

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมีนาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 218 ใบงาน ดังนี้

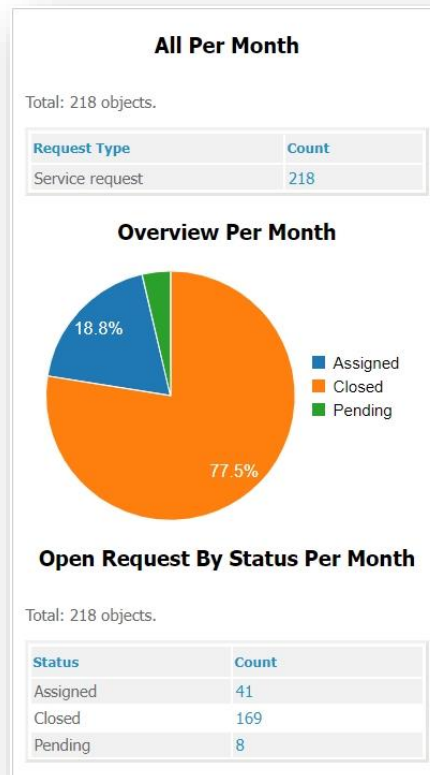
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 169 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 41 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 8 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 68 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 337 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,496 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,313 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 16 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 218 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	202
yes	16

Total: 16 objects.

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024197	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	พงศ์พิสิฎฐ์ ทองเรือง	2022-03-07 11:26:41	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024180	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group	ขอสร้าง Group Mail	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิลาสินี ดุหาสวรรค์	2022-03-04 08:54:07	Closed	Nutjari Totadsa
R-024226	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยยันต์ เจตนาเสน	2022-03-10 09:57:08	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024240	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง E-mail สำรอง	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สกลวรรณ ทุงคำ	2022-03-10 13:37:07	Closed	Napatcha Pradubthong
R-024199	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอเพิ่มข้อมูลขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2022-03-07 11:53:06	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024172	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอเพิ่มข้อมูลขึ้นเว็บ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ฐิติกาญจน์ ยางเครือ	2022-03-03 13:45:00	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024299	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอ e-mail หน่วยงานใหม่	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัส วรรณแก้ว	2022-03-18 15:16:39	Closed	Kreangsak Boonwong
R-024196	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยยันต์ เจตนาเสน	2022-03-07 11:03:13	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024227	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	มาฤชา ชูหนาว	2022-03-10 10:21:57	Closed	Thongchai Luekachorn
R-024304	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group	ขอสร้าง Group Mail	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	พิศาล สุขวิสูตร	2022-03-21 11:36:56	Closed	Kreangsak Boonwong

Total: 16 objects.

New... Other Actions

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024205	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วมือ	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:17:00	Pending	Nares Srijad
R-024208	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอเพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:45:09	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-024209	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอปรับ-เพิ่ม-ลดทรัพยากร VPS	ขอใช้งาน VPS	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:48:16	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-024185	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สมปองวิเศษพานิชกิจ	2022-03-04 13:43:00	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-024288	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งสาย LAN	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	สิริรัตน์จันทร์แจ่ม	2022-03-17 13:05:57	Pending	Nares Srijad
R-024207	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเดิม	ขอย้าย IP Address	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ธีรพล โพธิ์พงศวิวัฒน์	2022-03-08 13:40:49	Pending	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ใบงาน

Total: 8 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024281	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษา การใช้ MS Teams	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	วรกันต์ แสงสุข	2022-03-16 16:14:30	Pending	Nutjari Totadsa
R-024171	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Account ใหม่	ขอ Account ใหม่	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยมันต์ เจตนาเสน	2022-03-02 13:23:01	Pending	Napatcha Pradubthong
R-024205	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วมือ	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:17:00	Pending	Nares Srijad
R-024208	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอเพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:45:09	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-024207	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเดิม	ขอย้าย IP Address	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ธีรพล โพธิ์พงศวิวัฒน์	2022-03-08 13:40:49	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-024288	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งสาย LAN	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	สิริรัตน์จันทร์แจ่ม	2022-03-17 13:05:57	Pending	Nares Srijad
R-024206	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งเครื่องสแกนนิ้วมือ	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรวรรณแก้ว	2022-03-08 13:18:36	Pending	Manop Vandee
R-024186	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอตั้งค่าอุปกรณ์ระบบเครือข่าย	ขอปรับตั้งค่า ดูแลและตรวจสอบระบบเครือข่าย	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	ศักดิ์ดา ตราช่าง	2022-03-04 14:08:51	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 218 objects.

Origin	Count
mail	111
phone	104
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 218 objects.

Team	Count
Help Center Team	49
Hardware support team	29
Internet and Network Support Team	38
Application Development and Cloud Team	102

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 218 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	17
Pimpaphada Kerdyoo	33
Anirut Singha	22
Athipu Mongkolkachit	22
Komgrid Khamsor	16
Kreangsak Boonwong	36
Manop Vandee	5
Nares Srijad	3
Natthaphon Vichitchan	8
Nutjari Totadsa	15
Sathid Duangkaew	13
Sukuma Muisee	16
Thongchai Luekachorn	12

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 218 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	21
บริการ Apps Cloud Services	7
บริการ Domain Name Server (DNS)	6
บริการ Google Education	6
บริการ Microsoft 365 Online	9
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	6
บริการ Website Develop	13
บริการ จัดการ IP Address	5
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	29
บริการระบบเครือข่าย Internet	9
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	4
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบ Account Guest	2
ระบบทะเบียนคณงบประมาณ	4
ระบบสินทรัพย์	16
Help Center	47
บริการ Security	2
บริการ E-Mail	10
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	10
บริการ Software License	6

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,605
- Friends added	:	27,070
- Target reach	:	23,319
- Blocking	:	1,624
- Followers	:	22,031
- Active chats	:	337
- Messages received	:	1,496
- Messages sent	:	1,313

