

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนตุลาคม 2563

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 614 ใบงาน ดังนี้

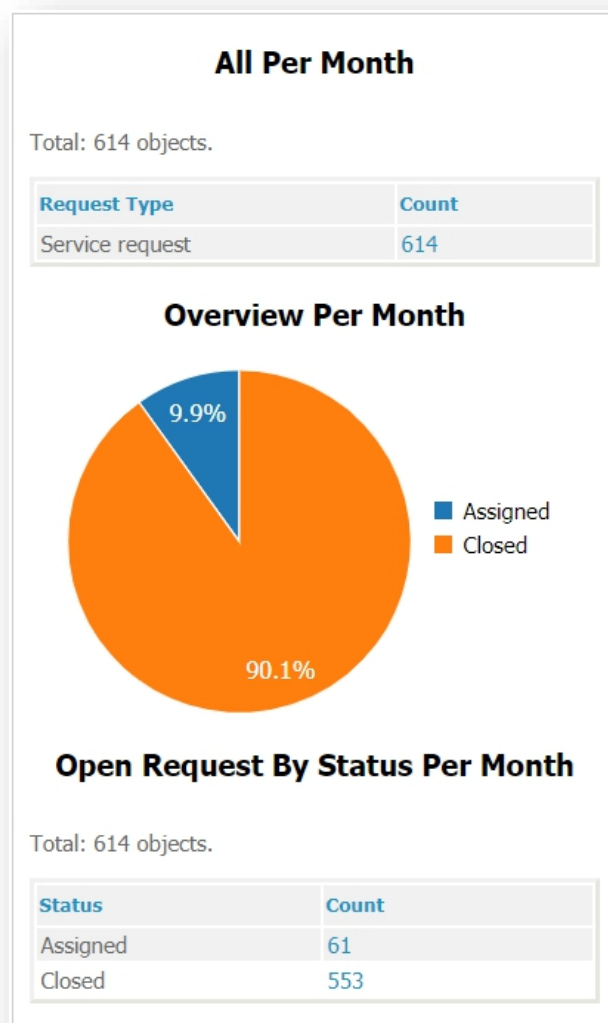
- ดำเนินการแล้วเสร็จ 553 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ 61 ใบงาน
- รอดำเนินการ 0 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 93 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านไลน์

การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 459 คน
ข้อความที่ได้รับ : 1,171 ครั้ง
ข้อความที่ส่ง : 1,063 ครั้ง

1.4 การรับโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 608 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

มีจำนวนทั้งสิ้น 22 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 614 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	592
yes	22

Total: 22 objects.

Pages:

1

2

3

10

objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-018865	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านแมสกลุ่ม	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านแมสสถาบัน	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	สุจิวรรณ แวกระโทก	2020-10-15 13:18:54	Closed	Nutjari Totadsa
R-019049	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอสร้าง email หน่วยงาน	College of Nanotechnology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	ทศยาภรณ์ ทิววงศ์	2020-10-22 15:12:40	Closed	Kreangsak Boonwong
R-018724	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขข้อมูลขึ้นเว็บ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เค้าจินดา	2020-10-07 11:33:30	Closed	Thongchai Luekachorn
R-018654	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านแมสกลุ่ม	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านแมสสถาบัน	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	กรรณิกา สิมป์สวัสดิ์	2020-10-02 16:57:18	Closed	Nutjari Totadsa
R-018856	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอเช็คตรวจสอบเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ณัฐญา ไชยพร	2020-10-14 16:24:29	Closed	Komgrid Khamnor
R-018841	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	กชพร แสนยามาศ	2020-10-14 08:48:45	Closed	Komgrid Khamnor
R-018830	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	สุปราณี วงศ์ประเสริฐ	2020-10-12 09:40:23	Closed	Komgrid Khamnor
R-018717	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	จิรพันธ์ สันทอง	2020-10-07 10:45:57	Closed	Komgrid Khamnor
R-018840	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	วรรณภา สุขพันธ์	2020-10-14 08:46:42	Closed	Komgrid Khamnor
R-018848	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ส่งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of General Education (สำนักวิชาศึกษาทั่วไป)	กมล ศรีบุญเรือง	2020-10-14 14:50:41	Closed	Komgrid Khamnor

