

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 454 ใบงาน ดังนี้

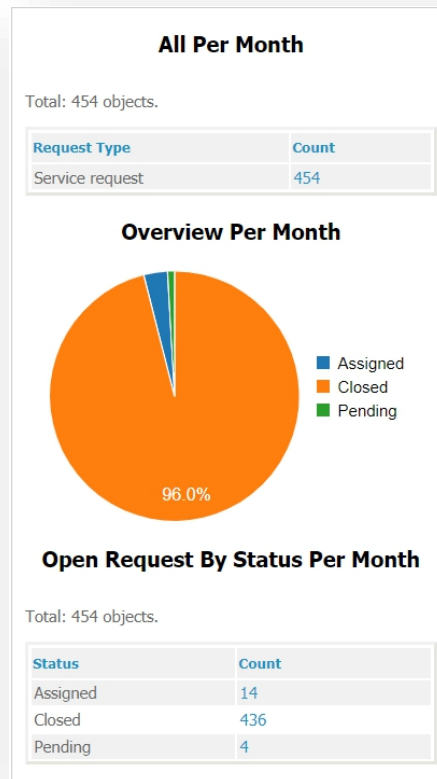
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 436 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 14 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 4 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 89 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 318 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,436 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,256 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 468 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 454 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	447
yes	7

Total: 7 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-021481	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอสิทธิ์ใช้งาน Application	ขอตรวจสอบ key license window10	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	ฉัตรชัย วีริชวาริน	2021-05-20 15:02:22	Pending	Kreangsak Boonwong
R-021225	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขข้อมูลเว็บไซต์	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โยธินา เภาจินดา	2021-05-05 16:09:59	Closed	Thongchai Luekachorn
R-021391	Internet and Network Support Team	ระบบ ใช้งานอินเทอร์เน็ตสถานียา (Authentication)	ขอสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-05-13 12:38:45	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-021442	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอ By pass Authentication	ขอ Bypass Authen	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อัญชลีพร วาฬสวัสดิ์ หล่อทองคำ	2021-05-18 09:20:57	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-021438	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-ลบข้อมูล Domain	ขอเพิ่มชื่อ DNS	Faculty of Information Technology (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ปานวิทย์ ธุระนุดี	2021-05-18 08:50:43	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-021447	Internet and Network Support Team	ระบบ ใช้งานอินเทอร์เน็ตสถานียา (Authentication)	ขอสิทธิ์ใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2021-05-18 16:52:18	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-021452	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ภาณุ พูนภักดี	2021-05-19 09:13:32	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ใบงาน

Total: 4 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-021356	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	Faculty of Administration and Management (คณะการบริหารและจัดการ)	สุจิตญา สายชนะ	2021-05-12 11:15:43	Pending	Kreangsak Boonwong
R-021194	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	พรพอด คุ้มประเสริฐ	2021-05-03 11:58:51	Pending	Kreangsak Boonwong
R-021450	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	Faculty of Administration and Management (คณะการบริหารและจัดการ)	MARIANO CARRERA	2021-05-18 16:57:38	Pending	Kreangsak Boonwong
R-021481	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอสิทธิ์ใช้งาน Application	ขอตรวจสอบ key license window10	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	ฉัตรชัย วีริชวาริน	2021-05-20 15:02:22	Pending	Kreangsak Boonwong

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month	
Total: 454 objects.	
Origin	Count
mail	138
phone	316

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month	
Total: 454 objects.	
Team	Count
Help Center Team	289
Hardware support team	27
Internet and Network Support Team	24
Application Development and Cloud Team	114

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 454 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	24
Pimpaphada Kerdyoo	64
Anirut Singha	21
Athipu Mongkolkachit	19
Komgrid Khamsor	17
Kreangsak Boonwong	48
Manop Vandee	2
Nares Srijad	3
Nutjari Totadsa	11
Sathid Duangkaew	10
Sukuma Muisee	225
Thongchai Luekachorn	10

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 454 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	33
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	5
บริการ Microsoft 365 Online	15
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	12
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	29
บริการระบบเครือข่าย Internet	7
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	1
ระบบ Account Guest	1
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	7
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	9
ระบบวัสดุ	2
ระบบสินทรัพย์	7
Help Center	289
บริการ E-Mail	6
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
KLIX	1
บริการ Adobe	18

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,786
- Friends added	:	24,948
- Target reach	:	21,769
- Blocking	:	1,283
- Followers	:	21,332
- Active chats	:	318
- Messages received	:	1,436
- Messages sent	:	1,256

