

รายงานการให้บริการ (Service Report)

วันที่.....25 สิงหาคม 2561...

ฝ่าย.....บริการผู้ใช้งาน.....

ผู้รายงานวรรณ..สกุลณี.....

รายงานการให้บริการ มีดังนี้

1. ผลการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการ (SLA)

รายการ	เป้าหมาย	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง	85.0%	100%	100%	100%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	85.0%	100%	100%	100%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ	85.0%	100%	100%	100%

2. ผลการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (OLA)

รายการ	เป้าหมาย	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
งานติดต่อประสานงานผู้ให้บริการ	ภายใน 30 นาที	100%	100%	100%
ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึงระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่กำหนดของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	1 ชั่วโมง	100%	100%	100%
ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบันฯ	30 นาที	100%	100%	100%
ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายในสำนักและ หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน กรณีนำเครื่องมารับบริการด้วยตนเอง : - ตรวจสอบเครื่องเบื้องต้น (20 นาที)	3 ชั่วโมง 30 นาที	100%	100%	100%

<ul style="list-style-type: none"> - Format Harddisk (20 นาที) - ติดตั้ง OS (30 นาที) - ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน (30 นาที) - Update Patch (90 นาที) - ทดสอบการใช้งาน (20 นาที) <p>กรณีไปบริการหน่วยงานอื่น :</p> <ul style="list-style-type: none"> - การเดินทางไป-กลับ (20 นาที) - ดำเนินการตามคำขอ (40 นาที) 	1 ชั่วโมง			
<p>ให้บริการจัดประชุมทางไกลผ่าน อินเทอร์เน็ต (Tele-Conference)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของ อุปกรณ์ (2 ชั่วโมง) - ประสานงานฝ่ายโครงสร้าง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอใช้เครือข่าย (1 วันทำการ) - ทดสอบเชื่อมต่อสัญญาณ Tele- Conference (2 ชั่วโมง) <p>จัดห้องประชุม (3 ชั่วโมง)</p>	2 วัน	100%	100%	100%
<p>ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนการสอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ห้อง A (12 ชั่วโมง) <p>ตรวจสอบความพร้อมของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ห้อง B (12 ชั่วโมง)</p>	2 วัน	100%	100%	100%
<p>ให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมี Account ในระบบ - กรณีไม่มี Account ในระบบ ประสานงานฝ่ายเทคโนโลยี ประยุกต์ (สร้าง Account) 	30 นาที 1 วัน	100%	100%	100%

3. ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์นโยบายสำนัก (KPI)

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (WI-15-US-01),(PM-09/HC)	เป้าหมาย	85	85	85
	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.65	4.50	4.72
	คะแนนเต็ม	5	5	5
	ผล	93.0	90.1	94.47
ร้อยละของการซ่อมคอมพิวเตอร์ที่ดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนด(PM-10/IT),(WI-15-US-02)	เป้าหมาย	85	85	85
	จน.ครั้งที่ให้บริการได้ภายในเวลาที่กำหนด	72	40	97
	จน.ครั้งที่ให้บริการทั้งหมด	72	40	97
	ผล	100	100	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ (PM-12/IT),(WI-15-US-03)	เป้าหมาย	85	85	85
	จน.เครื่องคอมพิวเตอร์ที่พร้อมให้บริการ	71	69	69
	จน.เครื่องคอมพิวเตอร์ทั้งหมด	78	78	78
	ผล	100	100	W/R
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการห้องประชุมทางไกลตามระยะเวลาที่กำหนด(PM-13/IT),(WI-15-US-04)	เป้าหมาย	85	85	85
	จน.ครั้งที่ให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดเวลา	1	22	13
	จน.ครั้งที่ให้การบริการทั้งหมด	1	22	13
	ผล	100	100	100
ร้อยละของความพึงพอใจของผู้เข้าอบรม (PM-08/HC),(WI-15-US-05)	เป้าหมาย	80	80	80
	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ยรวม	N/A	N/A	สิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนงบ 61 (ตค. 60-กย.61)
	คะแนนเต็ม	N/A	N/A	สิ้นสุดการดำเนินงานตามแผนงบ 61 (ตค. 60-กย.61)
	ผล	N/A	N/A	

4. รายงานผลการใช้ Capacity ปัจจุบันในการให้บริการ

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่	จำนวนการใช้งาน	การคาดการณ์ในอนาคต
ระบบ Spice Work	CPU, Disk, Memory	งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	20%	20%	80%
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A	เครื่องคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	30 เครื่อง/ห้อง	30 เครื่อง/ห้อง	อาจมีอุปกรณ์เสียหายหรือไม่อาจให้บริการได้ คิดเป็นที่ 20% จึงจะจัดซื้อ เช่น Mouse, Keyboard เป็นต้น
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ B	เครื่องคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	30 เครื่อง/ห้อง	30 เครื่อง/ห้อง	อาจมีอุปกรณ์เสียหายหรือไม่อาจให้บริการได้ คิดเป็นที่ 20% จึงจะจัดซื้อ เช่น Mouse, Keyboard เป็นต้น
ห้องประชุมชั้น 2	อุปกรณ์ Tele-Conference	บริการประชุมทางไกล	30 คน/ครั้ง และมีจำนวนอุปกรณ์ Tele-Conference 1 ชุด (ประกอบด้วย 4 ชั้น)	30 คน/ครั้ง และมีจำนวนอุปกรณ์ Tele-Conference 1 ชุด (ประกอบด้วย 4 ชั้น)	อาจต้องมีการอัปเดตซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรืออาจมีอุปกรณ์เสียหายไม่อาจให้บริการได้ คิดเป็นที่ 10% ของอุปกรณ์จึงจะจัดซื้อ

5. แผนการใช้ Capacity ในอนาคต (Capacity Plan)

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	ความต้องการในการใช้	แผนการใช้งาน
ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ A/B	เครื่องคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	ต้องการ Upgrade เครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีความเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในอนาคต	เพื่อนำมาทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในอนาคต

6. เหตุการณ์ (incident) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

.....incident ของ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ = 31.....
incident ของ ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ = 10.....
incident ของ ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน = 2.....

7. รายการปัญหา (problem) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

.....1...problem...เรื่อง Switch ชั้น 5 ตึกกรมหลวงฯ หน่วยงานส่วนบริหารทรัพยากร...ของ ฝ่ายโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. การเปลี่ยนแปลง (Change) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

.....1. Normal change เรื่องปรับเปลี่ยน SLA, OLA, Service Catalog.....
2. Normal change เรื่องขอขึ้นระบบ ITSM.....

6. ทรัพยากรที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการ

.....วัสดุที่ใช้งานการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น สเปย์ทำความสะอาด, อุปกรณ์สำรองข้อมูล , เครื่องสำรองไฟขนาดเล็ก.....

7. รายงานการร้องเรียน

.....ไม่พบ.....

8. รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

.....ตาม KPI WI-15-US-01.....