

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 304 ใบงาน ดังนี้

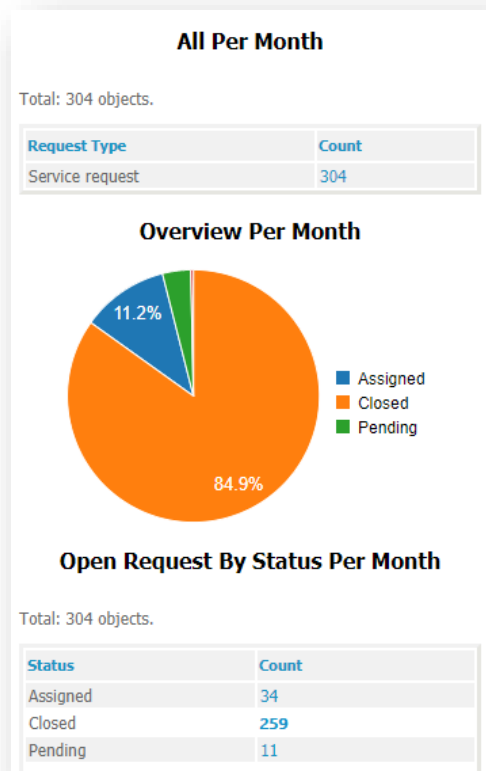
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 259 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 34 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 11 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 64 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 334 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,146 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,014 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 293 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 21 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	21

Total: 21 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020508	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับวงเงินผู้ดูแลระบบ I-AM	ขอเปลี่ยนชื่อใบระบบ Hello and IAM	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	ธนพร เพ็ญกิจไพศาล	2021-03-02 10:26:52	Assigned	Napatcha Pradubthong
R-020507	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ดารารัณย์ ทรัพย์โพธิ์	2021-03-02 10:18:17	Assigned	Athipu Mongkolkachit
R-020506	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่าง	Support Meeting	Support Meeting	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ดวงกมล วัฒนาพันธ์	2021-03-02 10:08:36	Assigned	Komgrid Khamsor
R-020505	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาน (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ศศิลา ไร่สีงลภพศรี	2021-03-02 09:51:58	Assigned	Athipu Mongkolkachit
R-020504	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาน (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-03-02 09:30:50	Assigned	Athipu Mongkolkachit
R-020503	Internet and Network Support Team	ระบบ Account Guest	ขอเชิญเข้าใช้งาน	ขอ Guest Account	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-03-02 09:23:18	Assigned	Athipu Mongkolkachit
R-020502	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอคืน Account	ขอคืน Account	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เนติชน คำพันธุ์เจริญ	2021-03-02 09:17:58	Assigned	Kreangsak Boonwong
R-020501	Application Development and Cloud Team	ระบบสันทัดพีซี	ขอปรับวงเงิน แก้อิโธ ลม ชิงยุค	ขอเพิ่มวงเงินและเพิ่มหน่วยงาน	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	ธนา คำวงศ์	2021-03-01 16:07:23	Assigned	Anirut Singha
R-020500	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่าง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ซ่อม : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอละตัวเลข 1 ชุด	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	มาธิตา ชูขรรษา	2021-03-01 14:14:27	Assigned	Komgrid Khamsor
R-020499	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Adobe	CSC-User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-03-01 14:10:36	Closed	Kreangsak Boonwong

Total: 21 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020498	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนรถของรถราชการ	รถปัดฝุ่น หรือ แก้ไข สบ ตรวจจับ	รถปัดฝุ่นกล้อง 3 ดี	Faculty of Science (ศูนย์วิทยาศาสตร์)	ปิณฑุพัชญ์ นิธิภูมิ	2021-03-01 14:05:29	Closed	Anirut Singha
R-020497	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	รถปัดฝุ่นกล้อง สวิตช์ระบบเครือข่าย	รถปัดฝุ่นสาย Internet/WIFI	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานบริการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ทศพรพร ทองษา	2021-03-01 14:02:27	Assigned	Manop Vandee
R-020496	Hardware support team	บริการเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานบริการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ทศพรพร ทองษา	2021-03-01 13:45:19	Assigned	Komgrid Khamsor
R-020495	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอีเมลของคณะสาธารณสุข (Authentication)	รถปัดฝุ่นสายไฟงานระบบเครือข่าย	รถถอดแบตเตอรี่ Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-03-01 13:14:23	Assigned	Athipu Mongkolkachit
R-020494	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)		รถปัดฝุ่นลิ้นแบริ่งอาคาร	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	สุภัทรา นันท์สรณ์	2021-03-01 13:11:58	Assigned	Napatcha Pradubthong
R-020493	Application Development and Cloud Team	ระบบสืบค้นไฟล์	รถปัดฝุ่นรถ หรือ แก้ไข สบ ตรวจจับ	รถปัดฝุ่นรถถัง อุปกรณ์สำหรับงานวิจัย	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ทศพรพร ทองษา	2021-03-01 10:21:56	Closed	Anirut Singha
R-020492	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	รถปัดฝุ่นรถ หรือ แก้ไข สบ ตรวจจับ	รถแก้ไขเว็บไซต์	College of Nanotechnology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	พิศมัย อภิรักษ์ อรรถ	2021-03-01 10:19:50	Closed	Thongchai Luetchachorn
R-020491	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ปัญหารายการบัญชีผ่าน แลคัฟ	รถปัดฝุ่นบัญชีผ่าน แลคัฟ	Central Library (สำนักวิทยบริการฯ)	ศุภโรจน์ ตรี อรรถ	2021-03-01 10:11:42	Closed	Nutjani Totada
R-020490	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ปัญหารายการบัญชีผ่าน แลคัฟ	รถปัดฝุ่นบัญชีผ่าน แลคัฟ	KHITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	นฤตญา สันติธะรี	2021-03-01 10:07:06	Closed	Nutjani Totada
R-020489	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ปัญหารายการบัญชีผ่าน แลคัฟ	รถปัดฝุ่นบัญชีผ่าน แลคัฟ	KHITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	นฤตญา สันติธะรี	2021-03-01 10:05:53	Closed	Nutjani Totada

