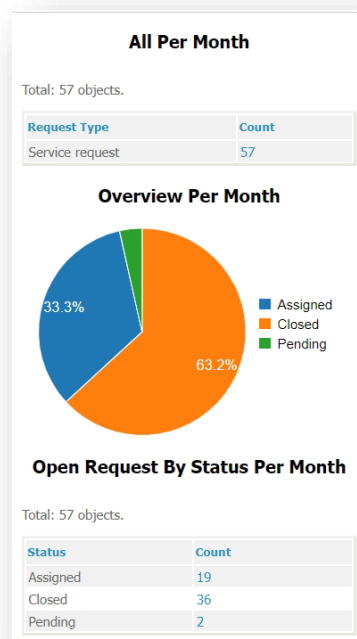


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2566

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 57 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 36 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 19 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 2 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 28 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 40 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 274 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 1,037 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 897 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 120 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 10 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 57 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	47
yes	10

Total: 10 objects.

New...

Other Actions -



User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026262	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอ Account ใหม่	ขอ Account ใหม่	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	วรินทร์ชรัล สุขประเสริฐ	2023-05-01 09:27:24	Closed	Napatcha Pradubthong
R-026275	Application Development and Cloud Team	ระบบสินทรัพย์	ขอยกเลิกสิทธิ์/ขอรับรหัสเข้าระบบ	ขอเพิ่มรหัสผู้ใช้ งานของระบบสินทรัพย์	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ไพฑูรย์ ทิมดี	2023-05-03 11:08:33	Closed	Anirut Singha
R-026276	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์ Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2023-05-03 14:30:52	Closed	Kreangsak Boonwong
R-026282	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง Email สำรอง	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2023-05-09 13:31:27	Closed	Napatcha Pradubthong
R-026295	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์ Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2023-05-12 14:50:10	Closed	Kreangsak Boonwong
R-026278	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง Email สำรอง	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	จักรวาล สิงหนิวานนท์	2023-05-08 14:57:46	Closed	Napatcha Pradubthong
R-026281	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอปรับปรุง Email สำรอง	ขอปรับปรุง Email สำรอง	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2023-05-09 13:28:29	Closed	Napatcha Pradubthong
R-026283	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์ Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2023-05-09 15:59:36	Closed	Kreangsak Boonwong
R-026267	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	บพพร แสงอาทิตย์	2023-05-01 16:41:21	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-026268	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2023-05-02 09:14:35	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-026303	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	นงนุช รอดจินดา	2023-05-19 11:19:27	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-026308	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	กันต์ธิดา ปางวิสุทธิ์วงศ์	2023-05-23 11:59:04	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 57 objects.

Origin	Count
mail	29
phone	25
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 57 objects.

Team	Count
Hardware support team	1
Internet and Network Support Team	17
Application Development and Cloud Team	39

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 57 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	11
Anirut Singha	11
Athipu Mongkolkachit	12
Kreangsak Boonwong	5
Manop Vandee	1
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	7
Sathid Duangkaew	1
Thongchai Luekachorn	5

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 57 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	11
บริการ Apps Cloud Services	6
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Microsoft 365 Online	2
บริการ SSL VPN	9
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	5
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	1
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	4
ระบบวัสดุ	1
ระบบสินทรัพย์	5
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	5

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,148
- Friends added	:	29,323
- Target reach	:	24,626
- Blocking	:	2,190
- Active chats	:	274
- Messages received	:	1,037
- Messages sent	:	897

