรุงการแก้ไข เพื่อขออนุมัติดำเนินการ	0.5 ชั่วโมง	
4		ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามแผนการ	2 ชั่วโมง	
5		รายงานผลปรับปรุงให้หัวหน้างานและผู้อำนวยการ และ ผู้ให้บริการ	1 ชั่วโมง	

4. จัดทำข้อมูลทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ (Switch Network ID VLAN)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		จัดทำรายการข้อมูลการใช้ทรัพยากรอุปกรณ์ระบบเครือข่าย	6 ชั่วโมง	
2		สรุปรายงานหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง	

5. ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และบริการบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งแนะนำการใช้งานให้แก่นิสิตและบุคลากร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1		รับแบบฟอร์มการขอใช้บริการ	-	
2		ตรวจสอบปัญหา และดำเนินการแก้ไข	0.5 ชั่วโมง	
3		ปิดงานโดยการให้ผู้รับบริการลงรับในแบบฟอร์มขอใช้บริการ	-	
4		จัดทำรายงานสรุปการให้บริการรายเดือนส่งให้กับหัวหน้างาน	0.5 ชั่วโมง	

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน
(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit):	หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title):	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee):	นายสุทธิจักร เครือสาร
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department):	หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วนของระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการคิดอ่านอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)

- 7. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- 8. มีความกระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลาการทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	การวัดผลสัมฤทธิ์ของ การทำงาน (KPI)	ค่าเป้าหมาย (Target)
1	สำรวจข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และขยายบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1 ปี	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบฟอร์มสำรวจความต้องการ 2. จัดทำแผนการสำรวจข้อมูล บันทึก และจัดเก็บข้อมูล 3. ดำเนินการสำรวจตามแผน 4. สรุปข้อมูล และนำเสนอหัวหน้างาน 		
2	จัดทำแผนบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปี2562	1 ปี	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนการปรับปรุงอุปกรณ์และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ร่วมกับ Outsource 2. นำเสนอแผนหัวหน้างาน 		-
3	ปรับปรุงแก้ไข การให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	ตามที่ได้รับแจ้งหรือได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมาย หรือได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ให้บริการ หรือตรวจพบปัญหา 2. ดำเนินการตรวจสอบและรายงานปัญหาเบื้องต้นกับหัวหน้างาน 3. จัดทำแผนและปรับปรุงการแก้ไข เพื่อขออนุมัติดำเนินการ 4. ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามแผนการ 		

			5. รายงานผลปรับปรุงให้ หัวหน้างานและ ผู้อำนวยการ และ ผู้ใช้บริการ		
4	จัดทำข้อมูลทรัพยากร ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ เสมอ (WiFi Controller AccessPoint IP NetworkID และ VLAN)	ทุก 1 เดือน	1. จัดทำรายการข้อมูลการ ใช้ทรัพยากรอุปกรณ์ ระบบเครือข่าย 2. สรุปรายงานหัวหน้างาน		
5	ให้บริการแก้ไขปัญหาการ ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และบริการบน ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ รวมทั้ง แนะนำการใช้งานให้แก่ นิสิตและบุคลากร	ตามการขอใช้บริการ	1. รับแบบฟอร์มการขอใช้ บริการ 2. ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์ และ ดำเนินการแก้ไข หาก ต้องมีการซื้ออะไหล่ให้ ทำการแจ้งต่อ ผู้ใช้บริการ 3. ปิดงานโดยการให้ ผู้รับบริการลงรับใน แบบฟอร์มขอใช้บริการ 4. จัดทำรายงานสรุปการ ให้บริการรายเดือนส่ง ให้กับหัวหน้างาน		

ขั้นตอนการทำงานของหน่วยวิศวกระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

1. สํารวจข้อมูลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ และขยายบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> จัดทำแบบฟอร์มสำรวจ ความต้องการ </div>	จัดทำแบบฟอร์ม สำรวจความ ต้องการ	1 ชั่วโมง	
2	↓	จัดทำแผนการ สำรวจข้อมูล บันทึก และจัดเก็บข้อมูล	2 ชั่วโมง	
3	↓	ดำเนินการสำรวจ ตามแผน	16 ชั่วโมง	
4	↓	สรุปข้อมูล และ นำเสนอหัวหน้างาน	2 ชั่วโมง	
	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> สรุปข้อมูล และนำเสนอ หัวหน้างาน </div>			

2. จัดทำแผนการปรับปรุงและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์ ปี2562

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
---------	-------------------	------------------	----------	--------------

1	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">นัดประชุม</div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>		-	
2	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px;"> จัดทำแผนการปรับปรุงอุปกรณ์ และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ ร่วมกับ Outsource </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">↓</div>	จัดทำแผนการปรับปรุง อุปกรณ์และการ บำรุงรักษาอุปกรณ์ ร่วมกับ Outsource	2.5 ชม.	
3	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;">จัดทำรายงานสรุปผล</div>	จัดทำรายงานสรุปผล	0.5 ชั่วโมง	

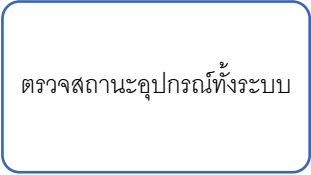
3. ปรับปรุงแก้ไข การทำให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
---------	-------------------	------------------	----------	--------------

