

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมีนาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 354 ใบงาน ดังนี้

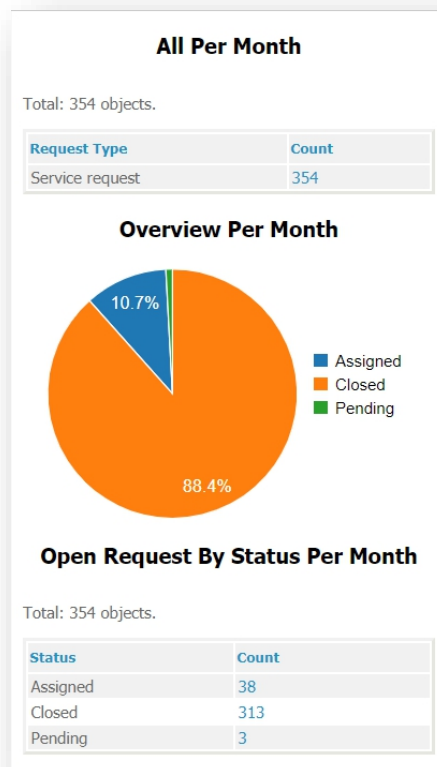
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 313 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 38 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 78 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 292 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,098 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 879 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 332 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 23 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 354 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	331
yes	23

Total: 23 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020509	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุงอีเมลสำรอง	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	วิไลภรณ์ พัฒนะพรหม	2021-03-02 10:42:35	Closed	Napatcha Pradubthong
R-020508	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลในระบบ I-AM	ขอเปลี่ยนชื่อในระบบ Hello และ IAM	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	อัมพร เทมกิจไพศาล	2021-03-02 10:26:52	Closed	Napatcha Pradubthong
R-020494	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอข้อมูล Account	ขอข้อมูลอีเมลบุคลากร	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	สุภัทรา นสินรัตน์	2021-03-01 13:11:58	Closed	Napatcha Pradubthong
R-020750	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	Microsoft 365 เข้าใช้งานไม่ได้	ทดลอง Microsoft for Mac	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	โชคชัย พันธุ์ศรี	2021-03-22 14:10:42	Closed	Nutjari Totadsa
R-020532	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้งาน Account	International College (วิทยาลัยนานาชาติ)	วริญญ ทองศรี	2021-03-04 14:04:38	Pending	Napatcha Pradubthong
R-020618	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอถ่าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	เครื่องฟิวเดอร์ print ไม่ได้นางเครื่อง	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เนสิน คำพันธ์	2021-03-12 10:34:53	Closed	Sathid Duangkaew
R-020530	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอถ่าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	สาครรัตน์ เกาประเสริฐ	2021-03-04 11:26:09	Closed	Komgrid Khamisor
R-020496	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กัญภัทร ทองงา	2021-03-01 13:45:19	Closed	Komgrid Khamisor
R-020544	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	รมย์ดิษา แก้วคำสอน	2021-03-05 13:22:29	Closed	Sathid Duangkaew
R-020643	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอถ่าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Printer	Office of Academic Administration and Education Quality (สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	เฌอรุณ ลุทธิแจ่มศรีผล	2021-03-15 11:14:33	Closed	Sathid Duangkaew

Total: 23 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020643	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Printer	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	เจนอรณ อุทัยแจ่มศรี ผล	2021-03-15 11:14:33	Closed	Sathid Duangkaew
R-020530	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	สาครรัตน์ เกา ประเสริฐ	2021-03-04 11:26:09	Closed	Komgrid Khamnor
R-020531	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง		ขอให้ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟฟ้า	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เก่าจินดา	2021-03-04 13:54:07	Closed	Komgrid Khamnor
R-020496	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กันยภัทร ทองมา	2021-03-01 13:45:19	Closed	Komgrid Khamnor
R-020526	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	ณิชนันท์ ดลพันธ์	2021-03-04 08:36:01	Closed	Sathid Duangkaew
R-020703	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถานีนานา (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-03-18 08:16:42	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020744	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถานีนานา (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-03-22 09:37:35	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020512	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ปารณนัส สิริสมบูรณ์	2021-03-02 14:00:25	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020659	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเดิม	ขอ IP Address	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	พนาวรัตน์ เชื้อถนอมวงศ์	2021-03-16 10:38:00	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020660	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอ by pass IP Address	ขอ bypass authen	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	พนาวรัตน์ เชื้อถนอมวงศ์	2021-03-16 10:40:29	Closed	Athipu Mongkolkachit

Total: 23 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020497	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอเชื่อมต่อสัญญาณระบบเครือข่าย	ขอสัญญาณ Internet/WiFi	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กันยภัทร ทองมา	2021-03-01 14:02:27	Closed	Manop Vandee
R-020529	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	สุรศักดิ์ สังข์เขม	2021-03-04 10:44:25	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020514	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอติดตั้ง/ขอย้ายอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย	ขอติดตั้ง HUB	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	นิมิต สาครปรุ่ง	2021-03-02 14:41:25	Closed	Nares Srijad

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ใบงาน

Total: 3 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020566	Application Development and Cloud Team	ระบบสลิปเงินเดือน	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอตรวจสอบสลิปเงินเดือน	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	พรพิมล ฉายศรีดี	2021-03-09 10:25:33	Pending	Napatcha Pradubthong
R-020543	Application Development and Cloud Team	ระบบจองห้องประชุม		ขอให้ตรวจสอบข้อมูลในระบบจองห้องประชุม	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	ทัศนะ ชัญญูเจริญ	2021-03-05 13:20:21	Pending	Nutjari Totadsa
R-020532	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้งาน Account	International College (วิทยาลัยนานาชาติ)	วรัญญา ทองศรี	2021-03-04 14:04:38	Pending	Napatcha Pradubthong

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month	
Total: 354 objects.	
Origin	Count
mail	129
phone	221
portal	4

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month	
Total: 354 objects.	
Team	Count
Help Center Team	105
Hardware support team	64
Internet and Network Support Team	57
Application Development and Cloud Team	128

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 354 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	18
Pimpaphada Kerdyoo	13
Anirut Singha	52
Athipu Mongkolkachit	26
Komgrid Khamsor	19
Kreangsak Boonwong	22
Manop Vandee	11
Nares Srijad	13
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	20
Phayao Attavaree	3
Sathid Duangkaew	45
Sukuma Muisee	92
Thongchai Luekachorn	16

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 354 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	22
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	7
บริการ SSL VPN	6
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	18
บริการ จัดการ IP Address	5
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	67
บริการระบบเครือข่าย Internet	14
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	3
ระบบ Account Guest	1
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	15
ระบบจองสนามกีฬา	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	13
ระบบวัสดุ	9
ระบบสลิปเงินเดือน	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	27
Help Center	99
บริการ E-Mail	15
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
ระบบจองห้องประชุม	2
บริการ Adobe	13

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,170
- Friends added	:	24,760
- Target reach	:	21,667
- Blocking	:	1,234
- Followers	:	21,250
- Active chats	:	292
- Messages received	:	1,098
- Messages sent	:	879

