

สารบัญภาพประกอบ

ภาพที่		หน้า
2.1	กระบวนการ eTOM ระดับ 0.....	8
2.2	กรอบกระบวนการ eTOM ระดับ 1	9
2.3	กรอบกระบวนการ eTOM ระดับ 2 ส่วนปฏิบัติการ.....	10
2.4	องค์ประกอบของกระบวนการ.....	13
2.5	กระบวนการ eTOM ที่บริษัท Chunghwa นำมาใช้	18
2.6	กระบวนการพัฒนาระบบปฏิบัติการบน JAVA เทียบเคียงกับกรอบ eTOM ...	19
3.1	กระบวนการในการศึกษา	23
3.2	การแจกแจงความน่าจะเป็นแบบปัวซอง.....	27
4.1	แผนผังข่า่งงานโครงการสร้างบริการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์.....	45
4.2	แผนผังข่า่งงานโครงการสร้างบริการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ แบ่งตามลักษณะงาน.....	46
4.3	ข่า่งงานพร้อมระยะเวลาดำเนินงานของโครงการที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์	52
4.4	แผนผังข่า่งงานโครงการสร้างบริการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์	56
4.5	แผนผังข่า่งงานโครงการสร้างบริการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์ แบ่งตามลักษณะงาน.....	57
4.6	ข่า่งงานพร้อมระยะเวลาดำเนินงานของโครงการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์.....	63
4.7	ขั้นตอนกระบวนการทำงานในส่วนการสร้างบริการ ในกรอบกระบวนการ eTOM.....	66
5.1	กระบวนการสร้างบริการหลังการปรับปรุงทั้ง 2 โครงการ	106
5.2	ระยะเวลาดำเนินโครงการหลังการปรับปรุงของโครงการ ที่ไม่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์	107
5.3	ระยะเวลาดำเนินโครงการหลังการปรับปรุงของโครงการที่มีการเพิ่มฮาร์ดแวร์	107