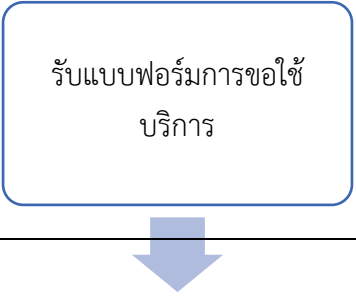
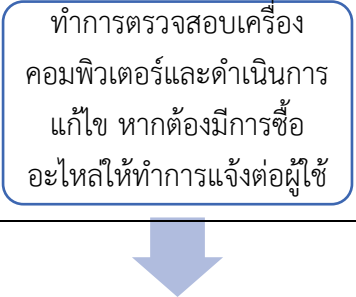
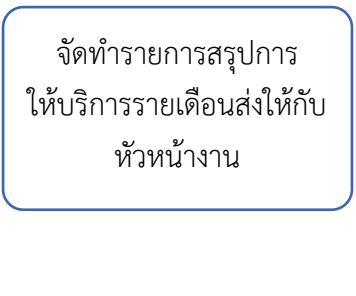
1	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ได้รับมอบหมาย หรือได้รับ แจ้งปัญหาจากผู้ให้บริการ หรือตรวจพบปัญหา</p> </div>	ได้รับมอบหมาย หรือ ได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ให้บริการ หรือตรวจ พบปัญหา	-	
2	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ดำเนินการตรวจสอบ และ รายงานปัญหาเบื้องต้นกับ หัวหน้างาน</p> </div>	ดำเนินการตรวจสอบ และรายงานปัญหา เบื้องต้นกับหัวหน้างาน	1 ชั่วโมง	
3	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>จัดทำแผนและปรับปรุงการ แก้ไข เพื่อขออนุมัติ ดำเนินการ</p> </div>	จัดทำรายงานสรุปผล จัดทำแผนและ ปรับปรุงการแก้ไข เพื่อ ขออนุมัติดำเนินการ	0.5 ชั่วโมง	
4	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตาม แผนการ</p> </div>	ดำเนินการปรับปรุง แก้ไขตามแผนการ	2 ชั่วโมง	
5	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid blue; border-radius: 10px; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รายงานผลปรับปรุงให้ หัวหน้างานและผู้อำนวยการ และผู้ให้บริการ</p> </div>	รายงานผลปรับปรุงให้ หัวหน้างานและ ผู้อำนวยการ และ ผู้ให้บริการ	0.5 ชั่วโมง	

4.จัดทำข้อมูลทรัพยากรระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Asset List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ (บริการที่เกิดประจำ เช่น NAT ฯลฯ)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
---------	-------------------	------------------	----------	--------------

1		ตรวจสถานะอุปกรณ์ ทั้งระบบ	1 ชั่วโมง	
2		จัดทำรายการข้อมูล การใช้ทรัพยากร อุปกรณ์ระบบ เครือข่าย	7 ชั่วโมง	
3		สรุปรายงานหัวหน้า งาน	1 ชั่วโมง	

5. ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ
บริการบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งแนะนำการใช้งานให้แก่นิสิตและบุคลากร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1	 <p>รับแบบฟอร์มการขอใช้ บริการ</p>	รับแบบฟอร์มการขอใช้ บริการ	-	
2	 <p>ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และดำเนินการ แก้ไข หากต้องมีการซื้อ อะไหล่ให้ทำการแจ้งต่อผู้ใช้</p>	ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และ ดำเนินการแก้ไข หากต้อง มีการซื้ออะไหล่ให้ทำการ แจ้งต่อผู้ใช้บริการ	0.5 ชั่วโมง	
3	 <p>ปิดงานโดยการให้ ผู้รับบริการลงรับใน แบบฟอร์มขอใช้บริการ</p>	ปิดงานโดยการให้ ผู้รับบริการลงรับใน แบบฟอร์มขอใช้บริการ	-	
4	 <p>จัดทำรายการสรุปการ ให้บริการรายเดือนส่งให้ กับหัวหน้างาน</p>	จัดทำรายงานสรุปการ ให้บริการรายเดือนส่ง ให้กับหัวหน้างาน	0.5 ชั่วโมง	

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน
(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit): หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title): นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee): นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department): หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ให้บริการและสนับสนุนการใช้งานบริการบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัยแก่บุคลากร นิสิตและบุคคลภายนอกที่ขอใช้บริการ รวมทั้งประสานงานกับผู้ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ และผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 และข้อ 2

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้ง ประกอบ และแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเบื้องต้น
- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์พื้นฐานบนระบบปฏิบัติการ Windows
- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งและใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์ของมหาวิทยาลัย เช่น Microsoft Office Adobe Creative Cloud SPSS Strata เป็นต้น
- มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ TCP/IP ระบบเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi ระบบเครือข่ายส่วนตัว VPN และระบบเครือข่ายอื่นๆที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้บริการ
- มีความรู้ความสามารถในการใช้งานและแก้ไขปัญหาบริการอีเมลของมหาวิทยาลัย บริการ Office 365 และบริการซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศพื้นฐานต่างๆของมหาวิทยาลัย
- มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานบน Mobile Device เช่นการตั้งค่าอีเมล ระบบ Wi-Fi และแอปพลิเคชัน Office 365

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและเฝ้าหาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)					
	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลา การทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	การวัด ผลสัมฤทธิ์ ของการ ทำงาน (KPI)	ค่า เป้าหมาย (Target)
1	สำรวจและจัดทำแผน ปรับปรุงและขยายระบบ เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ของ เพื่อขอเสนออนุมัติ งบประมาณต่อผู้บริหาร มหาวิทยาลัย	ต้น ปีงบประมาณ	1. สำรวจข้อมูลเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์ 2. จัดทำแผนปรับปรุงและ ขยายระบบเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์ และ งบประมาณ 3. นำเสนอแผนต่อผู้บริหาร		
2	ดำเนินการตามแผนการติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย เครือข่ายคอมพิวเตอร์	ตามแผนการ ดำเนินงาน จากข้อ 1	1. จัดทำแผนการติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่อง แม่ข่าย 2. นำเสนอแผนการติดตั้ง ให้กับหัวหน้างานและ ผู้อำนวยการ ตามลำดับ 3. ดำเนินการติดตั้งและ ทดสอบ 4. จัดทำรายงานสรุปผล การดำเนินการ		
3	จัดทำระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) การทำงานของ ระบบเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์ให้ทำงานอย่าง เต็มประสิทธิภาพ และมีการ รายงานต่อผู้บริหารเป็น ประจำทุกเดือน	เป็นประจำทุก เดือน	1. ตรวจสอบเฝ้าระวัง การทำงานของเครื่อง แม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้ ทำงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพ 2. รายงานผลการตรวจสอบ เสนอหัวหน้างานผ่าน ทาง EMAIL 3. สรุปรายงานให้กับ หัวหน้างานและ		

