

รายงานการให้บริการ (Service Report)

วันที่.....25 สิงหาคม 2561...

ฝ่าย.....เทคโนโลยีประยุกต์.....

ผู้รายงานนุจรีร์ โททัสสะ.....

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%
ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน	165 วัน	N/A	N/A	N/A
ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์	45 วัน	100%	100%	100%
ให้บริการซอฟต์แวร์อเนกประสงค์	2 วัน	100%	100%	100%
ให้บริการ Google Education	3 วัน 13 ชั่วโมง 30 นาที	100%	100%	100%
ให้บริการ Microsoft 365 Online	3 วัน 13 ชั่วโมง 30 นาที	100%	100%	100%
ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน	5 วัน	100%	100%	100%
ให้บริการ จัดการบัญชีผู้ใช้งาน	1 วัน	100%	100%	100%

3. ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์นโยบายสำนัก (KPI)

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	มิถุนายน	กรกฎาคม
ร้อยละความพร้อมใช้งาน (Uptime) ของ Database Service Server ในเวลาราชการ (PM-07/IS)	เป้าหมาย	95	95
	100- เวลารวมที่ server ไม่สามารถทำงานได้ (นาที)	0	0
	เวลาราชการรวม (นาที)	10080	9600
	ผล	100	100
ความสำเร็จการให้บริการปรับปรุงแก้ไข ระบบสารสนเทศภายในเวลาที่กำหนด (PM-27/IS)	เป้าหมาย	80	80
	จน.การให้บริการที่แล้วเสร็จภายใน 5 วันทำการ	42	37
	จน.การให้บริการทั้งหมด	43	37
	ผล	97.67	100
ร้อยละการพัฒนาเว็บไซต์ CMS ตามระยะเวลาที่กำหนด (PM-11/ AT)	เป้าหมาย	80	80
	จน.เว็บไซต์ที่พัฒนาสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	3	1
	จน.ใบงานที่ร้องขอในการพัฒนาเว็บไซต์	N/A	1
	ผล	100	100
ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (PM-11/ AT)	เป้าหมาย	80	80
	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ยรวม	4.55	4.49
	คะแนนเต็ม	5	5
	ผล	91	89.8
ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุง/แก้ไขเว็บไซต์ตามที่ร้องขอ (PM-11/ AT)	เป้าหมาย	80	80
	จน.การให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดเวลา	4	10
	จน.การบริการทั้งหมด	4	10
	ผล	100	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการบัญชีผู้ใช้งาน (PM-16/AT)	เป้าหมาย	85	85
	จน.คำร้องขอใช้บริการแล้วเสร็จและส่งมอบภายใน 5 วันทำการ	2	34
	จน.คำร้องขอใช้บริการทั้งหมด	2	34
	ผล	100	100
ร้อยละของจน.การบริการ Cloud Service แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (PM-16/AT)	เป้าหมาย	80	80
	จน.คำร้องขอใช้บริการแล้วเสร็จและส่งมอบภายใน 5 วันทำการ	N/A	4
	จน.คำร้องขอใช้บริการทั้งหมด	N/A	4
	ผล	100	100
ร้อยละของความสำเร็จในการให้บริการ E-mail สถาบัน (PM-16/AT)	เป้าหมาย	80	80
	จน.นาทีทั้งหมดที่ให้บริการ – Down Time	0	0
	จน.เวลาทั้งหมดที่ให้บริการ (นาที)	43,200	43,200
	ผล	100	100

