รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนธันวาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 138 ใบงาน ดังนี้

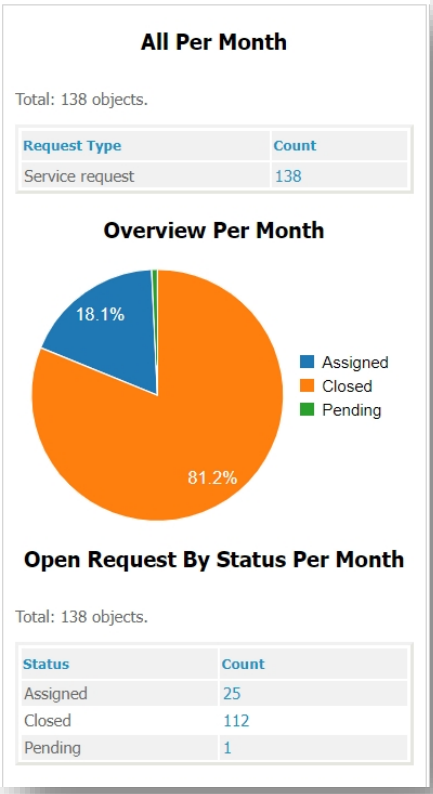
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 112 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 25 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 1 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล์ มีจำนวนทั้งสิ้น 58 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 252 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 984 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 836 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 112 ครั้ง



All Per Month

Total: 138 objects.

Request Type	Count
Service request	138

Overview Per Month

Open Request By Status Per Month

Total: 138 objects.

Status	Count
Assigned	25
Closed	112
Pending	1

2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month

Total: 138 objects.

SLA ttr passed	Count
no	128
yes	10

Total: 10 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023619	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขออีเมล์หน่วยงาน	College of Materials Innovation and Technology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยีฯ)	กนกทิพย์ บุณเยรัตกลิน	2021-12-13 15:16:32	Closed	Kreangsak Boonwong
R-023631	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Account ใหม่	ขอ Account ใหม่	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ประณิตา แก้วเกิด	2021-12-15 16:26:41	Closed	Napatcha Pradubthong
R-023613	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	จิรพันธ์ อยู่สะบาย	2021-12-09 14:31:14	Closed	Nutjari Totadsa
R-023577	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอนำไฟล์คู่มือขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-12-02 15:46:24	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023570	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บไซต์	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	วิสาลินี อมราชีวะ	2021-12-01 13:52:30	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023572	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ฐิติญา พัฒนกิจ	2021-12-01 13:56:20	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023605	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	จิรพันธ์ อยู่สะบาย	2021-12-09 09:07:53	Closed	Nutjari Totadsa
R-023576	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอนำข้อมูลขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-12-02 15:00:07	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023606	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิลาสินี คูหาสวรรค์	2021-12-09 09:09:38	Closed	Nutjari Totadsa
R-023571	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บไซต์	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยยันต์ เจตนาเสน	2021-12-01 13:54:10	Closed	Thongchai Luekachorn

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 1 ใบงาน

Total: 1 objects.

Modify... New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023691	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	แก้ไขไฟล์ ร่วมกัน ผ่าน power point	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	วัชระ ฉัตรวิริยะ	2021-12-28 15:01:58	Pending	Nutjari Totadsa

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 138 objects.

Origin	Count
mail	60
phone	75
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 138 objects.

Team	Count
Help Center Team	21
Hardware support team	26
Internet and Network Support Team	13
Application Development and Cloud Team	78

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 138 objects.

