รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนเมษายน 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 337 ใบงาน ดังนี้

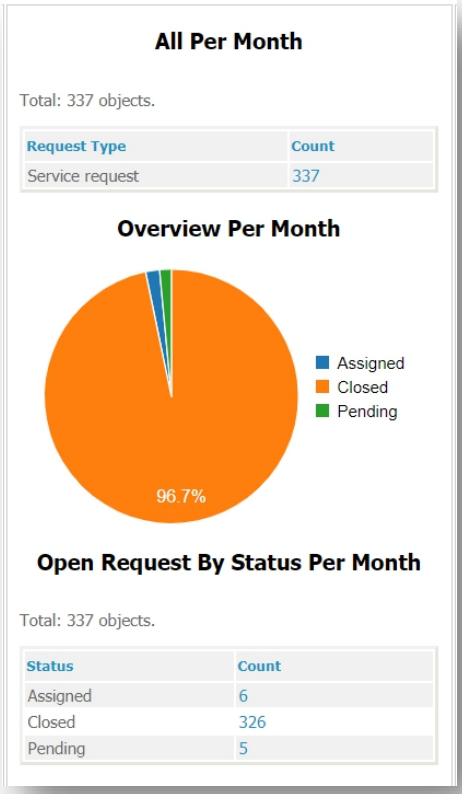
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 326 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 6 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล์ มีจำนวนทั้งสิ้น 53 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 287 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,430 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,272 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 398 ครั้ง



All Per Month

Total: 337 objects.

Request Type	Count
Service request	337

Overview Per Month

Open Request By Status Per Month

Total: 337 objects.

Status	Count
Assigned	6
Closed	326
Pending	5

2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month

Total: 337 objects.

SLA ttr passed	Count
no	316
yes	21

Total: 21 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020893	Application Development and Cloud Team	บริการ Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานโปรแกรม Adobe	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Adobe	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-04-07 11:44:39	Closed	Kreangsak Boonwong
R-020928	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail		ขอดำเนินการตรวจสอบเมลไวรัส และทำการบล็อคเมลไวรัส	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	รัชตะ ตาวะศรี	2021-04-16 11:34:30	Closed	Kreangsak Boonwong
R-020950	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	กาญจนา จินันทุยา	2021-04-19 13:42:04	Closed	Nutjari Totadsa
R-020890	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอสร้าง email หน่วยงาน	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ศุภากร วชิรศรัณกุล	2021-04-05 16:30:39	Closed	Kreangsak Boonwong
R-020911	Application Development and Cloud Team	ระบบสินทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอลบข้อมูล	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อัจจิมา คงศักดิ์ไพศาล	2021-04-08 15:49:53	Closed	Anirut Singha
R-020877	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมล์หน่วยงาน	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	บุณเย์ชนะ ภู่ระหงษ์	2021-04-05 14:16:40	Closed	Kreangsak Boonwong
R-020951	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	กรรณเกร ผลโพธิ์	2021-04-19 13:44:06	Closed	Nutjari Totadsa
R-020940	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Zoom	ขอ License Zoom	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	กัลยารัตน์ เมธีวีรวงศ์	2021-04-19 10:15:09	Closed	Komgrid Khamsor
R-020849	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอคำแนะนำ/ให้คำปรึกษาการติดตั้งซอฟต์แวร์	ไม่สามารถบันทึกไฟล์ word เป็น pdf ได้	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	วรนารี สักกะวนิช	2021-04-01 14:09:52	Closed	Komgrid Khamsor
R-020942	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งานโปรแกรม (Software) ลิขสิทธิ์/พื้นฐาน	ขอติดตั้ง Windows ใหม่	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-04-19 10:18:55	Closed	Komgrid Khamsor

Total: 21 objects.

