

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนเมษายน 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 128 ใบงาน ดังนี้

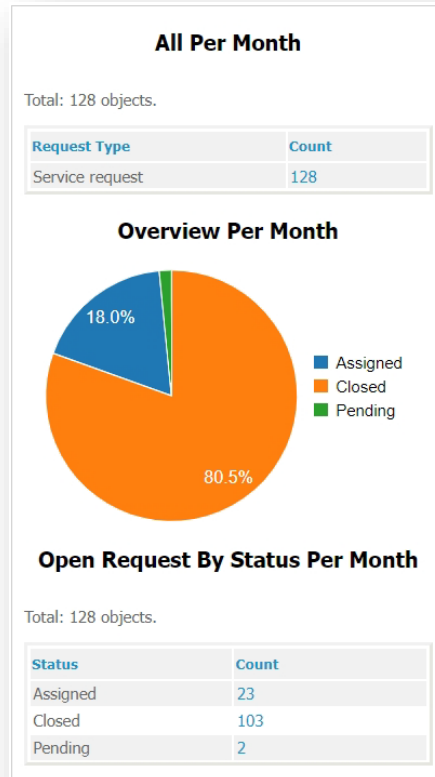
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 103 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 23 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 2 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 43 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 190 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 872 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 842 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 75 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 3 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 128 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	125
yes	3

Total: 3 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024385	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมลหน่วยงาน	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัสสรณ์แก้ว	2022-04-01 13:31:47	Closed	Kreangsak Boonwong
R-024436	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกลุ่ม	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกลุ่ม	Office of Academic Administration and Education Quality (สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	ชณัฐดา ทุกทอง	2022-04-11 14:05:22	Closed	Nutjari Totadsa
R-024402	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2022-04-05 12:54:50	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ใบงาน

Total: 2 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024466	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้งาน MS team	Office of General Education (สำนักวิชาศึกษาทั่วไป)	หทัยกร ล้อประดิษฐ์พงษ์	2022-04-21 10:48:37	Pending	Nutjari Totadsa
R-024478	Application Development and Cloud Team	บริการ Apps Cloud Services	แจ้งปัญหา UApp	เข้าใช้งาน UApp ไม่ได้	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ณานจิระ กิจนิธิ์ไพศาล	2022-04-22 14:39:54	Pending	Nutjari Totadsa

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 128 objects.

Origin	Count
mail	76
phone	50
portal	2

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 128 objects.

Team	Count
Help Center Team	21
Hardware support team	13
Internet and Network Support Team	26
Application Development and Cloud Team	68

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 128 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	17
Pimpaphada Kerdyoo	13
Anirut Singha	13
Athipu Mongkolkachit	16
Komgrid Khamsor	6
Kreangsak Boonwong	26
Manop Vandee	4
Nares Srijad	4
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	6
Sathid Duangkaew	7
Sukuma Muisee	8
Thongchai Luekachorn	6

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 128 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	19
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	5
บริการ Microsoft 365 Online	2
บริการ SSL VPN	8
บริการ VPS	1
บริการ Website Develop	7
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	17
บริการระบบเครือข่าย Internet	5
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบวัสดุ	1
ระบบสินทรัพย์	9
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	20
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	6
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
บริการ Adobe	14

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,070
- Friends added	:	27,120
- Target reach	:	23,318
- Blocking	:	1,658
- Active chats	:	190
- Messages received	:	872
- Messages sent	:	842

