

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกรกฎาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 332 ใบงาน ดังนี้

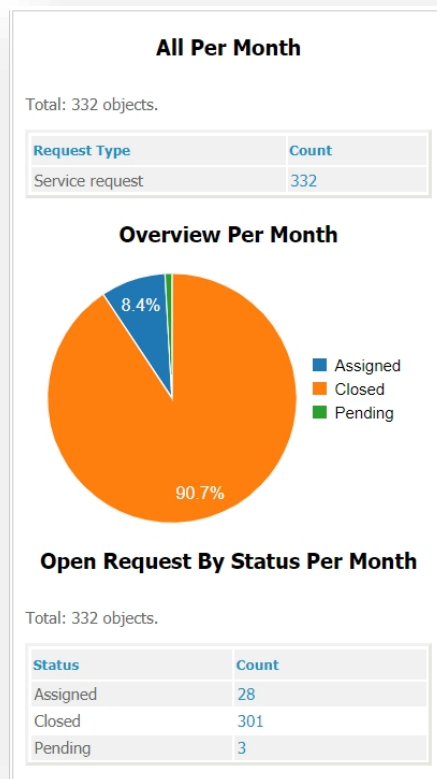
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 301 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 28 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 463 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 1,277 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 5,492 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 4,210 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 372 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 9 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 332 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	323
yes	9

Total: 9 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022158	Application Development and Cloud Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งานโปรแกรม (Software) ลิขสิทธิ์/พื้นฐาน	ขอปรึกษาการ update windows	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	ภฤตติกา สาลิคุล	2021-07-20 13:08:27	Closed	Nutjari Totadsa
R-022084	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมลหน่วยงาน	Office of the Registrar (สำนักทะเบียนและประมวลผล)	วลัยลักษณ์ กำจัดภัย	2021-07-12 11:44:05	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022062	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมลหน่วยงาน	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	อัศรุต ดันพิพัฒน์	2021-07-08 09:32:37	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022005	Application Development and Cloud Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอคำแนะนำ/ให้คำปรึกษาการติดตั้งซอฟต์แวร์	ขอปรึกษาการติดตั้ง SPSS for MAC	College of Materials Innovation and Technology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	วุฒิชัย สีนอเนตร	2021-07-06 14:18:33	Pending	Kreangsak Boonwong
R-022188	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	ขอปรึกษาการใช้งาน Google Education	ปรึกษาการใช้งาน Google meet	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะ และการออกแบบ)	น้ำอ้อย สายหนู	2021-07-20 16:17:23	Closed	Nutjari Totadsa
R-022079	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอบัญชีผู้ใช้งานชมรม	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	ภาสิรี อรุณมานะกุล	2021-07-12 09:04:42	Closed	Kreangsak Boonwong
R-021987	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address		ขอตรวจสอบ IP	Central Library (สำนักหอสมุดกลาง)	กัญญาณัฐ อยู่สุข	2021-07-02 12:40:49	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-021959	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	บุณย์ชนะ ภูระหงษ์	2021-07-01 08:10:13	Pending	Natthaphon Vichitchan
R-022192	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอตรวจสอบสัญญาณเครือข่าย	ขอดูแลสัญญาณอินเทอร์เน็ต	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	สุรินทร์ คำผอย	2021-07-21 11:18:30	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ใบงาน

Total: 3 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022005	Application Development and Cloud Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอคำแนะนำ/ใส่คำปรึกษาการติดตั้งซอฟต์แวร์	ขอปรึกษาการติดตั้ง SPSS for MAC	College of Materials Innovation and Technology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	วดีรัช สีนอนคร	2021-07-06 14:18:33	Pending	Kreangsak Boonwong
R-021987	Internet and Network Support Team	บริการ จัดการ IP Address		ขอตรวจสอบ IP	Central Library (สำนักหอสมุดกลาง)	กัญญาณัฐ อยู่สุข	2021-07-02 12:40:49	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-021959	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	นฤเบษณ์ ภูระหงษ์	2021-07-01 08:10:13	Pending	Natthaphon Vichitchan

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 332 objects.

Origin	Count
mail	113
phone	218
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 332 objects.

Team	Count
Help Center Team	160
Hardware support team	15
Internet and Network Support Team	22
Application Development and Cloud Team	135

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 332 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	46
Pimpaphada Kerdyoo	42
Anirut Singha	20
Athipu Mongkolkachit	13
Komgrid Khamsor	13
Kreangsak Boonwong	49
Manop Vandee	2
Nares Srijad	5
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	10
Sathid Duangkaew	2
Sukuma Muisee	118
Thongchai Luekachorn	10

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 332 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	63
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	11
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	1
บริการ Website Develop	10
บริการ จัดการ IP Address	2
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	17
บริการระบบเครือข่าย Internet	7
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	2
ระบบสินทรัพย์	13
Help Center	160
บริการ E-Mail	8
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	18

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์



- Delivered messages : 6,466
- Friends added : 26,013
- Target reach : 22,716
- Blocking : 1,347
- Followers : 22,267
- Active chats : 1,277
- Messages received : 5,492
- Messages sent : 4,210