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	สิงหาคม
	เป้าหมาย	99

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	สิงหาคม
ร้อยละความพร้อมใช้งาน (Uptime) ของ Database Service Server ในเวลาราชการ (WI-16/AT)	100- เวลารวมที่ server ไม่สามารถทำงานได้ (นาที)	0
	เวลาราชการรวม (นาที)	10560
	ผล	99.99
ร้อยละการพัฒนาเว็บไซต์ CMS ตามระยะเวลาที่กำหนด (WI-16/AT)	เป้าหมาย	85
	จน.เว็บไซต์ที่พัฒนาสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	W/R
	จน.ใบงานที่ร้องขอในการพัฒนาเว็บไซต์	1
	ผล	100
ร้อยละความพึงพอใจต่อการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (WI-16/ AT)	เป้าหมาย	85
	คะแนนพึงพอใจเฉลี่ยรวม	W/R
	คะแนนเต็ม	W/R
	ผล	W/R
ร้อยละความสำเร็จในการปรับปรุง/แก้ไขเว็บไซต์ตามที่ร้องขอ (WI-16/ AT)	เป้าหมาย	85
	จน.การให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดเวลา	44
	จน.การบริการทั้งหมด	44
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการบัญชีผู้ใช้งาน (PM-16/AT)	เป้าหมาย	85
	จน.คำร้องขอใช้บริการแล้วเสร็จและส่งมอบภายใน 5 วันทำการ	W/R
	จน.คำร้องขอใช้บริการทั้งหมด	W/R
	ผล	W/R
ร้อยละของจน.การบริการ Cloud Service แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด (PM-16/AT)	เป้าหมาย	85
	จน.คำร้องขอใช้บริการแล้วเสร็จและส่งมอบภายใน 5 วันทำการ	29
	จน.คำร้องขอใช้บริการทั้งหมด	29
	ผล	100
ร้อยละของความสำเร็จในการให้บริการ E-mail สถาบัน (PM-16/AT)	เป้าหมาย	99
	จน.นาทีทั้งหมดที่ให้บริการ - Down Time	0
	จน.เวลาทั้งหมดที่ให้บริการ (นาที)	43,200
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการซอฟต์แวร์เนกประสงค์ (WI-16/AT)	เป้าหมาย	80
	จน.คำร้องขอใช้บริการแล้วเสร็จและส่งมอบภายใน 3 วันทำการ	56
	จน.คำร้องขอใช้บริการทั้งหมด	56
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (WI-16/AT)	เป้าหมาย	85
	จน.เว็บแอปพลิเคชันที่พัฒนาสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนดภายใน 60-180 วันทำการ	N/A
	จน.ใบงานที่ร้องขอในการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน	N/A
	ผล	100

4. รายงานผลการใช้ Capacity ปัจจุบันในการให้บริการ

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่	จำนวนการใช้งาน	การคาดการณ์ในอนาคต
WordPress Template	ใช้ในการตั้งค่าส่วนติดต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์	พัฒนาเว็บไซต์เว็บคณะฯ หน่วยงานสำนักฯภายในสถาบันฯ	3	ลิขสิทธิ์ 1 ลิขสิทธิ์	หน่วยงานในสถาบันมีประมาณ 40 หน่วยงานทำการปรับเปลี่ยนเว็บไซต์ไปแล้ว 16 หน่วยงาน

5. แผนการใช้ Capacity ในอนาคต (Capacity Plan)

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	ความต้องการในการใช้ Template	แผนการใช้งาน
WordPress Template	ใช้ในการตั้งค่าส่วนติดต่อผู้ใช้งานเว็บไซต์	พัฒนาเว็บไซต์เว็บคณะฯ หน่วยงานสำนักฯภายในสถาบันฯ	จำนวนเว็บไซต์ที่ต้องพัฒนาประมาณ 24 เว็บไซต์	เพื่อความหลากหลายและความทันสมัยของรูปแบบเว็บไซต์ที่นำเสนอ จึงควรมี Template ทดแทนเพิ่ม

6. เหตุุบัติการณ์ (incident) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

เป็น incident ที่เกี่ยวกับระบบ Lotus Note 4 เรื่อง

7. รายการปัญหา (problem) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

ไม่มีกิจกรรมที่เป็น problem เกิดขึ้นในช่วงเดือนสิงหาคม

8. การเปลี่ยนแปลง (Change) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน

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

9. ทรัพยากรที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการ

เพิ่มแพลตฟอร์มเว็บไซต์

10. รายงานการร้องเรียน

ไม่พบเรื่องร้องเรียนในช่วงเดือนสิงหาคม

11. รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการเว็บไซต์ แอปพลิเคชันและ Cloud Service ในช่วงเดือนสิงหาคม ร้อยละ 90.4