

## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกันยายน 2565

### 1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 256 ใบงาน ดังนี้

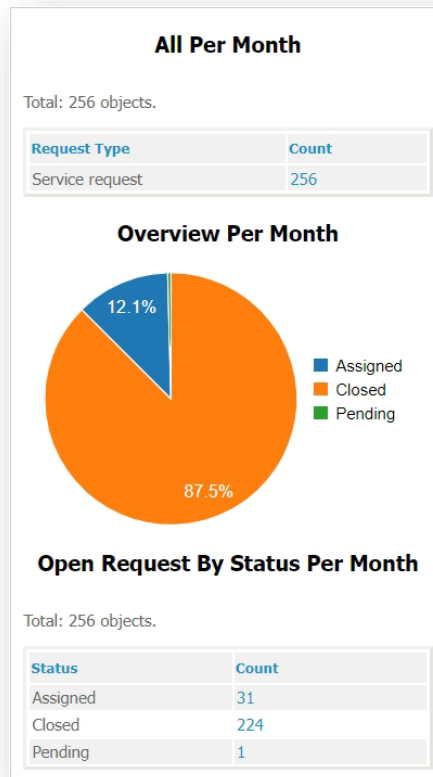
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 224 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 31 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 1 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 133 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 551 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 2,259 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,708 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 199 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 5 ใบงาน

### SLA Per Month

Total: 256 objects.

SLA ttr passed	Count
no	245
yes	11

Total: 11 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-025508	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้งาน Sharepoint	College of Advanced Manufacturing Innovation (วิทยาลัยนวัตกรรมการผลิตขั้นสูง)	ปาดิศา แสงสิริวิโรจน์	2022-09-19 14:38:40	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025443	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเนลหน่วยงาน	CSC--Application Service	Nutjari Totadsa	2022-09-14 11:10:45	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025510	Help Center Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Reset Password	ขอรีเซ็ทรหัสผ่านใหม่	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2022-09-19 15:29:04	Closed	Sukuma Muisee
R-025382	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งสายแลนใหม่	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วรรณฯ สกุลดี	2022-09-06 16:02:49	Closed	Nares Srijad
R-025376	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งปัญหาระบบสแกนลายนิ้วมือ	เครื่องสแกนลายนิ้วมือใช้งานไม่ไ้	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	วิรัชชัย คุณมี	2022-09-06 09:28:02	Closed	Nares Srijad
R-025335	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	International Academy of Aviation Industry (วิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ)	กาญจน์ งามเฝ้าโพวงศ์	2022-09-01 15:37:23	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-025332	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	ขอติดตั้ง เพิ่มจุดสัญญาณ WiFi	ขอปรึกษาการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	อรุณเวศ บริรักษ์เลิศ	2022-09-01 14:40:08	Closed	Manop Vandee
R-025383	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอติดตั้งสายแลนใหม่	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	จักรชัย คำภาพรพันธุ์	2022-09-06 16:05:32	Closed	Nares Srijad
R-025423	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอพื้นที่และเครื่องมือในการจัดทำเว็บไซต์	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประทีป วรรณแก้ว	2022-09-12 11:06:07	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-025375	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอ by pass IP Address	ขอลงทะเบียน Mac Address	Office of the Registrar (สำนักทะเบียนและประมวลผล)	วงศ์วัฒน์ จรุงรักษ์	2022-09-06 09:19:55	Closed	Manop Vandee

Total: 11 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-025375	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอ by pass IP Address	ขอลงทะเบียน Mac Address	Office of the Registrar (สำนักทะเบียนและประมวลผล)	วงศ์วัฒน์ จรุงรักษ์	2022-09-06 09:19:55	Closed	Manop Vandee

### 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 1 ใบงาน

Total: 1 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-025536	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอปรับปรุง เว็บไซต์	Council Institute (สำนักงาน สภาสถาบัน)	มะนาว นฤคัฐ	2022-09-21 14:04:06	Pending	Thongchai Luekachorn

### 4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

#### Origin By Per Month

Total: 256 objects.

Origin	Count
mail	117
phone	133
portal	6

### 5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

#### Group By Team Per Month

Total: 256 objects.

Team	Count
Help Center Team	20
Hardware support team	23
Internet and Network Support Team	31
Application Development and Cloud Team	182

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

### Open Request By Agent Per Month

Total: 256 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	49
Pimpaphada Kerdyoo	18
Anirut Singha	38
Athipu Mongkolkachit	10
Komgrich Khamsor	14
Kreangsak Boonwong	67
Manop Vandee	5
Nares Srijad	9
Natthaphon Vichitchan	7
Nutjari Totadsa	18
Sathid Duangkaew	9
Sukuma Muisee	2
Thongchai Luekachorn	10

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

### Service List Per Month

Total: 256 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	89
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	2
บริการ Google Education	6
บริการ Microsoft 365 Online	16
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	5
บริการ Website Develop	10
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	26
บริการระบบเครือข่าย Internet	3
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	6
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบ Account Guest	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	11
ระบบวัสดุ	2
ระบบสินทรัพย์	22
Help Center	17
บริการ E-Mail	9
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
KLIX	2
ระบบจองห้องประชุม	2
บริการ Adobe	13

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	2,173
- Friends added	:	28,244
- Target reach	:	24,119
- Blocking	:	1,881
- Active chats	:	551
- Messages received	:	2,259
- Messages sent	:	1,708