			ผู้อำนวยการ ตามลำดับเป็นประจำ ทุกเดือน		
4	แก้ไขปัญหาการทำงานของ เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ทั้ง ที่พบปัญหาผ่านระบบเฝ้า ระวังหรือได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้งาน	ตามที่ได้รับ มอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ให้บริการ หรือตรวจ พบปัญหาของเครื่อง แม่ข่าย 2. ดำเนินการตรวจสอบ 3. หากมีผลกระทบต่อ ระบบโดยรวม ต้อง แจ้งหัวหน้างาน รับทราบและขออนุมัติ ดำเนินการ 4. ดำเนินการแก้ไข ปรับปรุง 5. รายงานผลการแก้ไข ปรับปรุงให้หัวหน้า งานและผู้อำนวยการ ตามลำดับ และแจ้ง ผู้ให้บริการ 		
5	บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email สำหรับนิสิต	ตามที่ได้รับ แจ้งหรือได้รับ มอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับแจ้งปัญหาการเข้าใช้ งาน User account เพื่อเข้าใช้ งานระบบสารสนเทศของ มหาวิทยาลัย 2. ตรวจสอบและดำเนินการ แก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน 3. แจ้งกลับผู้ใช้งานและรายงาน การดำเนินการแก้ไขให้แก่ หัวหน้างาน 		
6	บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email สำหรับบุคลากร	ตามที่ได้รับ แจ้งหรือได้รับ มอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้ขอใช้บริการทำการ ลงทะเบียนขอใช้ บริการ User Account 2. เจ้าหน้าที่ทำการสร้าง บัญชีผู้ใช้งานและทำ การส่งกลับไปยังผู้ขอ 		

			<p>ใช้บริการเพื่อยืนยันตัวตน</p> <p>3. เจ้าหน้าที่ทำการเปิดใช้บริการ User Account แล้วทำการตอบกลับไปยังผู้ขอใช้บริการ</p>		
7	จัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เช่น Virtual Machine หรือ Storage ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร	ตามที่ได้รับแจ้งหรือได้รับมอบหมาย	<p>1. ได้รับคำสั่งมอบหมายให้ดำเนินการ</p> <p>2. ทำการประเมินทรัพยากรเครื่องแม่ข่าย</p> <p>3. ดำเนินการจัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายตามแบบฟอร์ม</p> <p>4. ดำเนินการแจ้งกลับผู้ขอใช้บริการและรายงานผลให้หัวหน้ารับทราบ</p>		
8	ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Outsource ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา	เป็นประจำทุกเดือน	<p>1. ประสานงานการดำเนินการติดตั้งแก้ไข ปรับปรุงระบบเครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา</p> <p>2. เก็บข้อมูลการปฏิบัติงานของ Outsource ที่เกี่ยวข้อง</p>		
9	สำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (Virtual Machine Backup and File Backup) ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรอง (Disaster Recovery Site)	ตรวจสอบการสำรองข้อมูลทุกวัน	<p>1. จัดทำแผนการ Backup ข้อมูล</p> <p>2. ดำเนินการตรวจสอบการสำรองข้อมูล</p>		

			3. สรุปรายงานให้หัวหน้างานรับทราบทาง Email		
10	ทดสอบการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง	ทดสอบการกู้คืน 3 เดือน 1 ครั้งโดยการสุ่มบางระบบ	1. แผนการทดสอบการสำรองข้อมูล 2. ดำเนินการทดสอบตามแผน		
10	จัดทำระเบียบปฏิบัติด้านบริการเครื่องแม่ข่าย	รอบ 1 ปี	1. จัดระเบียบปฏิบัติด้านบริการเครื่องแม่ข่าย 2. เสนออนุมัติต่อบริหารตามขั้นตอนของการจัดทำประกาศมหาวิทยาลัย		
11	ให้บริการคำปรึกษา ติดตั้ง แก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยพะเยา ตามช่องทางการให้บริการต่างๆ	ตามที่ขอใช้บริการ	1. ได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการ ตามช่องทางการให้บริการต่างๆ 2. ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขและติดตั้ง 3. แจ้งผู้ให้บริการเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ		

ขั้นตอนการทำงานของหน่วยโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.1.1 จัดทำระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) การทำงานของระบบเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ให้ทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ และมีการรายงานต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.1	<p>ศึกษาการติดตั้งระบบเฝ้าระวัง การทำงานของระบบเครื่องแม่ ข่าย</p>	ศึกษาการติดตั้งระบบเฝ้าระวัง การทำงานของระบบเครื่องแม่ ข่าย	1 วัน	นายปัญญา วัฒน์ คณะ วาปี	รายงาน ประจำเดือน
	<p>ดำเนินการจัดทำระบบเฝ้าระวัง การ ทำงานของระบบเครื่องแม่ข่าย คอมพิวเตอร์</p>	ดำเนินการจัดทำระบบเฝ้าระวัง การทำงานของระบบเครื่องแม่ ข่ายคอมพิวเตอร์	2 วัน		
	<p>สรุปรายงานการทำงานของเครื่องแม่ ข่ายประจำเดือนต่อหัวหน้างาน</p>	สรุปรายงานการทำงานของ เครื่องแม่ข่ายประจำเดือนต่อ หัวหน้างาน	1 ชั่วโมง		

2.1.2 แก้ไขปัญหาการทำงานของเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งที่พบปัญหาผ่านระบบเฝ้าระวังหรือได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.2	<p>ได้รับแจ้งปัญหาจากระบบเฝ้า ระวังหรือได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้งาน</p>	ได้รับแจ้งปัญหาจากระบบเฝ้า ระวังหรือได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้งาน		นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี	รายงานการ แก้ไขปัญหา ประจำเดือน
	<p>ดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา</p>	ดำเนินการตรวจสอบ และแก้ไขปัญหา	2 ชั่วโมง		
	<p>สรุปรายงานการแก้ไขปัญหาการทำงานของ เครื่องแม่ข่ายประจำเดือนต่อหัวหน้างาน</p>	สรุปรายงานการ แก้ไขปัญหาการ ทำงานของเครื่องแม่ ข่ายประจำเดือนต่อ หัวหน้างาน	1 ชั่วโมง		

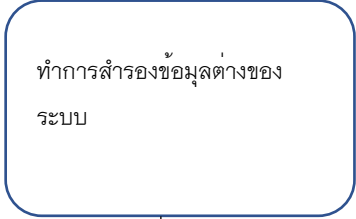
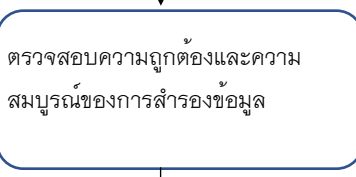
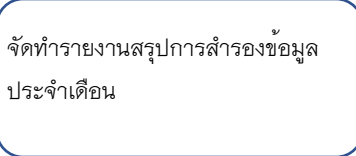
2.1.3 จัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เช่น Virtual Machine หรือ Storage ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.3		ผู้ขอใช้บริการส่งบันทึกข้อความมายังศูนย์ฯ และได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน		นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี	บันทึกข้อความ
		ดำเนินการจัดสรรทรัพยากร	2 ชั่วโมง		
		สรุปรายงานการจัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ต่อหัวหน้างาน	30 นาที		

