

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนธันวาคม 2563

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 250 ใบงาน ดังนี้

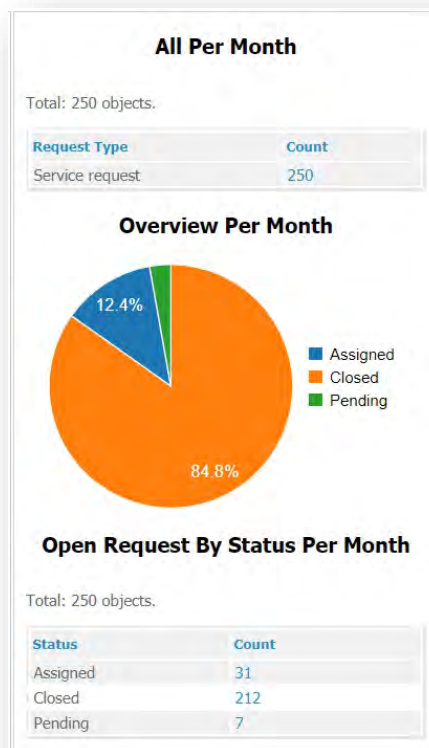
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 212 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 31 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 7 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 61 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 300 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,069 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 975 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 228 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 31 ใบงาน สาเหตุ: ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 250 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	219
yes	31

Total: 31 objects.

Pages: 1 2 3 4 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019697	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-Mail หน่วยงาน	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมสสิกรูป	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	กรรณิกา ลิมป์สวัสดิ์	2020-12-08 16:00:59	Closed	Nutjari Totadsa
R-019698	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมสสิกรูป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมสสิกรูป	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรม)	กรรณิกา ลิมป์สวัสดิ์	2020-12-08 16:02:24	Closed	Nutjari Totadsa
R-019748	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	กมลชนก สาระพัดพิเศษ	2020-12-17 08:47:58	Closed	Sathid Duangkaew
R-019682	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ไม่สามารถ scan ได้	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	มาลี เนตรศรี	2020-12-07 14:16:18	Closed	Sathid Duangkaew
R-019750	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ได้อ	Office of Academic Administration and Education Quality (สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	ณัฐรี เชิดชัยพิพัฒน์	2020-12-17 11:10:53	Closed	Komgrid KhamSOR
R-019702	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	แจ้งซ่อม UPS	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	กาญจนา สิงห์ทอง	2020-12-09 10:07:01	Closed	Sathid Duangkaew
R-019701	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งาน โปรแกรม (Software) ลิขสิทธิ์/พื้นฐาน	ขอลงโปรแกรม Windows	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	จันทิพย์ จันทมานนท์	2020-12-09 09:51:28	Closed	Sathid Duangkaew
R-019621	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอ Add Printer	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เมธิน คำทั้นเจริญ	2020-12-02 11:06:24	Closed	Komgrid KhamSOR
R-019779	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้ง scan to pc	Office of Academic Administration and Education Quality (สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิภา ลักษณ์บุษยะวันตัง	2020-12-21 15:59:53	Closed	Sathid Duangkaew
R-019705	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งาน โปรแกรม (Software) สนับสนุนการทำงาน	ขอติดตั้งฟอนต์	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	นิธิตมา เสรีประเสริฐ	2020-12-09 14:36:43	Closed	Komgrid KhamSOR

Total: 31 objects.

New... Other Actions - X

Pages: 1 2 3 4 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019750	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	คอมพิวเตอร์เปิดไม่ได้	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	ณัฐสุริ เข็ดชัยพิพัฒน์	2020-12-17 11:10:53	Closed	Komgrid KhamSOR
R-019702	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	แจ้งซ่อม UPS	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	กาญจนา สิงห์ทอง	2020-12-09 10:07:01	Closed	Sathid Duangkaew
R-019749	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้ง scan to pc	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	กัญญา ไชยขุน	2020-12-17 11:07:55	Closed	Sathid Duangkaew
R-019751	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งาน โปรแกรม (Software) ลิขสิทธิ์/พื้นฐาน	ติดตั้ง office365 ที่ laptop	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	ณัฐสุริ เข็ดชัยพิพัฒน์	2020-12-17 11:13:02	Closed	Komgrid KhamSOR
R-019686	Hardware support team	ระบบบัญชี 3 มิติ	ขอปรับปรุง/แก้ไข/ยกเลิกข้อมูล	โปรแกรมเหรียญใช้งานไม่ได้	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	Kwanta Rangsanersi	2020-12-07 16:00:30	Closed	Sathid Duangkaew
R-019779	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอติดตั้ง scan to pc	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิภาลักษณ์ นุฒยะวันดี	2020-12-21 15:59:53	Closed	Sathid Duangkaew
R-019705	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง-ใช้งาน โปรแกรม (Software) สนับสนุนการทำงาน	ขอติดตั้ง ฟอนต์	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	นิธมา เจริญประเสริฐ	2020-12-09 14:36:43	Closed	Komgrid KhamSOR
R-019776	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งซ่อม - เครื่องคอมพิวเตอร์	แจ้งซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	เล็ก ชัยเชื้อนสินธ์	2020-12-21 10:20:04	Closed	Sathid Duangkaew
R-019688	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	ขอจัดเตรียมห้องประชุม 606	CSC--Application Service	Nutjari Totadsa	2020-12-08 08:41:44	Closed	Sathid Duangkaew
R-019720	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	ไมค์ ห้องประชุม 702 ไม่มีเสียง	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชลิตา วีระดิลปี	2020-12-14 10:46:54	Closed	Sathid Duangkaew

Total: 31 objects.

