

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนตุลาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 139 ใบงาน ดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 74 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 60 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

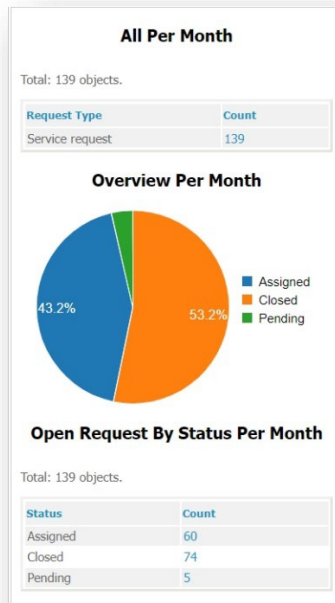
1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 183 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 489 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,699 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,098 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 256 ครั้ง

1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 139 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	137
yes	2

Total: 2 objects.

New... Other Actions - ✕

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-025634	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2022-10-07 15:45:57	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025627	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	กนกวรรณ ทองมณี	2022-10-06 14:40:21	Closed	Natthaphon Vichitan

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

Total: 5 objects.

New... Other Actions - ✕

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-025687	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเงินเหลือมปี (เงินรายใต้)	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สาวิตตรี ดันตรี	2022-10-21 10:51:37	Pending	Anirut Singha
R-025694	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเงินเหลือมปี (งบประมาณ)	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สาวิตตรี ดันตรี	2022-10-21 11:33:11	Pending	Anirut Singha
R-025685	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอถ่ายโอนข้อมูลการจัดสรรงบประมาณ	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	อรอนงค์ สุทธิ	2022-10-21 10:44:54	Pending	Anirut Singha
R-025690	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดการใช้เงินได้สะสม	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สาวิตตรี ดันตรี	2022-10-21 11:08:52	Pending	Anirut Singha
R-025695	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเงินเหลือมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สาวิตตรี ดันตรี	2022-10-21 11:36:46	Pending	Anirut Singha

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 139 objects.

Origin	Count
mail	77
phone	59
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 139 objects.

Team	Count
Help Center Team	4
Hardware support team	14
Internet and Network Support Team	29
Application Development and Cloud Team	92

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 139 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	21
Pimpaphada Kerdyoo	3
Anirut Singha	41
Athipu Mongkolkachit	9
Komgrich Khamsor	11
Kreangsak Boonwong	19
Manop Vandee	8
Nares Srijad	8
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	4
Sathid Duangkaew	3
Sukuma Muisee	1
Thongchai Luekachorn	7

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 139 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	23
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	1
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	7
บริการ จัดการ IP Address	2
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	15
บริการระบบเครือข่าย Internet	5
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	7
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	7
ระบบ Account Guest	3
ระบบทะเบียนคณงบประมาณ	23
ระบบวัสดุ	2
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	15
Help Center	3
บริการ E-Mail	7
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	10

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,758
- Friends added	:	28,435
- Target reach	:	24,233
- Blocking	:	1,939
- Active chats	:	489
- Messages received	:	1,699
- Messages sent	:	1,098

