

## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมกราคม 2564

### 1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 322 ใบงาน ดังนี้

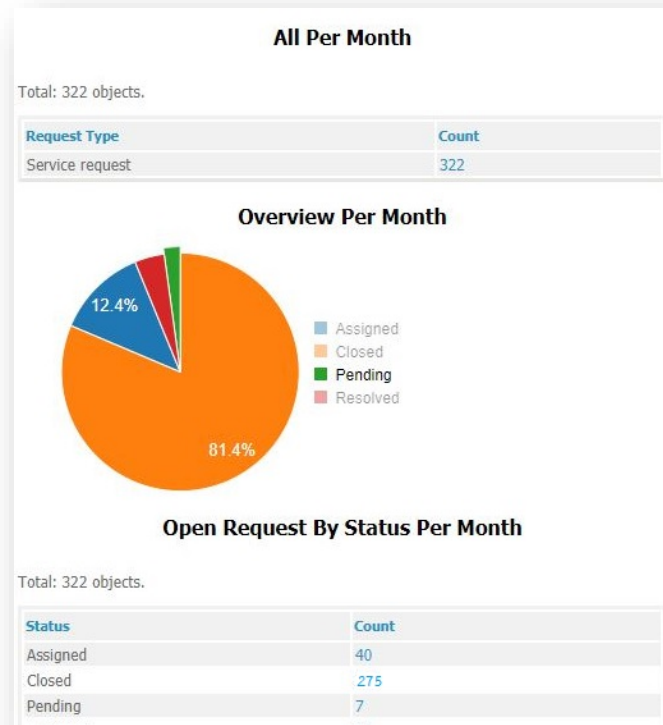
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 275 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 40 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 7 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 109 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 768 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 3,252 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 2,887 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 384 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ใบงาน สาเหตุ: ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 312 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	297
yes	15

Total: 15 objects.

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020135	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านอิเล็กทรอนิกส์	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านอิเล็กทรอนิกส์	CSC--User Service	Pimpaphad Kerdyoo	2021-01-22 15:36:51	Resolved	Nutjari Totadsa
R-020084	Application Development and Cloud Team	ระบบงานสารบรรณ (Lotus Note)	ขอปรับปรุง เติม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ระบบงานออกเอกสารออกได้บ้างไม่ได้บ้าง	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	มาดี เบนศรี	2021-01-18 11:35:38	Pending	Napatcha Pradubthong
R-019977	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้ง/ลบ/ย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Printer	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ประติมา แก้วภักดิ์	2021-01-13 10:04:36	Closed	Komgrid Khamsor
R-019972	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เติม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอไปข้อมูลขึ้นเว็บ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เม่า รินลา	2021-01-12 15:28:49	Closed	Thongchai Luekachorn
R-019951	Help Center Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ I-AM	ขอแก้ไขเนลสถาบัน	College of Nanotechnology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	วงสิทธิ์ ทรงกันเ่ง	2021-01-12 11:22:54	Closed	Sukuma Muisee
R-019919	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอตรวจสอบสัญญาณเครือข่าย	ขอสัญญาณ Internet/WIFI	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	รัชชพล แฉง ชิต	2021-01-08 14:57:35	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-019917	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถานานา (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-01-08 13:36:53	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-019915	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	ขอความละเอียดเรื่องติดตั้งระบบเพื่อประชุม online	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	Kiwanta Rangsanseri	2021-01-08 10:20:06	Closed	Komgrid Khamsor
R-019912	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ณสิน มาดีลี	2021-01-08 09:13:20	Closed	Komgrid Khamsor
R-019907	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เติม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอไปข้อมูลขึ้นเว็บ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เม่า รินลา	2021-01-07 14:04:38	Closed	Thongchai Luekachorn

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ใบงาน

#### 4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 322 objects.

Origin	Count
mail	62
phone	256
portal	4

#### 5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 322 objects.

Team	Count
Help Center Team	121
Hardware support team	37
Internet and Network Support Team	37
Application Development and Cloud Team	127

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

### Open Request By Agent Per Month

Total: 322 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	47
Pimpaphada Kerdyoo	24
Anirut Singha	13
Athipu Mongkolkachit	20
Komgrid Khamsor	23
Kreangsak Boonwong	35
Manop Vandee	5
Nares Srijad	6
Natthaphon Vichitchan	6
Nutjari Totadsa	20
Sathid Duangkaew	14
Sukuma Muisee	97
Thongchai Luekachorn	12

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	41
บริการ Domain Name Server (DNS)	2
บริการ Google Education	6
บริการ Microsoft 365 Online	18
บริการ SSL VPN	10
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	11
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	35
บริการระบบเครือข่าย Internet	4
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	6
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	5
ระบบ Account Guest	1
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	5
ระบบงานสารบรรณ (Lotus Note)	4
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	4
ระบบวัสดุ	1
ระบบสลิปเงินเดือน	2
ระบบสินทรัพย์	7
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	120
บริการ E-Mail	10
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
KLIX	3
บริการ Adobe	20

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	3,621
- Friends added	:	24,611
- Target reach	:	21,611
- Blocking	:	1,190
- Followers	:	21,212
- Active chats	:	768
- Messages received	:	3,252
- Messages sent	:	2,887

