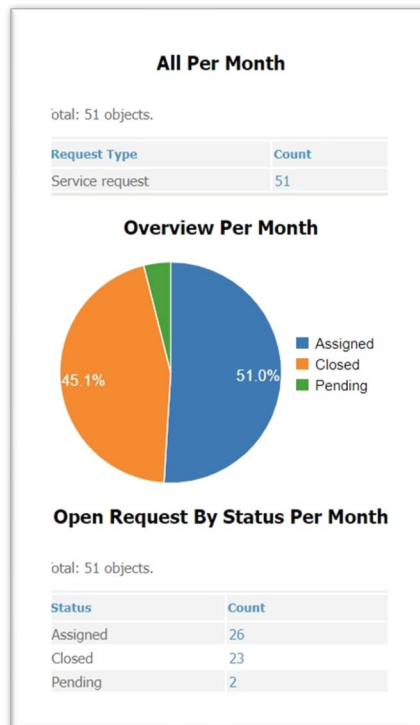


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกันยายน 2567

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 51 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 23 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 26 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 2 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 12 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 28 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 4651 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 1,840 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 1,349 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 8 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 51 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	43
yes	8

Total: 8 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-027220	Application Development and Cloud Team	ระบบสินทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอลดค่าเสื่อมทรัพย์สิ้น	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	จุฬารัตน์ กันภัย	2024-09-20 08:52:40	Closed	Anirut Singha
R-027214	Application Development and Cloud Team	บริการ Apps Cloud Services	แจ้งปัญหา UApp	เข้าใช้งาน UApp ไม่ได้	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2024-09-17 13:40:44	Closed	Nutjari Totadsa
R-027216	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคนงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอปรับปรุงรหัสทะเบียนคนงบประมาณ 2568	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	อรอนงค์ สุทธิ	2024-09-18 10:22:12	Closed	Anirut Singha
R-027198	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	Policy Firewall	ขอ IP Address และ bypass Mac Address	Central Library (สำนักหอสมุดกลาง)	พริษฐ์กรีน ทัศนาวรรี	2024-09-06 13:25:05	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-027196	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอ by pass IP Address	ขอ Public IP	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	ประภัส วรรณแก้ว	2024-09-05 09:08:33	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-027197	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2024-09-05 15:34:31	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-027191	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-ลบ ข้อมูล Domain	ขอเปลี่ยนชื่อโดเมน	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	เท็ดศักดิ์ มาริน	2024-09-04 09:09:15	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-027190	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอปรับ-เพิ่ม-ลดทรัพยากร VPS	ขออัพเกรดระบบปฏิบัติการเครื่อง VPS	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สุนทร รัชชิต	2024-09-02 13:20:04	Closed	Natthaphon Vichitchan

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ใบงาน

Total: 2 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-027234	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการใช้งาน MS Teams	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2024-09-27 15:15:31	Pending	Nutjari Totadsa
R-027203	Application Development and Cloud Team	ระบบการเงินรับ	ขอเพิ่ม/ยกเลิกสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ	ขอปรับปรุงรายชื่อผู้ใช้งานระบบการเงินรับ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สำนวน ทัศนราช	2024-09-11 10:07:32	Pending	Anirut Singha

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 51 objects.

Origin	Count
mail	39
phone	12

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 51 objects.

Team	Count
Internet and Network Support Team	16
Application Development and Cloud Team	35

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

**Open Request By Agent Per Month**

Total: 51 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	3
Anirut Singha	16
Athipu Mongkolkachit	12
Kreangsak Boonwong	12
Manop Vandee	1
Nares Srijad	1
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	4

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 51 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	3
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	3
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	2
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการระบบเครือข่าย Internet	2
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	4
ระบบวัสดุ	1
ระบบสินทรัพย์	6
ระบบบัญชี 3 มิติ	4
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	10

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,907
- Friends added	:	3,418
- Target reach	:	3,346
- Blocking	:	53
- Active chats	:	465
- Messages received	:	1,840
- Messages sent	:	1,349

### ข้อความ

ส่ง  
**1,907** ▼ 7%  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันที่ผ่านมา



### เพื่อน

เพิ่มเพื่อน  
**3,418** ▲ 209  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันก่อน



ทาร์เก็ตรีช ①  
**3,346** ▲ 200  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันก่อน



บล็อก  
**53** ▲ 5  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันก่อน



### แชท

แอดที่ฟแชท ①  
**465** ▼ 2%  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันที่ผ่านมา



ข้อความที่ได้รับ  
**1,840** ▼ 17%  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันที่ผ่านมา



ข้อความที่ส่ง  
**1,349** ▼ 11%  
เปรียบเทียบในช่วง 30 วันที่ผ่านมา