Total: 22 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-018843	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	คอมพิวเตอร์ใช้งานเน็ตไม่ได้	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กมลชนก สารพิศวิเศษ	2020-10-14 09:12:34	Closed	Komgrid KhamSOR
R-018855	Hardware support team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอสิทธิ์ซอฟต์แวร์แบบกลุ่ม	ขอ Update Windows 10	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	ศศิพันธุ์ สิรินพรัตน์	2020-10-14 16:21:32	Closed	Komgrid KhamSOR
R-018847	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	สุวรรณ พรหมมา	2020-10-14 13:49:28	Closed	Komgrid KhamSOR
R-018791	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้ง printer ใหม่	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	หัตถะ ัญญเจริญ	2020-10-08 14:33:18	Closed	Komgrid KhamSOR
R-018864	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Scan เครื่อง Fuji	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	จิรวัฒน์ รื่นไวยดี	2020-10-15 10:16:42	Closed	Komgrid KhamSOR
R-018759	Help Center Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอเปลี่ยนชื่อใน Microsoft team	Faculty of Industrial Education and Technology (คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี)	ภาณุกร โทกระโทก	2020-10-07 16:44:59	Closed	Sukuma Muisee
R-018722	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอตรวจสอบสัญญาณเครือข่าย	ขอความอนุเคราะห์สัญญาณอินเตอร์เน็ต	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	ปณณมา ศิริพันธ์โนน	2020-10-07 11:12:26	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-018870	Internet and Network Support Team	ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ต สถาบันฯ (Authentication)	ขอสิทธิ์เข้าใช้งานระบบเครือข่าย	ขอลงทะเบียน Mac Address	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยวิจัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	Nicholas Woodman	2020-10-15 14:35:05	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-019040	Internet and Network Support Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมลหน่วยงาน	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	รัชนิ์ กุลยานนท์	2020-10-22 11:10:41	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-018646	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	นวลพรรณ แก้วผดุงกรัง	2020-10-02 15:11:06	Closed	Athipu Mongkolkachit

Total: 22 objects.

Pages: 1 2 3 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-018628	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	อริยญา วลัยรัชต์	2020-10-02 10:18:07	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-018858	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ธนวรรณ พันธ์รัตน์	2020-10-14 16:33:54	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month	
Total: 614 objects.	
Origin	Count
mail	139
phone	455
portal	20

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month	
Total: 614 objects.	
Team	Count
Help Center Team	153
Hardware support team	162
Internet and Network Support Team	107
Application Development and Cloud Team	192

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 614 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	79
Pimpaphada Kerdyoo	34
Anirut Singha	63
Athipu Mongkolkachit	31
Komgrid Khamsor	80
Kreangsak Boonwong	25
Manop Vandee	11
Nares Srijad	54
Natthaphon Vichitchan	8
Nutjari Totadsa	15
Phayao Attavaree	3
Sathid Duangkaew	82
Sukuma Muisee	119
Thongchai Luekachorn	10

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 614 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	75
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	6
บริการ Google Education	5
บริการ Microsoft 365 Online	5
บริการ SSL VPN	2
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	12
บริการ จัดการ IP Address	7
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	178
บริการระบบเครือข่าย Internet	6
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	18
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	32
ระบบ Account Guest	2
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	9
ระบบจองรถส่วนกลาง	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	13
ระบบวัสดุ	3
ระบบสลิปเงินเดือน	3
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	41
Help Center	150
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	12
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
ระบบการเงินรับ	1
KLIX	1
ระบบจองห้องประชุม	2
ระบบ eOffice	3
บริการ Adobe	16

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,502
- Friends added	:	24,201
- Target reach	:	21,355
- Blocking	:	1,102
- Followers	:	20,997
- Active chats	:	459
- Messages received	:	1,171
- Messages sent	:	1,063