New... Other Actions

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020876	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้ง scan to pc	Council Institute (สำนักงานสภาสถาบัน)	สุขุมาภรณ์ จำปาทิว	2021-04-05 14:13:57	Closed	Sathid Duangkaew
R-020908	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเติม	ขอแจ้งลงทะเบียน mac address ใหม่	Central Library (สำนักหอสมุดกลาง)	ธีรพงษ์ พิเภก	2021-04-08 14:25:36	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020888	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ตั้งค่ากล้องวงจรปิด wifi	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สิริชัย ธรรมารักษ์วัฒนะ	2021-04-05 16:27:54	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-020895	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	เครื่องสำรองไฟในตู้เครือข่าย อินเตอร์เน็ตมีเสียงดัง	College of Advanced Manufacturing Innovation (วิทยาลัยนวัตกรรมการผลิตขั้นสูง)	นราธิป สุขตี ศรีสวัสดิ์	2021-04-08 08:38:30	Closed	Nares Srijad
R-020907	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ปานมนัส ศิริสมบูรณ์	2021-04-08 13:55:16	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-020875	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet		ขอให้ตรวจสอบเครื่องสำรองไฟฟ้า	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	กาญจนา สังข์ทอง	2021-04-05 09:03:56	Closed	Manop Vandee
R-020896	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	เครื่องสำรองไฟในตู้เครือข่าย อินเตอร์เน็ตมีเสียงดัง	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	ศิริวัฒน์ อาต่า	2021-04-08 08:40:15	Closed	Nares Srijad
R-020848	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอคำแนะนำ/ให้คำปรึกษาการติดตั้งซอฟต์แวร์	ขอปรึกษาการนำอุปกรณ์มาเชื่อมต่อเครือข่าย อินเตอร์เน็ต	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ศุภณัฐ สุขนิรันดร์	2021-04-01 13:53:24	Closed	Manop Vandee
R-020899	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	UPS ใช้งานไม่ได้	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	จีรวัฒน์ จันทโชติ	2021-04-08 08:55:30	Closed	Nares Srijad
R-020912	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอปรึกษาการใช้งาน VPS	ขอพื้นที่จัดเก็บข้อมูลและจัดเตรียมข้อมูล	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	รัชนี กุลยานนท์	2021-04-08 15:53:41	Pending	Natthaphon Vichitchan

Total: 21 objects.

New... Other Actions

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020879	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเติม	ขอลงทะเบียน mac address ใหม่	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ศุภณัฐ สุขนิรันดร์	2021-04-05 15:14:22	Closed	Manop Vandee

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

Total: 5 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-020916	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอขยายเวลาใช้ Account สถาบัน	ขอขยายเวลาใช้งาน Account	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เมธิน คำทันเจริญ	2021-04-09 11:37:37	Pending	Kreangsak Boonwong
R-020907	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ปานมนัส ศิริสมบูรณ์	2021-04-08 13:55:16	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-020912	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอปรึกษาการใช้งาน VPS	ขอพื้นที่จัดเก็บข้อมูลและจัดเตรียมข้อมูล	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	รัชนี กุลยานนท์	2021-04-08 15:53:41	Pending	Natthaphon Vichitchan
R-020962	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address	ขอติดตั้ง IP Address เพิ่มเติม	ขอกำหนดค่า IP และ Port	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	เทพจิตร์ เขยโภคา	2021-04-21 11:28:16	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-020913	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	Policy Firewall	ขอพื้นที่จัดเก็บข้อมูลและจัดเตรียมข้อมูล	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	รัชนี กุลยานนท์	2021-04-08 15:56:36	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 336 objects.

Origin	Count
mail	92
phone	238
portal	6

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 337 objects.

Team	Count
Help Center Team	200
Hardware support team	11
Internet and Network Support Team	21
Application Development and Cloud Team	105

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 337 objects.