New... Other Actions - X

Pages: 1 2 3 4 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019736	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอเดินสาย LAN	College of Nanotechnology (วิทยาลัยนาโนเทคโนโลยี)	तिकชนก สุวรรณโน	2020-12-15 16:07:27	Closed	Nares Srijad
R-019790	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิภาลักษณ์ นุฒยะวันดี	2020-12-22 10:55:22	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-019745	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอย้าย DNS ceir.kmitl.ac.th	CSC--Application Service	Thongchai Luekachorn	2020-12-16 11:32:48	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-019614	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	ขอตรวจสอบคุณภาพสัญญาณ WiFi	ขอตรวจสอบสัญญาณ WiFi	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	สุนันท์ ดาวกระจาย	2020-12-01 11:18:38	Closed	Manop Vandee
R-019731	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า vpn	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ดิศพงษ์ ชมสุข	2020-12-15 15:37:09	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-019791	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิภาลักษณ์ นุฒยะวันดี	2020-12-22 10:57:08	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-019724	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	ups ร้องเสียงดัง	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	สุนันท์ ดาวกระจาย	2020-12-15 09:07:52	Closed	Nares Srijad
R-019699	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งปัญหาระบบสแกนลายนิ้วมือ	เครื่องสแกนลายนิ้วมือขึ้น offline	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เมธิน คำตันเจริญ	2020-12-09 09:06:03	Closed	Nares Srijad
R-019719	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งปัญหาระบบสแกนลายนิ้วมือ	เครื่องสแกนลายนิ้วมือขึ้น offline	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เมธิน คำตันเจริญ	2020-12-14 10:24:08	Closed	Nares Srijad
R-019747	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	แจ้งปัญหาระบบสแกนลายนิ้วมือ	เครื่องสแกนนิ้วมือ Offline	Office of Human Resource Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล)	เมธิน คำตันเจริญ	2020-12-17 08:45:30	Closed	Nares Srijad

Total: 31 objects.

New... Other Actions - X

Pages: 1... 3 4 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019789	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	วิภาลักษณ์ มุขะวันตัง	2020-12-22 10:53:26	Closed	Natthaphon Vichitchan

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 7 ใบงาน

Total: 7 objects.

New... Other Actions - X

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-019633	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ขอพัฒนาระบบ/โปรแกรม	ขอพัฒนาระบบเลือกตั้งออนไลน์	Council Institute (สำนักงานสภาสถาบัน)	อริญญา วลัยรัชต์	2020-12-02 16:17:04	Pending	Napatcha Pradubthong
R-019760	Application Development and Cloud Team	ระบบการเงินรับ	ขอเพิ่ม/ยกเลิกสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ	ขอปรับปรุงสิทธิ์ระบบใบเสร็จรับเงิน	Office of the Registrar (สำนักทะเบียนและประมวลผล)	เชิดเกียรติ หิ้วยานนท์	2020-12-18 13:33:14	Pending	Anirut Singha
R-019758	Application Development and Cloud Team	ระบบจองรถสวนกลาง	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบข้อมูล	ขอปรับปรุงข้อมูลในระบบจองรถ	Office of Physical Resource and Environmental Management (สำนักงานบริหารทรัพยากรกายภาพและสิ่งแวดล้อม)	ประทีป หล่อประเสริฐ	2020-12-18 13:08:58	Pending	Napatcha Pradubthong
R-019700	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขออบรม MS-Team	Faculty of Administration and Management (คณะการบริหารและจัดการ)	ศุดาพร สาวม่วง	2020-12-09 09:48:52	Pending	Nutjari Totadsa
R-019777	Application Development and Cloud Team	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบข้อมูล	ขอแก้ไขข้อมูลระบบออกเลขที่หนังสืออัตโนมัติ	Office of General Administration and Public Relations (สำนักงานบริหารงานทั่วไปและประชาสัมพันธ์)	ใจทิพย์ จันทร์โชติ	2020-12-21 10:28:32	Pending	Napatcha Pradubthong
R-019812	Hardware support team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์แบบกลุ่ม	ขอลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์แบบกลุ่ม	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ภูเบศ อุทัยรัตนานนท์	2020-12-24 15:09:20	Pending	Komgrid KhamSOR
R-019691	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Faculty of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	พนารัตน์ เขียวถนอมวงศ์	2020-12-08 10:58:59	Pending	Natthaphon Vichitchan

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 250 objects.

Origin	Count
mail	95
phone	152
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 250 objects.

Team	Count
Help Center Team	66
Hardware support team	55
Internet and Network Support Team	45
Application Development and Cloud Team	84

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 250 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	29
Pimpaphada Kerdyoo	25
Anirut Singha	19
Athipu Mongkolkachit	24
Komgrid Khamsor	23
Kreangsak Boonwong	11
Manop Vandee	4
Nares Srijad	9
Natthaphon Vichitchan	7
Nutjari Totadsa	19
Phayao Attavaree	1
Sathid Duangkaew	32
Sukuma Muisee	41
Thongchai Luekachorn	6

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 250 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	25
บริการ Domain Name Server (DNS)	7
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	5
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	8
บริการ จัดการ IP Address	4
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	57
บริการระบบเครือข่าย Internet	6
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบ Account Guest	3
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	3
ระบบทะเบียนสิทธิ์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน	1
ระบบจองรถส่วนกลาง	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	8
ระบบสลิปเงินเดือน	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	2
ระบบสิทธิ์	8
Help Center	66
ระบบ ITSM	1
บริการ E-Mail	14
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	11

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,315
- Friends added	:	24,408
- Target reach	:	21,469
- Blocking	:	1,159
- Followers	:	21,076
- Active chats	:	300
- Messages received	:	1,069
- Messages sent	:	975