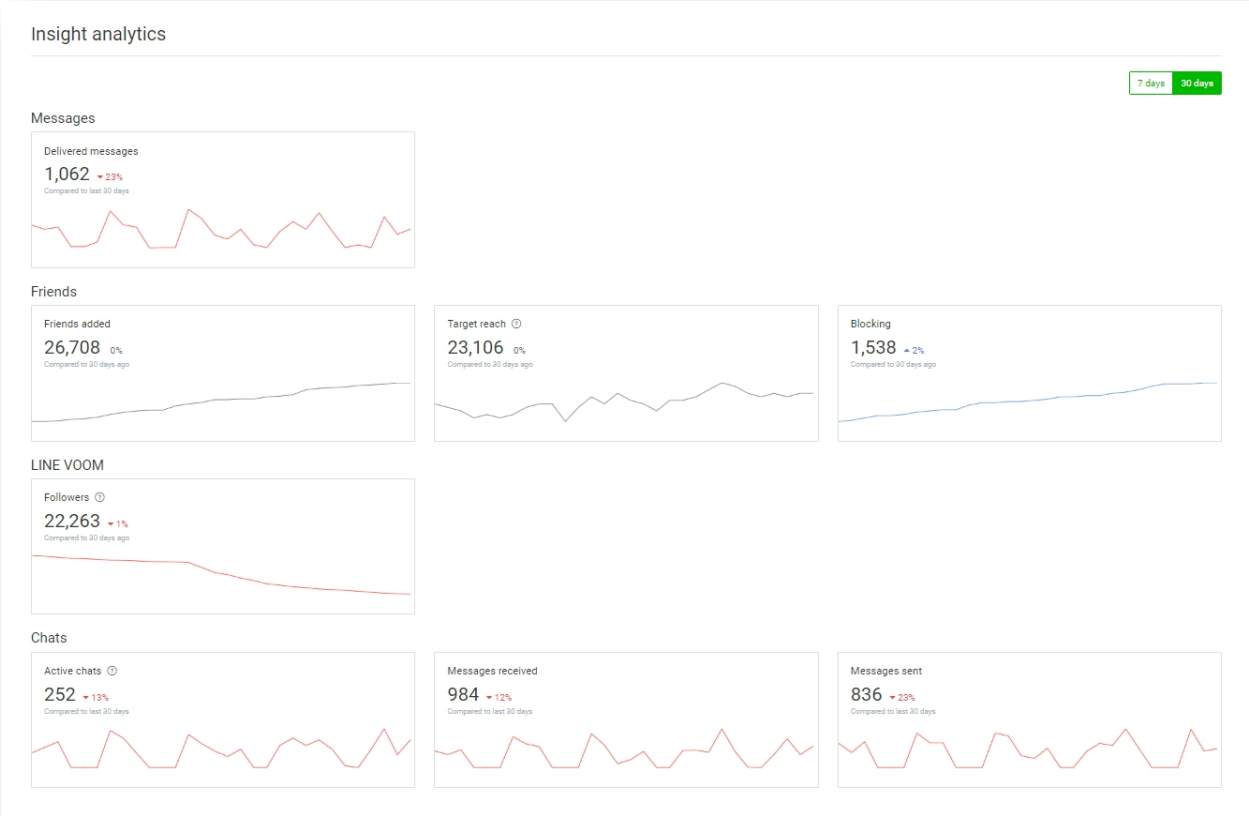
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	8
Pimpaphada Kerdyoo	3
Anirut Singha	16
Athipu Mongkolkachit	7
Komgrid Khamsor	8
Kreangsak Boonwong	28
Manop Vandee	3
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	11
Parinya Jaroonponpong	1
Sathid Duangkaew	18
Sukuma Muisee	18
Thongchai Luekachorn	14

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 138 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	9
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	3
บริการ Microsoft 365 Online	8
บริการ SSL VPN	2
บริการ VPS	1
บริการ Website Develop	17
บริการ จัดการ IP Address	2
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	27
บริการระบบเครือข่าย Internet	5
ระบบ Account Guest	3
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	7
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	7
Help Center	17
ระบบ ITSM	1
บริการ E-Mail	11
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
บริการ Adobe	13

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered massages : 1,062
- Friends added : 26,708
- Target reach : 23,106
- Blocking : 1,538
- Followers : 22,263
- Active chats : 252
- Messages received : 984
- Messages sent : 836