รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนตุลาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 234 ใบงาน ดังนี้

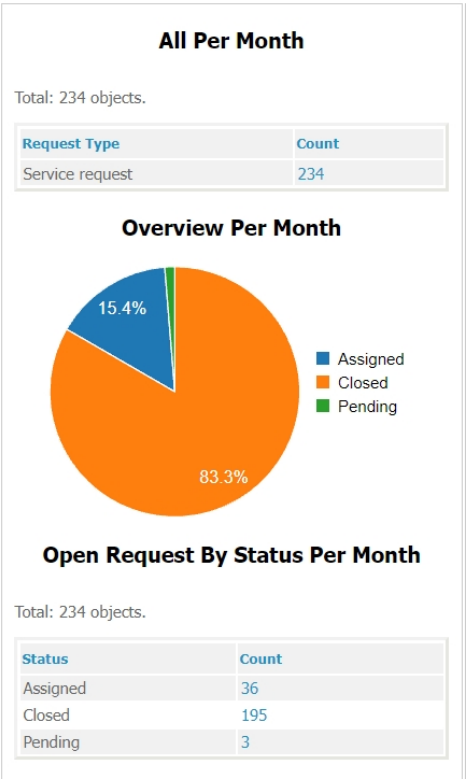
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 195 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 36 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล์ มีจำนวนทั้งสิ้น 71 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 324 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,567 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,423 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง



All Per Month

Total: 234 objects.

Request Type	Count
Service request	234

Overview Per Month

Open Request By Status Per Month

Total: 234 objects.

Status	Count
Assigned	36
Closed	195
Pending	3

2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month

Total: 234 objects.

SLA ttr passed	Count
no	230
yes	4

Total: 4 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023048	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บ	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	ชนิสรา อยู่ทิม	2021-10-01 15:52:01	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023057	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอนำข้อมูลขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-10-04 09:25:51	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023163	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมล์กรุ๊ป	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	จิรพันธ์ อยู่สะบาย	2021-10-18 13:29:20	Closed	Nutjari Totadsa
R-023037	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-Mail หน่วยงาน	ขอตรวจสอบปัญหาการส่งเมลระหว่างหน่วยงาน	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ดวงกมล หัสดานนท์	2021-10-01 14:15:42	Closed	Kreangsak Boonwong

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ใบงาน

Total: 3 objects.

New... Other Actions

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023184	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	ขอยกเลิกสิทธิ์/ขอรับรหัสเข้าระบบ	ขอยกเลิกสิทธิ์ และขอรับรหัสผ่าน (ผู้ใช้ใหม่)	Office of Strategy Management (สำนักงานบริหารยุทธศาสตร์)	สำราญ เวบ้านแพ้ว	2021-10-20 11:19:17	Pending	Anirut Singha
R-023136	Application Development and Cloud Team	ระบบสินทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกยอดรายการครุภัณฑ์ที่มีมูลค่าคงเหลือ	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ไพฑูรย์ พิมดี	2021-10-11 11:56:03	Pending	Anirut Singha
R-023054	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	กมลวรรณ สวยสุขวิชา	2021-10-04 09:01:54	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 234 objects.

Origin	Count
mail	132
phone	101
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 234 objects.

Team	Count
Help Center Team	60
Hardware support team	21
Internet and Network Support Team	39
Application Development and Cloud Team	114

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 234 objects.

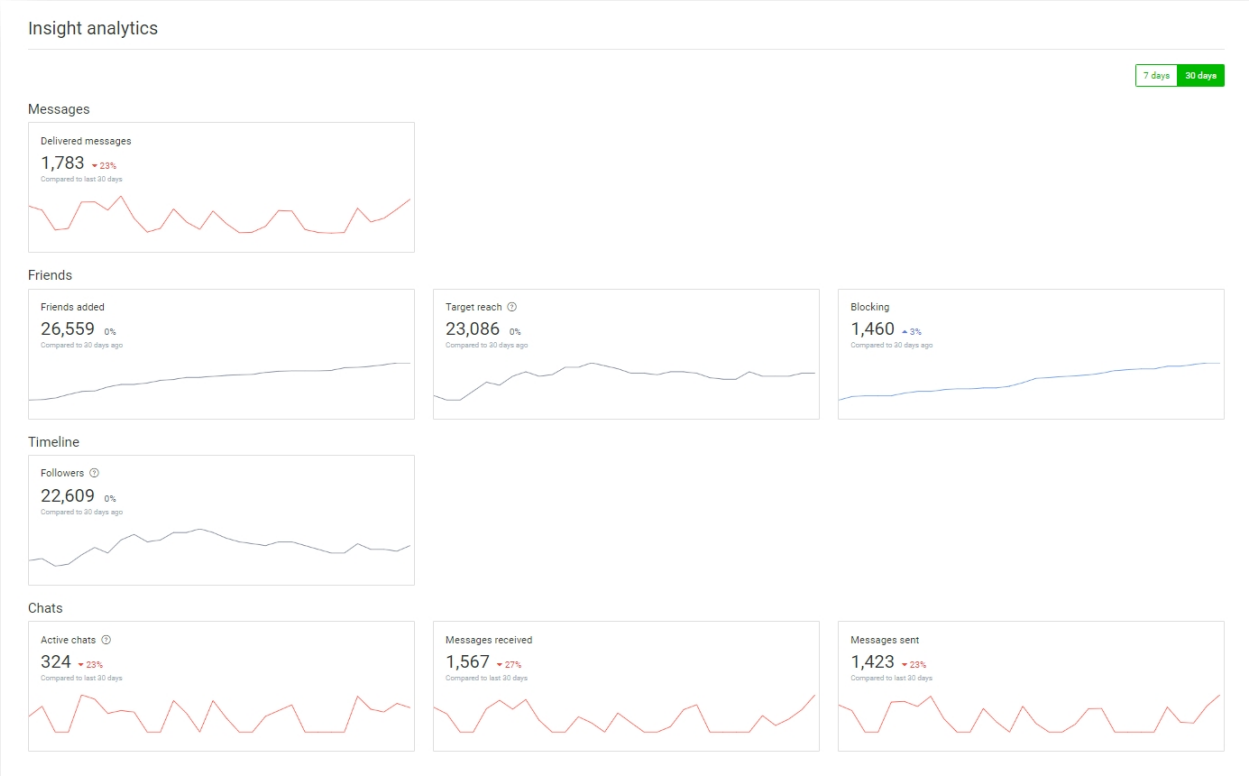
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	19
Pimpaphada Kerdyoo	29
Anirut Singha	46
Athipu Mongkolkachit	15
Komgrid Khamsor	10
Kreangsak Boonwong	32
Manop Vandee	4
Nares Srijad	16
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	8
Sathid Duangkaew	11
Sukuma Muisee	31
Thongchai Luekachorn	9

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 234 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	26
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	11
บริการ SSL VPN	4
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	10
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	29
บริการระบบเครือข่าย Internet	9
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	7
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	3
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	20
ระบบสลิปเงินเดือน	1
ระบบสินทรัพย์	26
Help Center	60
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	9
บริการ Adobe	11

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

-	Delivered massages	:	1,783
-	Friends added	:	26,559
-	Target reach	:	23,086
-	Blocking	:	1,460
-	Followers	:	22,609
-	Active chats	:	324
-	Messages received	:	1,567
-	Messages sent	:	1,423