

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนสิงหาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 323 ใบงาน ดังนี้

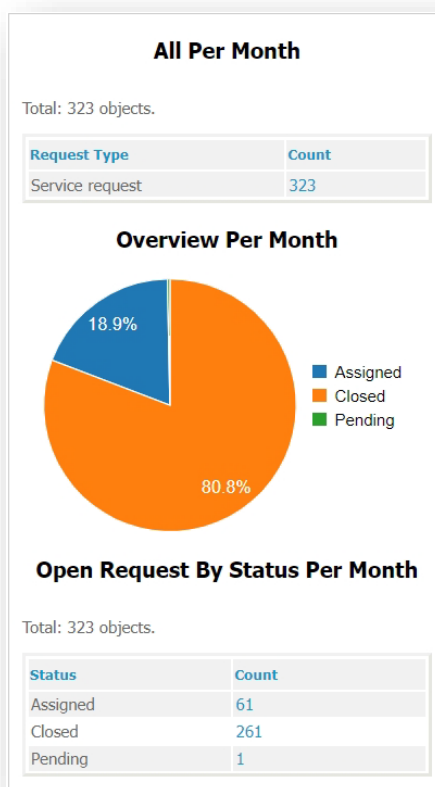
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 261 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 61 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 1 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 264 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 929 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 3,107 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 2,327 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 304 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 5 ใบงาน

| SLA Per Month | |
|---------------------|-------|
| Total: 323 objects. | |
| SLA ttr passed | Count |
| no | 318 |
| yes | 5 |

Total: 5 objects.

| User Request | Team | Service name | Service subcategory | Title | Organization | Caller | Start date | Status | Agent |
|--------------|--|--|---|------------------------|--|----------------------------|---------------------|--------|--------------------|
| R-025273 | Application Development and Cloud Team | บริการ E-Mail | ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน | ขอเมลสำหรับจัดสอบ TCAS | Office of the Registrar (สำนักทะเบียนและประมวลผล) | ภัทรภร วัฒนาชีพ | 2022-08-24 13:39:17 | Closed | Kreangsak Boonwong |
| R-025159 | Application Development and Cloud Team | บริการ E-Mail | ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group | ขอ Update Mail Group | Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ) | ชัยยันต์ เจตนาเสน | 2022-08-16 14:02:13 | Closed | Kreangsak Boonwong |
| R-025011 | Application Development and Cloud Team | บริการ E-Mail | ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group | ขอสร้าง Group Mail | Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ) | วิสาสินี อมราชีวะ | 2022-08-01 14:18:51 | Closed | Kreangsak Boonwong |
| R-025117 | Hardware support team | บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง | ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier | ขอติดตั้งโปรเจคเตอร์ | College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมการศึกษา) | พิชญ์จิรา ชัยพฤกษ์หาทรัพย์ | 2022-08-09 12:31:58 | Closed | Komgrich Khamzor |
| R-025107 | Help Center Team | KLIX | ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบ KLIX | เข้าใช้งาน mooc ไม่ได้ | Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์) | พัชราภรณ์ ธีระชนะศักดิ์ | 2022-08-08 11:24:23 | Closed | Sukuma Muisee |

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 1 ใบงาน

Total: 1 objects.

| User Request | Team | Service name | Service subcategory | Title | Organization | Caller | Start date | Status | Agent |
|--------------|--|--------------------------|----------------------------------|------------------------|--|---------------|---------------------|---------|---------------|
| R-025020 | Application Development and Cloud Team | ระบบทะเบียนคัมภีร์ประมาณ | ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล | ขอปรับปรุงรหัสงบประมาณ | Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์) | อรอนงค์ สุทธิ | 2022-08-02 12:57:29 | Pending | Anirut Singha |

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 323 objects.

| Origin | Count |
|--------|-------|
| mail | 112 |
| phone | 208 |
| portal | 3 |

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 323 objects.

| Team | Count |
|--|-------|
| Help Center Team | 79 |
| Hardware support team | 21 |
| Internet and Network Support Team | 32 |
| Application Development and Cloud Team | 191 |

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 323 objects.

| Agent | Count |
|-----------------------|-------|
| Napatcha Pradubthong | 31 |
| Pimpaphada Kerdyoo | 31 |
| Somchok Kimpan | 1 |
| Anirut Singha | 25 |
| Athipu Mongkolkachit | 8 |
| Komgrich Khamsor | 12 |
| Kreangsak Boonwong | 116 |
| Manop Vandee | 11 |
| Nares Srijad | 5 |
| Natthaphon Vichitchan | 7 |
| Nutjari Totadsa | 10 |
| Sathid Duangkaew | 9 |
| Sukuma Muisee | 48 |
| Thongchai Luekachorn | 9 |

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 323 objects.

| Service | Count |
|--|-------|
| บริการ Account (ระบบ I-AM) | 67 |
| บริการ Apps Cloud Services | 4 |
| บริการ Data Center | 1 |
| บริการ Domain Name Server (DNS) | 2 |
| บริการ Google Education | 11 |
| บริการ Microsoft 365 Online | 43 |
| บริการ SSL VPN | 2 |
| บริการ VPS | 5 |
| บริการ Website Develop | 9 |
| บริการ จัดการ IP Address | 2 |
| บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง | 24 |
| บริการระบบเครือข่าย Internet | 8 |
| บริการเครือข่ายภายใน (LAN) | 3 |
| บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi) | 8 |
| ระบบ Account Guest | 1 |
| ระบบจองรถส่วนกลาง | 1 |
| ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ | 5 |
| ระบบวัสดุ | 1 |
| ระบบสินทรัพย์ | 18 |
| Help Center | 70 |
| บริการ E-Mail | 13 |
| ระบบบัญชี 3 มิติ | 1 |
| KLIX | 11 |
| บริการ Adobe | 12 |
| บริการ Software License | 1 |

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

| | | |
|----------------------|---|--------|
| - Delivered messages | : | 3,363 |
| - Friends added | : | 28,085 |
| - Target reach | : | 24,025 |
| - Blocking | : | 1,834 |
| - Active chats | : | 929 |
| - Messages received | : | 3,107 |
| - Messages sent | : | 2,327 |

