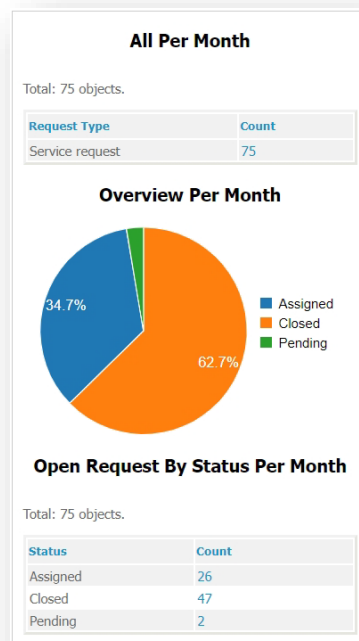


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมีนาคม 2566

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 75 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 47 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 26 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 2 ใบงาน
- 1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 59 ฉบับ
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 234 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 668 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 543 ครั้ง
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 60 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 16 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 3 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 75 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	72
yes	3

Total: 3 objects.

New...

Other Actions -



User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026181	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอใช้ชื่อเรียกไอพีภายนอก	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	พรพิมล จายรัตน์	2023-03-15 09:55:00	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-026172	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	นภสร กนกวิไลระพันธ์	2023-03-10 14:39:36	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-026182	Internet and Network Support Team	บริการ Security	ขอปรับเปลี่ยน Policy บน Firewall	ขอความอนุเคราะห์เปิด Public IP สำหรับใช้งานระบบ Digital Signage	International Academy of Aviation Industry (วิทยาลัยอุตสาหกรรมการบินนานาชาติ)	ภาณุวัฒน์ เอมอำไพวงศ์	2023-03-15 09:59:13	Closed	Athipu Mongkolkachit

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ใบงาน

Total: 2 objects.

New...

Other Actions -



User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026225	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	ขอปรึกษาการใช้งาน Google Education	ขอปรึกษาการใช้ Google mail	Office of General Education (สำนักวิชาศึกษาทั่วไป)	อำภาพรรณ ดันดีนาครกุล	2023-03-29 15:30:43	Pending	Nutjari Totadsa
R-026171	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอพัฒนาเว็บไซต์	ขอจัดทำเว็บไซต์หน่วยงาน	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	นภสร กนกวิไลระพันธ์	2023-03-10 14:36:36	Pending	Thongchai Luekachorn

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

### Origin By Per Month

Total: 75 objects.

Origin	Count
mail	61
phone	12
portal	2

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

### Group By Team Per Month

Total: 75 objects.

Team	Count
Help Center Team	6
Internet and Network Support Team	11
Application Development and Cloud Team	58

## 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month	
Total: 75 objects.	
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	7
Pimpaphada Kerdyoo	6
Anirut Singha	25
Athipu Mongkolkachit	6
Kreangsak Boonwong	10
Manop Vandee	2
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	4
Thongchai Luekachorn	12

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 75 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	9
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	1
บริการ SSL VPN	1
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	12
บริการระบบเครือข่าย Internet	1
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	2
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	12
ระบบวัสดุ	4
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	8
Help Center	6
บริการ Security	1
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	9

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	716
- Friends added	:	29,086
- Target reach	:	24,595
- Blocking	:	2,115
- Active chats	:	234
- Messages received	:	668
- Messages sent	:	543