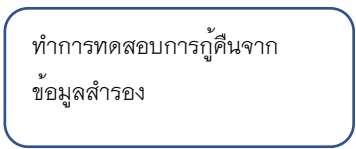
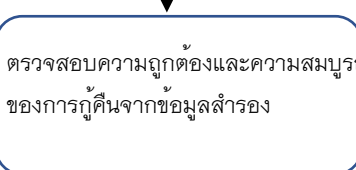
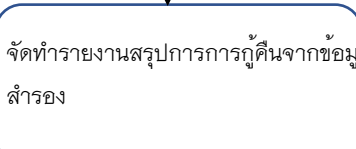
2.1.4 ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Outsource ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.4		Outsource ทำการส่งงานทุกๆ เดือน	1 เดือน	นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี	รายงานการปฏิบัติงานของ outsource
		ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล ให้เป็นไปตามการปฏิบัติของ Outsource			
		รายงานสรุปการปฏิบัติของ Outsource ประจำเดือน 1 ฉบับ			

2.1.5 สำรองข้อมูลเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ (Virtual Machine Backup and File Backup) ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรอง (Disaster Recovery Site)

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.5	 <p>ทำการสำรองข้อมูลต่างของระบบ</p>	ทำการสำรองข้อมูลต่างของระบบ	12 ชั่วโมง	นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี	
	 <p>ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการสำรองข้อมูล</p>	ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการสำรองข้อมูล	2 ชั่วโมง		
	 <p>จัดทำรายงานสรุปการสำรองข้อมูลประจำวัน</p>	จัดทำรายงานสรุปการสำรองข้อมูลประจำวัน	1 ชั่วโมง		

2.1.6 ทดสอบการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.6	 <p>ทำการทดสอบการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง</p>	ทำการทดสอบการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง	6 ชั่วโมง	นายปัญญาวัฒน์ คณะวาปี	
	 <p>ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง</p>	ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง	2 ชั่วโมง		
	 <p>จัดทำรายงานสรุปการการกู้คืนจากข้อมูลสำรอง</p>	จัดทำรายงานสรุปการสำรองข้อมูลประจำวัน	1 ชั่วโมง		

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน

(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit):	หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title):	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee):	นางสาวศิริวรรณ บ้านกล้วย
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department):	หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ออกแบบและติดตั้งโครงสร้างพื้นฐานของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Infrastructure) พัฒนาระบบเฝ้าระวัง (Monitoring) เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการให้บริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ประสานงานกับผู้รับเหมาดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการให้บริการและควบคุมการทำงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บังคับบัญชาอย่างสม่ำเสมอ

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- ความรู้ด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชิงลึกทั้งในทางทฤษฎี การออกแบบ การตั้งค่าอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และการแก้ไขปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- มีความรู้ด้านความปลอดภัยของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network Security) ทั้งในส่วนของระบบเครือข่ายและเครื่องลูกข่าย สามารถออกแบบระบบเฝ้าระวังและมาตรการป้องกันได้
- มีความสามารถด้านการจัดทำแผน การประมาณการงบประมาณและการจัดทำคุณลักษณะ (TOR) เพื่อการจัดซื้อจัดจ้างของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
- สอบผ่านการรับรองมาตรฐานสากลด้านวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือด้าน IT จากหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน
- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
- มีทักษะด้านการคิดอ่านอย่างเป็นระบบ (System Thinking) และการแก้ไขปัญหา (Problem Solving)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและใฝ่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลาการทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	การวัด ผลสัมฤทธิ์ ของการ ทำงาน (KPI)	ค่า เป้าหมาย (Target)
1	บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) สำหรับนิสิต	ตามที่ได้รับแจ้งหรือ ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับแจ้งปัญหาการเข้าใช้งาน User account เพื่อเข้าใช้งานระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย 2. ตรวจสอบและดำเนินการแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน 3. แจ้งกลับผู้ใช้งานและรายงานการดำเนินการแก้ไขให้แก่หัวหน้างาน 		
2	บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) สำหรับบุคลากร	ตามที่ได้รับแจ้งหรือ ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 4. ผู้ขอใช้บริการทำการลงทะเบียนขอใช้บริการ User Account 5. เจ้าหน้าที่ทำการสร้างบัญชีผู้ใช้งานและทำการส่งกลับไปยังผู้ขอใช้บริการเพื่อยืนยันตัวตน 6. เจ้าหน้าที่ทำการเปิดใช้บริการ User Account แล้วทำการตอบกลับไปยังผู้ขอใช้บริการ 		
3	ให้บริการสร้าง Group mail	ตามที่ได้รับแจ้งหรือ ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานจากหัวหน้างาน 2. ดำเนินการสร้าง Group mail 3. ทำให้สามารถใช้งานและสอดคล้องกันกับ Office 365 4. รายงานหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง 		
4	บริหารจัดการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้านการขอใช้บริการชื่อโดเมน หรือขอใช้หมายเลขไอพีแอดเดรส	ตามที่ได้รับแจ้งหรือ ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมายให้ดำเนินงานจากหัวหน้างาน 2. ดำเนินการปรับปรุงบริการ รายงานหัวหน้างานและผู้เกี่ยวข้อง 		
5	จัดทำแผนและจัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายบนระบบ Cloud ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร	ตามที่ได้รับแจ้งหรือ ได้รับมอบหมาย	<ol style="list-style-type: none"> 1. ดำเนินการจัดทำแผนทรัพยากร Cloud เสนอหัวหน้าและผู้อำนวยการ 2. ดำเนินจัดสรรทรัพยากรตามแผนที่ได้รับมอบหมาย 		