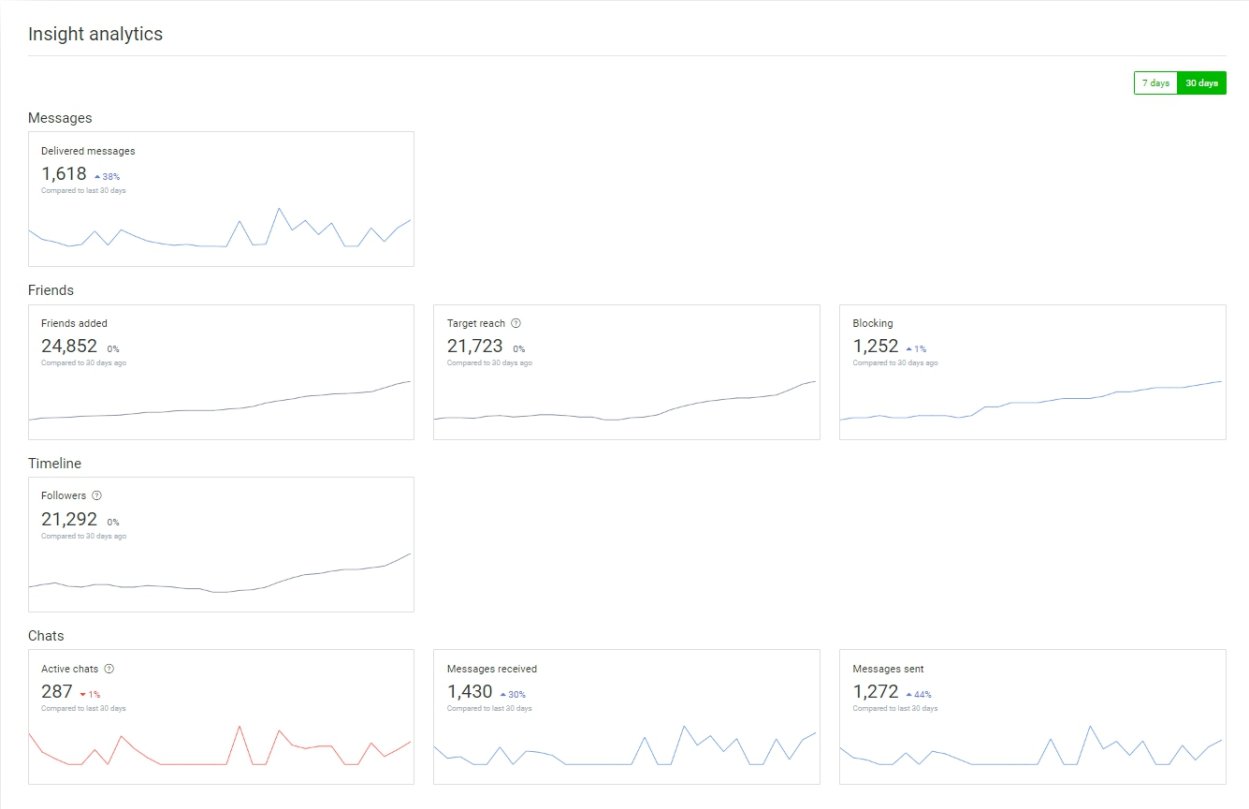
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	37
Pimpaphada Kerdyoo	45
Anirut Singha	19
Athipu Mongkolkachit	9
Komgrid Khamsor	5
Kreangsak Boonwong	25
Manop Vandee	4
Nares Srijad	4
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	13
Sathid Duangkaew	6
Sukuma Muisee	155
Thongchai Luekachorn	11

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 337 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	41
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	6
บริการ SSL VPN	4
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	14
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	2
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	1
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบ Account Guest	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	7
ระบบวัสดุ	3
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	8
Help Center	197
บริการ E-Mail	10
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	13

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered massages : 1,618
- Friends added : 24,852
- Target reach : 21,723
- Blocking : 1,252
- Followers : 21,292
- Active chats : 287
- Messages received : 1,430
- Messages sent : 1,272