Total: 21 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020488	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ปัญหารายการบัญชีผ่าน แลคัฟ	รถปัดฝุ่นบัญชีผ่าน แลคัฟ	KHITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	นฤตญา สันติธะรี	2021-03-01 10:04:24	Closed	Nutjani Totada

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 11 ใบงาน

Total: 11 objects.

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020481	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ขอพัฒนาระบบ/โปรแกรม	ขอพัฒนาระบบจอง	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตหนองปรือระยอง)	เกียรติศักดิ์ รุ่งอรุณแสง	2021-02-24 14:41:23	Pending	Nutjan Totadsa
R-020480	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ขอพัฒนาระบบ/โปรแกรม	ขอความอนุเคราะห์ทำระบบจอง	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	นภาพร ชู นารา	2021-02-24 14:38:40	Pending	Nutjan Totadsa
R-020479	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอถอนเลิกบัญชีผู้ใช้	ขอถอนเลิกบัญชีใช้งานเนื่องจากพ้นสภาพ	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	จารุญ เล่าสิน วัฒนา	2021-02-24 14:34:39	Pending	Kreangsak Boomwong
R-020453	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Faculty of Administration and Management (คณะการบริหารและจัดการ)	กฤษฎ จันทโร	2021-02-23 10:38:28	Pending	Hatthaphon Vichitchan
R-020446	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอเพิ่ม-แก้ไข-ลบโดเมน	ขอ Domain Name	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ศิริชัย อรรษา ทรัพย์วิเศษ	2021-02-22 10:10:00	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-020445	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอเพิ่มที่เช่า Web server	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ศิริชัย อรรษา ทรัพย์วิเศษ	2021-02-22 10:07:01	Pending	Hatthaphon Vichitchan
R-020386	Application Development and Cloud Team	ระบบอิเล็กทรอนิกส์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข สบ ราคาส่ง	ขอแก้ไขและขอเพิ่มเติมราคาส่งอิเล็กทรอนิกส์	Office of Procurement (สำนักงานจัดซื้อ)	อัมรินทร์ คำ สอนศิริ	2021-02-16 08:46:02	Pending	Anirut Singha
R-020371	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมลแก้ไข	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมลแก้ไข	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	วณิชชา ฉวน ศรี	2021-02-15 14:42:50	Pending	Kreangsak Boomwong
R-020331	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้งาน MS team	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สิทธิชัย ทรัพย์วิเศษ	2021-02-10 16:24:46	Pending	Nutjan Totadsa
R-020330	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้งาน MS team	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	อภิรัฐ สังเกตดี	2021-02-10 16:16:26	Pending	Nutjan Totadsa

Pages: 1 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020206	Application Development and Cloud Team	ระบบบัญชี 3 มิติ	ขอปรับปรุง/แก้ไข/ลบแก้ไข	ขอถอนเลิกการลงเงินและการใช้จ่ายในระบบบัญชี 3 มิติ	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	ฐิติรัตน์ กระจ่าง ดารา	2021-02-02 11:34:33	Pending	Anirut Singha

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 304 objects.

Origin	Count
mail	104
phone	195
portal	5

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 304 objects.

Team	Count
Help Center Team	56
Hardware support team	88
Internet and Network Support Team	43
Application Development and Cloud Team	117

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 304 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	28
Pimpaphada Kerdyoo	16
Anirut Singha	22
Athipu Mongkolkachit	20
Komgrid Khamsor	50
Kreangsak Boonwong	32
Manop Vandee	6
Nares Srijad	10
Natthaphon Vichitchan	6
Nutjari Totadsa	18
Phayao Attavaree	1
Sathid Duangkaew	38
Sukuma Muisee	40
Thongchai Luekachorn	17

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	26
บริการ Domain Name Server (DNS)	4
บริการ Google Education	3
บริการ Microsoft 365 Online	9
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	5
บริการ Website Develop	18
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	89
บริการระบบเครือข่าย Internet	8
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	9
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	3
ระบบ Account Guest	2
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	7
ระบบทะเบียนคนงบประมาณ	4
ระบบวัสดุ	3
ระบบสลิปเงินเดือน	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	2
ระบบสินทรัพย์	13
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	56
บริการ Conference Room	1
บริการ E-Mail	15
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบจองห้องประชุม	1
ระบบฐานข้อมูลการเงิน,บุคลากร	1
บริการ Adobe	13

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,331
- Friends added	:	24,714
- Target reach	:	21,653
- Blocking	:	1,221
- Followers	:	21,244
- Active chats	:	334
- Messages received	:	1,146
- Messages sent	:	1,014