			3. สรุปรายงานเสนอหัวหน้าและผู้อำนวยการ		
6	ตรวจสอบการให้บริการ cloud ทั้งในส่วนของการใช้งานและคิดค่าใช้จ่าย โดยมีรายงานต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน	เดือนละครั้ง	1. ดำเนินการตรวจสอบการให้บริการ Cloud 2. สรุปรายงานเสนอหัวหน้าและผู้อำนวยการ เป็นประจำทุกเดือน		
7	จัดทำรายงานสรุปข้อมูลทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ และ Cloud Resource (Access List) และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ	เป็นประจำทุกเดือน	ทำการสรุปรายงานข้อมูลทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายและ Cloud ให้หัวหน้างานและผู้อำนวยการทราบเป็นประจำทุกเดือน		
8	จัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับมีความสำคัญสูงต่อระบบสารสนเทศขององค์กร ได้แก่ รหัสผ่านของผู้ดูแลระบบสำหรับระบบต่าง ๆ Private Key สำหรับระบบหรือบริการ กุญแจสาธารณะ และข้อมูลการตั้งค่าของระบบต่าง ๆ ที่มีความลับเป็นต้น	รอบ 1 ปี	1. จัดทำรายการข้อมูลที่เป็นความลับ 2. จัดทำแผนและกระบวนการวิธีการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นความลับ และแผนฉุกเฉินหากเกิดการรั่วไหลหรือสูญหายของข้อมูลที่เป็นความลับ 3. นำเสนอรายการข้อมูลและแผนต่อหัวหน้างานและผู้อำนวยการอนุมัติ 4. ดำเนินการตามแผนที่วางไว้ และรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน		
9	ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Outsource ให้เป็นไปตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา	เป็นประจำทุกเดือน	ประสานงานการดำเนินการติดตั้ง แก้ไขปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้างเหมา		
10	ให้บริการคำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้งาน	ตามคำขอใช้บริการ	1. รับแจ้งปัญหาต่าง ๆ จากผู้ใช้งานในช่องทางต่าง ๆ 2. ดำเนินการตรวจสอบและแก้ไข 3. แจ้งผลการดำเนินการแก่ผู้ใช้งาน		

ขั้นตอนการทำงานของหน่วยโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

2.1.1 บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้ (UP-account) สำหรับนิสิต

ขั้นตอน	ฟังก์ชันการทำงาน	ระยะเวลา	รายละเอียดของงาน	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
---------	------------------	----------	------------------	--------------	----------------



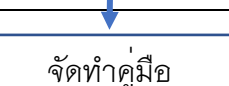
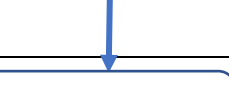
2.1.1			ได้รับแจ้ง/ร้องขอ การใช้งานบัญชี ผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email สำหรับนิสิต	งานบริการผู้ใช้งาน/ งานวิศวกรรมระบบ เครือข่าย	F- แบบฟอร์มขอ UserAccount F-แบบฟอร์มขอ Reset Password
		45 นาที	ตรวจสอบ/ดำเนินการ และแก้ไข	คิวิวรรณ	
		15 นาที	สรุปการแก้ไขปัญหา/การสร้าง บัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email นิสิต พร้อมติดต่อและแจ้ง กลับผู้ใช้งาน	คิวิวรรณ	

2.1.2 บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้ (UP-account) สำหรับบุคลากร

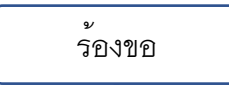

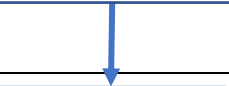
ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.2		ได้รับแจ้ง/ร้องขอ การใช้งาน บัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email สำหรับบุคลากร		งานบริการผู้ใช้งาน/ งานวิศวกรรมระบบ เครือข่าย	F- แบบฟอร์มขอ UserAccount F-แบบฟอร์มขอ Reset Password
		ตรวจสอบ/ดำเนินการ และแก้ไข	45 นาที	คิวิวรรณ	
		สรุปการแก้ไขปัญหา/การสร้าง บัญชีผู้ใช้งาน (UP-Account) และ Email บุคลากร พร้อม ติดต่อและแจ้งกลับผู้ใช้งาน	15 นาที	คิวิวรรณ	

2.1.3 ให้บริการสร้าง Group mail

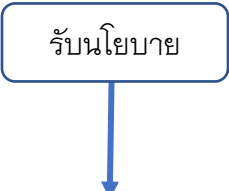

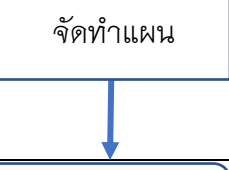
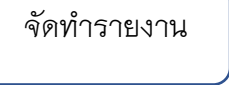
ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
---------	-------------------	------------------	----------	--------------	----------------

2.1.3		ได้รับการร้องขอ การใช้งาน Group mail สำหรับหน่วยงาน		ศิริวรรณ	
		ดำเนินการสร้าง Group mail อัปเดตข้อมูล และทดสอบการรับส่ง Email	1 ชม.	ศิริวรรณ	
		จัดทำคู่มือการใช้งาน รับและส่ง Email จาก Group mail	30 นาที	ศิริวรรณ	
		สรุปการสร้าง Group mail ติดต่อผู้ใช้งาน สอนการใช้งาน รับและส่ง Email จาก Group mail	30 นาที	ศิริวรรณ	

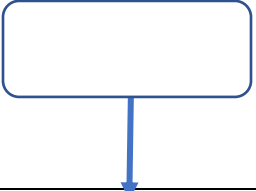

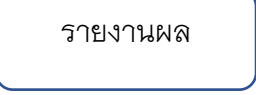
2.1.4 บริหารจัดการบริการด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ด้านการขอใช้บริการชื่อโดเมน หรือขอใช้หมายเลขไอพีแอดเดรส

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.4		ได้รับการร้องขอ การขอใช้บริการชื่อโดเมน หรือขอใช้หมายเลขไอพีแอดเดรส			
		ประสานงาน/ดำเนินการสร้าง	45 นาที	ศิริวรรณ	
		สรุปการให้บริการขอใช้บริการชื่อโดเมน หรือขอใช้หมายเลขไอพีแอดเดรส	15 นาที	ศิริวรรณ	

2.1.5 จัดทำแผนและจัดสรรทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายบนระบบ Cloud ตามที่ได้รับมอบหมายจาก ผู้บริหาร

