รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2563

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 405 ใบงาน ดังนี้

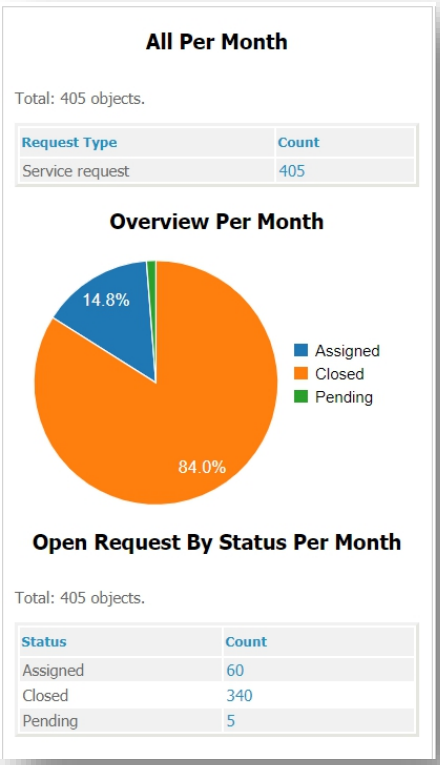
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 340 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 60 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล์ มีจำนวนทั้งสิ้น 114 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 449 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,250 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,129 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 424 ครั้ง



All Per Month

Total: 405 objects.

Request Type	Count
Service request	405

Overview Per Month

Open Request By Status Per Month

Total: 405 objects.

Status	Count
Assigned	60
Closed	340
Pending	5

2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 21 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month

Total: 405 objects.

SLA ttr passed	Count
no	384
yes	21

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-019388	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ระวิวรรณ เจริญผ่อง	2020-11-16 13:42:55	Closed	Anirut Singha
R-019278	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	ขอปรึกษาการใช้งาน Google Education	windows education ติดตั้งใหม่ไม่ได้	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	นันทิพัฒน์ คลับคล้าย	2020-11-04 13:57:31	Closed	Nutjari Totadsa
R-019391	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ปราณี ส่งระวี	2020-11-16 13:49:18	Closed	Anirut Singha
R-019469	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์สถาบัน	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	กรรณิกา ลิมปิสวัสดิ์	2020-11-23 13:06:47	Closed	Nutjari Totadsa
R-019395	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	สาวิตตรี คันทรี	2020-11-16 13:56:54	Closed	Anirut Singha
R-019387	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ลำดวน ทินราช	2020-11-16 13:38:33	Closed	Anirut Singha
R-019337	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเมล์หน่วยงาน	Faculty of Architecture (คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์)	นฤดี กู่รัตนรักษ์	2020-11-10 15:48:11	Closed	Kreangsak Boonwong
R-019390	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ไอยดา อินอำ	2020-11-16 13:47:16	Closed	Anirut Singha
R-019393	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ลำดวน ทินราช	2020-11-16 13:52:46	Closed	Anirut Singha
R-019454	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	เข้าระบบไม่ได้	เข้าระบบโปรแกรมออกเลขที่ไม่ได้	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	มาลี เนตรศรี	2020-11-18 09:07:39	Closed	Napatcha Pradubthong

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-019393	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการกันเหลื่อมปี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ลำดวน ทินราช	2020-11-16 13:52:46	Closed	Anirut Singha
R-019212	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งาน โปรแกรม (Software) ลิขสิทธิ์/พื้นฐาน	ขอเปลี่ยนภาษาเครื่อง	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ธธากร พลสิงหะ	2020-11-02 10:21:49	Closed	Komgrid Khamsor
R-019223	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ไม่สามารถใช้งานเน็ตได้	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ธธากร พลสิงหะ	2020-11-02 14:46:39	Closed	Komgrid Khamsor
R-019273	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	เครื่องคอมพิวเตอร์เปิดไม่ได้	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	อัยนา ดุลยเสรี	2020-11-04 09:38:51	Closed	Komgrid Khamsor
R-019219	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กมลชนก สาระพัดวิเศษ	2020-11-02 13:23:23	Closed	Komgrid Khamsor
R-019377	Hardware support team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์แบบกลุ่ม	ขอ Volume License	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	อิทธิพล แจ้งขัด	2020-11-16 10:58:48	Closed	Komgrid Khamsor
R-019287	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	วณิชยา อวนศรี	2020-11-05 10:36:15	Pending	Komgrid Khamsor
R-019370	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	วิชัย โททัสสะ	2020-11-16 08:35:04	Closed	Komgrid Khamsor
R-019267	Help Center Team	Help Center	ขอ Reset Password	ขอ Reset Password	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์)	มนวรรธน์ ขึ้นแดง	2020-11-03 16:21:34	Closed	Sukuma Muisee
R-019311	Help Center Team	Help Center	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านทวิตเตอร์	CSC--Application Service	Nutjari Totadsa	2020-11-09 09:53:55	Closed	Sukuma Muisee

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-019367	Internet and Network Support Team	บริการ E-Mail	ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน E-Mail หน่วยงาน	ขอ Reset password เมล์หน่วยงาน	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กันยภัทร ทองมา	2020-11-13 16:50:12	Closed	Natthaphon Vichitchan

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

Search

Total: 5 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019443	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอพัฒนาเว็บไซต์	ขอพัฒนาเว็บไซต์	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	รัฐขัย ชาวอุทัย	2020-11-17 14:48:30	Pending	Thongchai Luekachorn
R-019434	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอยกเลิกสิทธิ์/ขอรับรหัสเข้าระบบ	ขอยกเลิกและขอสิทธิ์เข้าระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	สุรินทร์ ค่าฝอย	2020-11-17 14:13:45	Pending	Anirut Singha
R-019305	Application Development and Cloud Team	ระบบการเงินรับ	ขอเพิ่ม Bookmark	ขอเพิ่ม Bookmark	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ญาณี ที่ทา	2020-11-06 11:51:49	Pending	Nutjari Totadsa
R-019466	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอพัฒนาเว็บไซต์	ขอพัฒนาเว็บไซต์	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	ภัทร ศิริกุล	2020-11-23 11:51:45	Pending	Thongchai Luekachorn
R-019287	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอยืมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	วณิชยา อวนศรี	2020-11-05 10:36:15	Pending	Komgrid Khamsor

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 405 objects.

