

## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมิถุนายน 2564

### 1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 318 ใบงาน ดังนี้

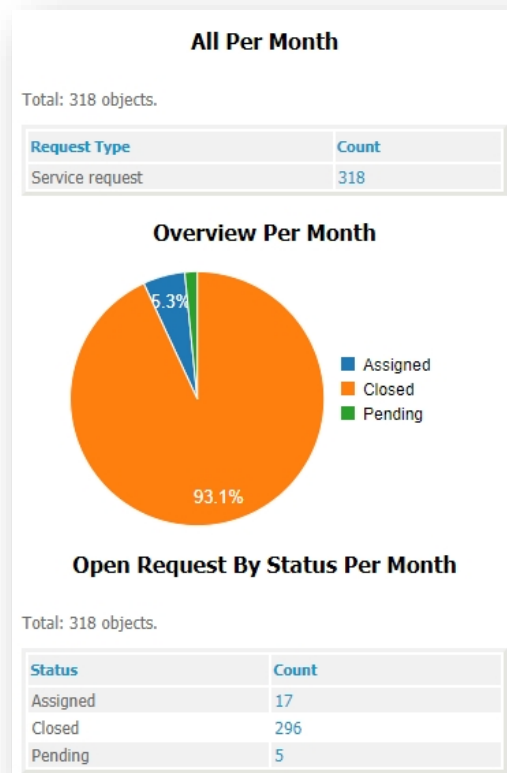
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 296 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 17 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 194 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 425 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,710 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,490 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 316 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 1 ใบงาน สาเหตุ: ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

| SLA Per Month     |       |
|-------------------|-------|
| Total: 1 objects. |       |
| SLA ttr passed    | Count |
| no                | 1     |

| Search   |                                   |                                 |                                   |                |  |                   |                     |          |                      |
|--|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|----------------|--|-------------------|---------------------|----------|----------------------|
| Total: 1 objects.  |                                   |                                 |                                   |                |  |                   |                     |          |                      |
| <a href="#">Modify...</a> <a href="#">New...</a> <a href="#">Other Actions</a> |                                   |                                 |                                   |                |  |                   |                     |          |                      |
| User Request   | Team                              | Service name                    | Service subcategory               | Title          | Organization                               | Caller            | Start date          | Status   | Agent                |
| R-021959   | Internet and Network Support Team | บริการ Domain Name Server (DNS) | ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain | ขอ Domain Name | Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์) | มุลย์ชนะ สุระหงษ์ | 2021-07-01 08:10:13 | Assigned | Athipu Mongkolkachit |

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

| Total: 5 objects.                                    |  |  |                                   |   |   |                         |                     |         |                      |
|--|--|--|-----------------------------------|---|---|-------------------------|---------------------|---------|----------------------|
| <a href="#">New...</a> <a href="#">Other Actions</a> |  |  |                                   |   |   |                         |                     |         |                      |
| User Request   | Team                                   | Service name                             | Service subcategory               | Title                                     | Organization  | Caller                  | Start date          | Status  | Agent                |
| R-021829   | Application Development and Cloud Team | บริการ Microsoft 365 Online              | ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Application    | ใน Azure dev ไม่มี key windows            | Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม) | ณัฐพงศ์ ศรีงาม          | 2021-06-16 13:43:12 | Pending | Kreangsak Boonwong   |
| R-021827   | Internet and Network Support Team      | บริการ Domain Name Server (DNS)          | ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain | ขอความ อเนคราะห์ โดเมน                    | Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)   | บุษยามาส ทิมพิพรรฒ ขาดิ | 2021-06-16 09:49:56 | Pending | Athipu Mongkolkachit |
| R-021822   | Internet and Network Support Team      | บริการ Domain Name Server (DNS)          | ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain | ขอความ อเนคราะห์ย้าย โดเมนและจด โดเมนใหม่ | Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)   | จามร เพ็ง สวย           | 2021-06-16 09:00:56 | Pending | Athipu Mongkolkachit |
| R-021816   | Application Development and Cloud Team | บริการ E-Mail                            | ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group        | เมลกรุ๊ปไม่สามารถลบไฟล์ได้                | Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)  | วิสาสินี อมราชิยะ       | 2021-06-14 16:10:06 | Pending | Kreangsak Boonwong   |
| R-021661   | Application Development and Cloud Team | บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง | ขอติดตั้งโปรแกรม Adobe            | ขอปรึกษาการติดตั้ง Adobe                  | Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)   | ศึกดา ตรา ข่าง          | 2021-06-02 15:18:24 | Pending | Kreangsak Boonwong   |

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 318 objects.

| Origin | Count |
|--------|-------|
| mail   | 106   |
| phone  | 211   |
| portal | 1     |

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 318 objects.

| Team                                   | Count |
|--|-------|
| Help Center Team                       | 138   |
| Hardware support team                  | 20    |
| Internet and Network Support Team      | 33    |
| Application Development and Cloud Team | 127   |

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

### Open Request By Agent Per Month

Total: 318 objects.

| Agent                 | Count      |
|-----------------------|------------|
| Napatcha Pradubthong  | 45         |
| Pimpaphada Kerdyoo    | 25         |
| Anirut Singha         | 22         |
| Athipu Mongkolkachit  | 13         |
| Komgrid Khamsor       | 6          |
| Kreangsak Boonwong    | 47         |
| Manop Vandee          | 3          |
| Nares Srijad          | 4          |
| Natthaphon Vichitchan | 16         |
| Nutjari Totadsa       | 12         |
| Sathid Duangkaew      | 18         |
| Sukuma Muisee         | <b>105</b> |
| Thongchai Luekachorn  | 2          |

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

### Service List Per Month

Total: 318 objects.

| Service   | Count |
|---|-------|
| บริการ Account (ระบบ I-AM)                          | 63    |
| บริการ Apps Cloud Services                          | 1     |
| บริการ Domain Name Server (DNS)                     | 4     |
| บริการ Google Education                             | 3     |
| บริการ Microsoft 365 Online                         | 8     |
| บริการ SSL VPN                                      | 4     |
| บริการ VPS  | 12    |
| บริการ Website Develop                              | 6     |
| บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง            | 27    |
| บริการระบบเครือข่าย Internet                        | 4     |
| บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)                        | 2     |
| ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication) | 1     |
| ระบบทะเบียนคณรงคประมาณ                              | 9     |
| ระบบวีสด  | 1     |
| ระบบสินทรัพย์                                       | 10    |
| Help Center   | 137   |
| บริการ E-Mail                                       | 12    |
| บริการ Adobe  | 14    |

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

|                      |   |        |
|----------------------|---|--------|
| - Delivered messages | : | 2,037  |
| - Friends added      | : | 25,150 |
| - Target reach       | : | 21,915 |
| - Blocking           | : | 1,307  |
| - Followers          | : | 21,468 |
| - Active chats       | : | 425    |
| - Messages received  | : | 1,710  |
| - Messages sent      | : | 1,490  |

