

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมกราคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 239 ใบงาน ดังนี้

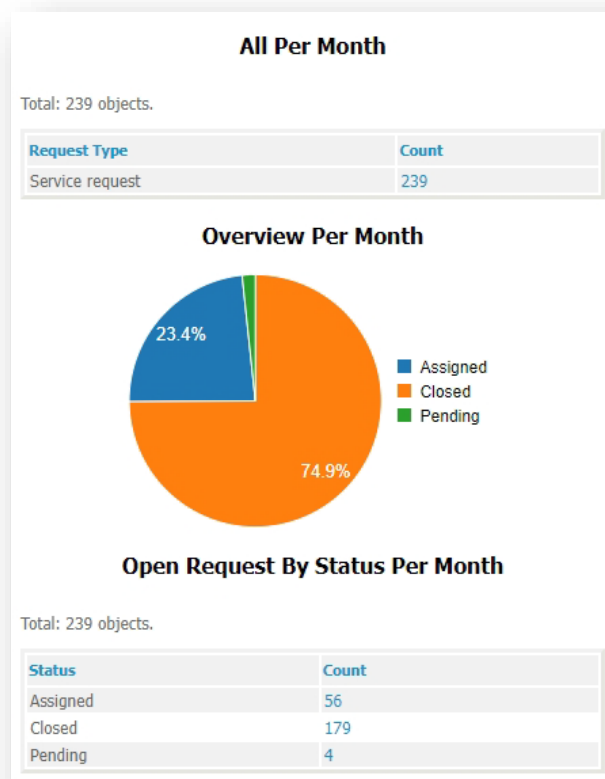
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 179 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 56 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 4 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 96 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 457 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 2,238 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,899 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 208 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- ไม่มีจำนวนใบงานที่ตก SLA

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ใบงาน

Total: 4 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023886	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศ สนับสนุนการปฏิบัติงาน	เข้าระบบไม่ได้	จองห้องประชุม และจองรถไม่ได้	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	พิมพ์ชนก วงศ์สาโรจน์	2022-01-25 11:01:36	Pending	Napatcha Pradubthong
R-023861	Application Development and Cloud Team	ระบบสินทรัพย์	Export Data	ขอข้อมูลค่าเสื่อมราคา	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ไพฑูรย์ ทัศนดี	2022-01-21 08:57:45	Pending	Anirut Singha
R-023853	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	ถศิตาภรณ์ ลือสมุทร	2022-01-20 14:29:58	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-023775	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้ MS Teams	Faculty of Information Technology (คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ)	ภูดิท ธีษญา ยุธ	2022-01-12 14:21:53	Pending	Kreangsak Boonwong

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 239 objects.

Origin	Count
mail	99
phone	139
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 239 objects.

Team	Count
Help Center Team	50
Hardware support team	17
Internet and Network Support Team	37
Application Development and Cloud Team	135

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 239 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	39
Pimpaphada Kerdyoo	10
Anirut Singha	28
Athipu Mongkolkachit	17
Komgrid Khamsor	8
Kreangsak Boonwong	50
Manop Vandee	7
Nares Srijad	7
Natthaphon Vichitchan	6
Nutjari Totadsa	6
Sathid Duangkaew	9
Sukuma Muisee	40
Thongchai Luekachorn	12

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	47
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	11
บริการ SSL VPN	10
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	13
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	27
บริการระบบเครือข่าย Internet	10
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	4
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	10
ระบบวัสดุ	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	2
ระบบสินทรัพย์	17
Help Center	50
บริการ E-Mail	10
บริการ Adobe	13
บริการ Software License	1

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	2,437
- Friends added	:	26,905
- Target reach	:	23,234
- Blocking	:	1,576
- Followers	:	22,114
- Active chats	:	457
- Messages received	:	2,238
- Messages sent	:	1,899