Origin	Count
mail	114
phone	283
portal	8

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 405 objects.

Team	Count
Help Center Team	137
Hardware support team	85
Internet and Network Support Team	64
Application Development and Cloud Team	119

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 405 objects.

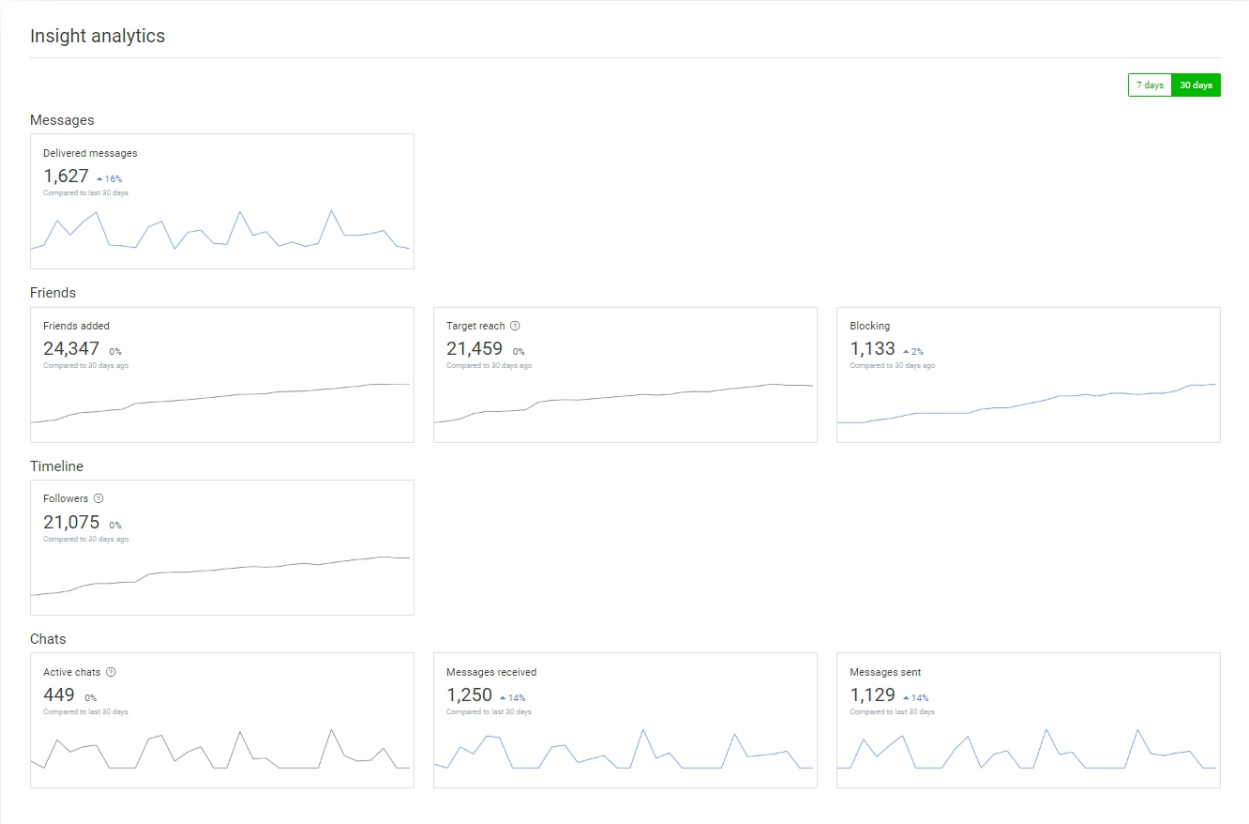
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	18
Pimpaphada Kerdyoo	19
Anirut Singha	54
Athipu Mongkolkachit	20
Komgrid Khamsor	30
Kreangsak Boonwong	23
Manop Vandee	5
Nares Srijad	36
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	15
Sathid Duangkaew	55
Sukuma Muisee	118
Thongchai Luekachorn	9

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 405 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	17
บริการ Domain Name Server (DNS)	4
บริการ Google Education	4
บริการ Microsoft 365 Online	4
บริการ SSL VPN	1
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	9
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	103
บริการระบบเครือข่าย Internet	6
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	15
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบ Account Guest	2
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	7
ระบบจองรถส่วนกลาง	2
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	25
ระบบวัสดุ	2
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	23
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	137
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	13
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบการเงินรับ	3
KLIX	1
ระบบจองห้องประชุม	1
บริการ Adobe	14

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered massages : 1,627
- Friends added : 24,347
- Target reach : 21,459
- Blocking : 1,133
- Followers : 21,075
- Active chats : 449
- Messages received : 1,250
- Messages sent : 1,129