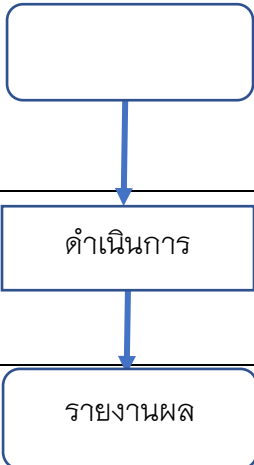
ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.5		ได้รับมอบหมาย			
		วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาวิธีการหรือเครื่องมือสำหรับไปปฏิบัติให้ตรงตามนโยบาย	2 วัน	ศิริวรรณ	
		จัดทำแผนงาน และแนวทางดำเนินงานตามนโยบาย	5 วัน	ศิริวรรณ	
		จัดทำรายงาน	2 วัน	ศิริวรรณ	

2.1.6 ตรวจสอบการให้บริการ cloud ทั้งในส่วนของการใช้งานและคิดค่าใช้จ่าย โดยมีรายงานต่อผู้บริหารเป็นประจำทุกเดือน

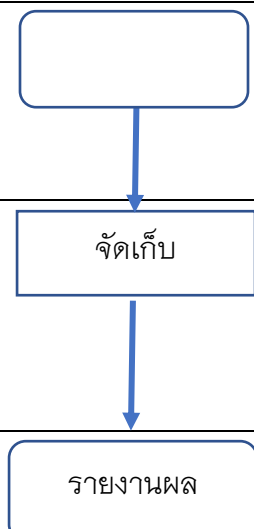
ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.6					
		รวบรวมข้อมูลการใช้ทรัพยากร ดำเนินการจัดเรียงข้อมูล	5 ชม.	ศิริวรรณ	
		สรุปรายงานผล	1 ชม	ศิริวรรณ	

2.1.7 จัดทำรายงานสรุปข้อมูลทรัพยากรเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์และ Cloud Resource (Access List)

และปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.7					
	ดำเนินการ	จัดทำรายการข้อมูลการใช้ทรัพยากร	3 ชม.	ศิริวรรณ	
	รายงานผล	สรุปรายงานผล	1 ชม.	ศิริวรรณ	

2.1.8 จัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ มีความสำคัญสูงต่อระบบสารสนเทศขององค์กร ได้แก่ รหัสผ่านของผู้ดูแลระบบสำหรับระบบต่าง ๆ Private Key สำหรับระบบหรือบริการกุญแจสาธารณะ และข้อมูลการตั้งค่าของระบบต่าง ๆ ที่มีความลับเป็นต้น

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.8					
	จัดเก็บ	จัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ มีความสำคัญสูงต่อระบบสารสนเทศขององค์กร		ศิริวรรณ	
	รายงานผล	สรุปข้อมูลที่จัดเก็บให้หัวหน้างาน		ศิริวรรณ	

2.1.9 ควบคุมและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ Outsource ให้เป็นตามเงื่อนไขข้อตกลงในสัญญาจ้าง

เหมา

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.9		Outsource ทำการสรุปส่งงาน ทุกเดือน			
		ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการทำงานให้เป็นไปตามสัญญา	3 ชม.	ศิริวรรณ	
		สรุปรายงานผล	1 ชม.	ศิริวรรณ	

2.1.10 ให้บริการคำปรึกษาด้านต่าง ๆ แก่ผู้ใช้งาน

ขั้นตอน	ผังกระบวนการทำงาน	รายละเอียดของงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	แบบฟอร์มที่ใช้
2.1.10		ได้รับแจ้งปัญหาการใช้งานด้านระบบสารสนเทศต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยจากผู้ใช้งาน			
		ทำการตรวจสอบ ให้คำปรึกษา และดำเนินการแก้ไขปัญหา	20 นาที	ศิริวรรณ	
		สรุปรายงานผล	10 นาที	ศิริวรรณ	

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน

(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit):	หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title):	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee):	นางสาวรุ่งนภา ไชยวงศ์
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department):	หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):	

วุฒิการศึกษา (Education Background)

- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
- ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 และข้อ 2

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้ง ประกอบ และแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเบื้องต้น
- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์พื้นฐานบนระบบปฏิบัติการ Windows
- มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งและใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์ของมหาวิทยาลัย เช่น Microsoft Office Adobe Creative Cloud SPSS Strata เป็นต้น
- มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ TCP/IP ระบบเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi ระบบเครือข่ายส่วนตัว VPN และระบบเครือข่ายอื่นๆที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้บริการ
- มีความรู้ความสามารถในการใช้งานและแก้ไขปัญหาบริการอีเมลล์ของมหาวิทยาลัย บริการ Office 365 และบริการซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศพื้นฐานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย
- มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานบน Mobile Device เช่นการตั้งค่าอีเมลล์ ระบบ Wi-Fi และแอปพลิเคชัน Office 365

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

- มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
- มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
- สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
- มีความกระตือรือร้นและไม่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

	ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลาการทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	จำนวนปริมาณงาน	
1.	สำรวจความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียนปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ อาคาร ICT เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนรองรับการเรียนการสอนที่ตรงกับความต้องการของอาจารย์ผู้สอนและสอดคล้องกับสาขาวิชา	ก่อนเปิดเรียน ทุกภาคเรียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดส่งบันทึกข้อความและแบบฟอร์มสำรวจความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนประจำภาคเรียนไปยังคณะ 2. รวบรวมชื่อซอฟต์แวร์ และชื่อห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่คณะต้องการใช้งาน จากข้อมูลการตอบกลับ 3. คัดแยกความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ในแต่ละห้อง 4. สรุปข้อมูลความต้องการ และแจ้งหน่วยบริการผู้ใช้งานเพื่อดำเนินการต่อไป 5. รายงานให้หัวหน้างานทราบ 	1 งาน	
2	ติดตั้งไฟล์ต้นฉบับหรือติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับการเรียนการสอนให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในห้องเรียนปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ อาคาร ICT ได้ทันตามกำหนดเวลาใช้งาน	ก่อนเปิดเรียน ทุกภาคเรียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขออนุญาตดำเนินการติดตั้งไฟล์ต้นฉบับ หรือซอฟต์แวร์ตามวันเวลาที่กำหนด 2. ทำการติดตั้งหรือประสานงานกับบริษัทผู้ให้เช่า เพื่อดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ 3. แจ้งผู้ใช้งานทดสอบใช้งานซอฟต์แวร์ และลงรับในแบบฟอร์มขอใช้บริการ 4. จัดเก็บข้อมูลรายงานหัวหน้า 	1 งาน	
3	ติดตั้งซอฟต์แวร์เพิ่มเติมสำหรับห้องปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์หรือให้บริการห้องปฏิบัติการแก่บุคคลภายนอกเพื่อใช้ในการ	ตามการขอใช้บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ได้รับมอบหมาย หรือรับแบบฟอร์มขอใช้บริการ (พร้อมซอฟต์แวร์ที่ต้องการติดตั้ง) 	1 งาน	

