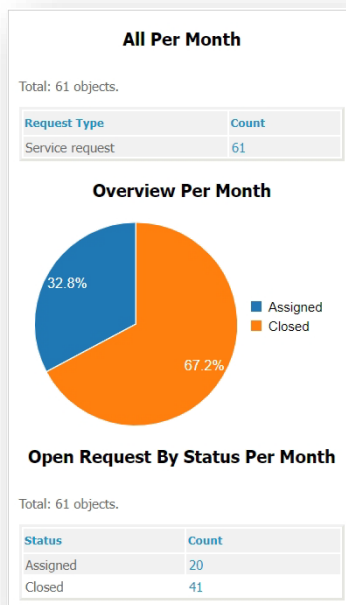


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2566

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 61 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 41 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 20 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 59 ฉบับ
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 310 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 1,200 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 932 ครั้ง
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 80 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 6 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 61 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	55
yes	6

Total: 6 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026115	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์ Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2023-02-10 15:47:47	Closed	Kreangsak Boonwong
R-026112	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์ Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2023-02-09 16:02:41	Closed	Kreangsak Boonwong
R-026123	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคณบดี	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกเลิกรายการเบิกจ่ายในระบบทะเบียนคณบดีประมาณปี 2566	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สุพรรณษา ทองอุ้นเรือน	2023-02-14 10:55:48	Closed	Anirut Singha
R-026093	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการใช้งาน VPN	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	จุฑาทรรณ ชาติ นฤมาณ	2023-02-03 09:42:06	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-026118	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ธนกรณโณญ์ ยิ้มยอง	2023-02-13 14:03:09	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-026119	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ธนกรณโณญ์ ยิ้มยอง	2023-02-13 14:06:30	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 61 objects.

Origin	Count
mail	45
phone	13
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 61 objects.

Team	Count
Help Center Team	2
Hardware support team	5
Internet and Network Support Team	13
Application Development and Cloud Team	41

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 61 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	5
Pimpaphada Kerdyoo	2
Anirut Singha	14
Athipu Mongkolkachit	9
Komgrich Khamsor	5
Kreangsak Boonwong	15
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	4
Thongchai Luekachorn	3

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 61 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	5
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	4
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	3
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	3
ระบบ Account Guest	1
ระบบงานสารบรรณ (Lotus Note)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบวัสดุ	3
ระบบสินทรัพย์	3
Help Center	1
บริการ E-Mail	2
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบจองห้องประชุม	1
บริการ Adobe	12

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,248
- Friends added	:	29,031
- Target reach	:	24,604
- Blocking	:	2,077
- Active chats	:	310
- Messages received	:	1,200
- Messages sent	:	932

