

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนธันวาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 147 ใบงาน ดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 109 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 35 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

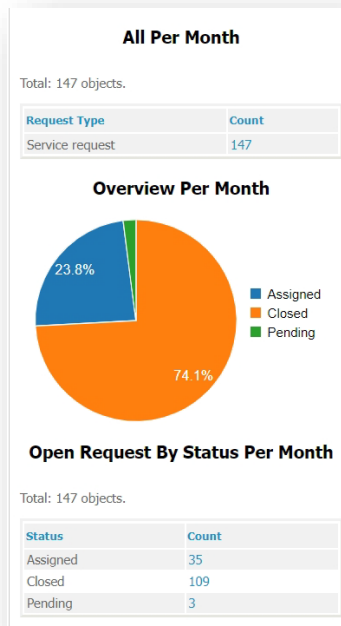
1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 84 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 395 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,411 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 912 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 194 ครั้ง

1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 147 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	142
yes	5

Total: 5 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-025904	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง Email สำรอง	Faculty of Food Industry (คณะอุตสาหกรรมอาหาร)	YUANJIT PISLAM	2022-12-16 13:58:42	Pending	Napatcha Pradubthong
R-025875	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education		ขออัปเดตข้อมูลล่าสุดของ Service Google Education	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2022-12-08 14:55:06	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025889	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Account ใหม่	ขอ Account ใหม่	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ประติดา แก้วเกิด	2022-12-16 09:42:31	Pending	Napatcha Pradubthong
R-025866	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอใช้ MS-Office 365 License A3	ขอใช้ Microsoft Office365 License A3	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	กมลรัตน์ นาคทอง	2022-12-06 11:20:21	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025876	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe CC	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2022-12-08 15:20:17	Closed	Kreangsak Boonwong

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ใบงาน

Total: 3 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-025904	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง Email สำรอง	Faculty of Food Industry (คณะอุตสาหกรรมอาหาร)	YUANJIT PISLAM	2022-12-16 13:58:42	Pending	Napatcha Pradubthong
R-025889	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Account ใหม่	ขอ Account ใหม่	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ประติดา แก้วเกิด	2022-12-16 09:42:31	Pending	Napatcha Pradubthong
R-025949	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	ขอปรึกษาการใช้งาน Google Education	ขอปรึกษาการ upload file ใน google form	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ผดุงศักดิ์ วรรณประเสริฐ	2022-12-26 15:31:24	Pending	Nutjani Totadsa

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 147 objects.

Origin	Count
mail	46
phone	97
portal	4

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 147 objects.

Team	Count
Help Center Team	1
Hardware support team	63
Internet and Network Support Team	22
Application Development and Cloud Team	61

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 147 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	4
Pimpaphada Kerdyoo	1
Anirut Singha	19
Athipu Mongkolkachit	8
Komgrich Khamsor	36
Kreangsak Boonwong	12
Manop Vandee	3
Nares Srijad	8
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	18
Sathid Duangkaew	27
Thongchai Luekachorn	8

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 147 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	4
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ Google Education	12
บริการ Microsoft 365 Online	9
บริการ SSL VPN	1
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	8
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	68
บริการระบบเครือข่าย Internet	2
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	4
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	3
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	6
ระบบสินทรัพย์	12
Help Center	1
บริการ E-Mail	1
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	6

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,269
- Friends added	:	28,730
- Target reach	:	24,435
- Blocking	:	1,993
- Active chats	:	395
- Messages received	:	1,411
- Messages sent	:	912