	อบรม ตามที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บริหาร ได้ทันตาม กำหนดเวลาใช้งาน		<ol style="list-style-type: none"> 2. ดำเนินการหรือประสานงานกับผู้ให้ เช่า เพื่อทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ ตามวันเวลาที่กำหนด 3. แจ้งผู้ขอใช้บริการ เข้าทดสอบการ ใช้งาน และลงรับในแบบฟอร์มขอ ใช้บริการ 4. รายงานหัวหน้างาน 		
4	ติดตามและควบคุมการทำงาน ของผู้ให้เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมจัดทำรายงานสรุปเสนอ ต่อกรรมการตรวจรับเป็น ประจำทุกเดือนให้เป็นไปตาม แผนการบำรุงรักษาที่กำหนด ไว้	ทุกเดือน	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแผนการบำรุงรักษา ประจำเดือนร่วมกับผู้ให้เช่า 2. ควบคุมการบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนดไว้ 3. รับฟังรายงานสรุปการทำงาน และ ปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านมาในรอบเดือน 4. ประชุมหารือวิธีการแก้ไขปัญหา และแนวทางปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น 	ตรวจรับการเซ าคอมพิวเตอร์ ตามสัญญาต่ าต่างๆ ประจำทุกเดือน	
5	สำรวจความต้องการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์และจัดสรร คอมพิวเตอร์เครื่องเช่าได้ ถูกต้อง ครบถ้วนตามข้อมูลที่ สำรวจและทันเวลาในการ จัดสรร	ตามแผนการ จัดเช่าเครื่อง คอมพิวเตอร์ ประจำปี ของ มหาวิทยาลัย	<ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจความต้องการใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย 2. รวบรวมข้อมูลนำเสนอหัวหน้า 3. จัดส่งข้อมูลให้แก่งานพัสดุ เพื่อ ดำเนินการขั้นตอนการเช่า 4. จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ตาม ข้อมูลความต้องการที่ได้สำรวจ อย่างถูกต้อง 5. สรุปรายงานหัวหน้าทราบ 		
6	สำรวจความต้องการ ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการ เรียนการสอนและพันธกิจอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัยได้อย่าง ถูกต้องและครบถ้วนตามความ ต้องการ	ทุก 1 ปี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งแบบฟอร์มสำรวจความต้องการ ซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์เพื่อใช้ในการ เรียนการสอนไปยังคณะหรือ หน่วยงานต่าง ๆ 		

			<ol style="list-style-type: none"> รวบรวมข้อมูลซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์ เพื่อเสนอความต้องการต่อผู้บริหาร ได้อย่างถูกต้อง รายงานหัวหน้าทราบ 		
7	จัดทำแผนความเสี่ยง ประเมิน ความเสี่ยง และจัดทำรายงาน ส่งมหาวิทยาลัยพะเยาตาม กรอบเวลาที่มหาวิทยาลัย กำหนด	จัดทำรายงาน รอบ6เดือนและ 12เดือนตาม ปฏิทิน ปีงบประมาณ	<ol style="list-style-type: none"> จัดทำแผนความเสี่ยงเสนออนุมัติ ต่อผู้บริหารและส่งต่อให้กับหน่วย บริหารความเสี่ยงของ มหาวิทยาลัย ทำการประเมินความเสี่ยงและ จัดทำรายงานการประเมินติดตาม ความเสี่ยงรอบ6เดือนและ12เดือน เสนออนุมัติต่อผู้บริหารและส่งต่อ ให้กับหน่วยบริหารความเสี่ยงของ มหาวิทยาลัย 	รายงานการจัด ทำแผนประเมิน ความเสี่ยงรอบ 6 เดือน และ12เดือน	
8	ให้บริการยืมเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อ พ่วงเพื่อใช้ในกิจกรรมของ มหาวิทยาลัย ให้ทันเวลาตาม การขอใช้งานของผู้ใช้บริการ อุปกรณ์มีความพร้อมทั้งก่อน และหลังการยืม	ตามการขอใช้ บริการโดยมี การสรุปการ ให้บริการราย เดือน	<ol style="list-style-type: none"> รับแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ หากไม่พร้อมให้ประสานงานกับผู้ ขอใช้บริการเบื้องต้นก่อน ขออนุมัติจากหัวหน้างานและ ผู้อำนวยการตามลำดับ ส่งมอบอุปกรณ์ให้กับผู้รับบริการ และมีการลงรับ รับคืนอุปกรณ์และมีการตรวจสอบ สภาพก่อนและหลังการให้ยืม จัดทำรายงานสรุปการให้บริการ รายเดือน 		
9	ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจใน การให้บริการแก้ไขปัญหาการ ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์และ บริการบนระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	ตามการขอใช้ บริการ	<ol style="list-style-type: none"> รับแบบฟอร์มการขอใช้บริการ ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และดำเนินการแก้ไข หากต้องมีการซื้ออะไหล่ให้ทำการ แจ้งต่อผู้ให้บริการ 		

			3. ปิดงานโดยการให้ผู้รับบริการลงรับ ในรูปแบบฟอร์มขอใช้บริการ		
			4. จัดทำรายงานสรุปการให้บริการ รายเดือนส่งให้กับหัวหน้างาน		

คำอธิบายภาระงาน ตัวชี้วัดและข้อตกลงการปฏิบัติงาน

(Job Description, KPI and Performance Agreement)

หน่วยงาน (Unit): หน่วยวิศวกรรมระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
ตำแหน่งงาน (Job Title): นักวิชาการคอมพิวเตอร์
ผู้ปฏิบัติงาน (Employee): นายอภิเชษก สดายุทธ์
ผู้บังคับบัญชา (Head of Department): หัวหน้างานบริการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

คุณลักษณะเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification):

วุฒิการศึกษา (Education Background)

1. ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
2. ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ
3. ระดับปริญญาตรีหรือปริญญาโทในสาขาวิชาที่เทียบเท่าตามข้อ 1 และข้อ 2

ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง (Key Competencies)

1. มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้ง ประกอบ และแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเบื้องต้น
2. มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์พื้นฐานบนระบบปฏิบัติการ Windows
3. มีความรู้ความสามารถด้านการติดตั้งและใช้งานซอฟต์แวร์ประยุกต์ของมหาวิทยาลัย เช่น Microsoft Office Adobe Creative Cloud SPSS Strata เป็นต้น
4. มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบ TCP/IP ระบบเครือข่ายไร้สาย Wi-Fi ระบบเครือข่ายส่วนตัว VPN และระบบเครือข่ายอื่นๆที่ทางมหาวิทยาลัยมีให้บริการ
5. มีความรู้ความสามารถในการใช้งานและแก้ไขปัญหาบริการอีเมลของมหาวิทยาลัย บริการ Office 365 และบริการซอฟต์แวร์ ระบบสารสนเทศพื้นฐานต่างๆของมหาวิทยาลัย
6. มีความรู้ความสามารถด้านการตั้งค่าและใช้งานแอปพลิเคชันพื้นฐานบน Mobile Device เช่นการตั้งค่าอีเมล ระบบ Wi-Fi และแอปพลิเคชัน Office 365

ความสามารถทั่วไป (General Competencies)

1. มีทักษะด้านการสื่อสาร และสามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้
2. มีหัวใจให้บริการ (Service Mind)
3. สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี (Teamwork)
4. มีความกระตือรือร้นและไม่หาความรู้ใหม่ๆ

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)	ระยะเวลา การทำงาน (Schedule)	กระบวนการทำงาน (Procedure)	การวัด ผลสัมฤทธิ์ ของการ ทำงาน (KPI)	ค่า เป้าหมาย (Target)

1	ให้บริการแก้ไขปัญหาการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และบริการบนระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ รวมทั้งแนะนำ การใช้งานให้แก่นิสิตและบุคลากร	ตามการ ขอใช้ บริการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบฟอร์มขอใช้บริการ ผ่าน ช่องทางต่าง ๆ เช่นเคาท์เตอร์งาน บริการระบบเครือข่าย โทรศัพท์ อีเมล หรือโซเชียลเน็ตเวิร์ค 2. ทำการตรวจสอบเครื่อง คอมพิวเตอร์และดำเนินการแก้ไข หากต้องมีการซื้ออะไหล่ให้ทำการ แจ้งต่อผู้ให้บริการ 3. ปิดงานโดยการให้ผู้รับบริการลง รับในแบบฟอร์มขอใช้บริการ 4. จัดทำรายงานสรุปการให้บริการ รายเดือนส่งให้กับหัวหน้างาน 		
2	ติดตั้งซอฟต์แวร์ต้นฉบับ สำหรับใช้ในการเรียนการสอนห้องเรียนแบบ ปฏิบัติการทางคอมพิวเตอร์ อาคาร ICT	-ก่อนเปิด ภาคเรียน 30 วัน -ตามที่ ได้รับ มอบหมา ย	<ol style="list-style-type: none"> 1. รวบรวมความต้องการติดตั้ง Software จากผู้ใช้งาน 2. วางแผนในการดำเนินการและขออนุญาตดำเนินการติดตั้ง 3. ดำเนินการติดตั้ง ระบบปฏิบัติการ และ Software ตามรายการ เพื่อ จัดทำเป็นไฟล์ต้นฉบับ 4. ทดสอบติดตั้งไฟล์ต้นฉบับกับ เครื่องคอมพิวเตอร์ 5. ส่งไฟล์ต้นฉบับไปยังผู้ให้เช่า ดำเนินการกระจายไฟล์ต้นฉบับไป ยังเครื่องคอมพิวเตอร์ห้องเรียน 6. ตรวจสอบเช็คความถูกต้องในการ ติดตั้งในห้องเรียน 7. รายงานหัวหน้างาน 		
3	ติดตามและควบคุมการทำงานของผู้ให้ เช่าเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมจัดทำ รายงานสรุปเสนอต่อกรรมการตรวจรับเป็นประจำทุกเดือน	ทุกเดือน	<ol style="list-style-type: none"> 5. จัดทำแผนการบำรุงรักษา ประจำเดือนร่วมกับผู้ให้เช่า 6. ควบคุมการบำรุงรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์ให้เป็นไปตามแผน 		

			<p>7. รับฟังรายงานสรุปการทำงาน และปัญหาต่าง ๆ ที่ผ่านามาในรอบเดือน</p> <p>8. ทหาวิธีวิธีการแก้ไขปัญหา และแนวทางปรับปรุงบริการที่ดีขึ้น</p>		
4	จัดทำรายงาน KM กระบวนการแก้ปัญหา หรือ แนวความคิดในการทำงานบริการผู้ใช้งาน	ทุกๆ 6 เดือน	<p>1. ศึกษาหาข้อมูลในการทำรายงาน KM เพื่อใช้อ้างอิงตอนจัดทำเอกสาร รวมทั้งพูดคุยภายในทีมบริการผู้ใช้งานเกี่ยวกับปัญหาพิเศษที่พบในการให้บริการผู้ใช้งาน</p> <p>2. จัดทำเอกสารโดยใช้ข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้</p> <p>3. นำเสนอทีมบริการเพื่อปรับปรุงองค์ความรู้ให้มีประสิทธิภาพสามารถแก้ไขปัญหาดได้จริง</p> <p>4. จัดเก็บข้อมูล</p>		
5	ดูแลและบำรุงรักษาระบบ Anti-Virus กำหนดนโยบาย ประสานการติดตั้งใช้งาน และจัดทำรายงานสรุปการใช้งานประจำเดือน	ทุกเดือน	<p>1. ประสานงานการดำเนินการติดตั้งแก้ไข ปรับปรุง Software Antivirus</p> <p>2. เก็บข้อมูลสถิติการตรวจพบไวรัสคอมพิวเตอร์เพื่อรายงานทุกเดือน</p>		
6	ติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์สำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย	ตามคำขอใช้บริการ	<p>1. รับแบบฟอร์มหรือบันทึกข้อความแจ้งขอติดตั้ง Software จากผู้ใช้งาน</p> <p>2. ทำการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์</p> <p>3. จัดเก็บข้อมูลรายงานหัวหน้างาน</p>		