

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนสิงหาคม 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 307 ใบงาน ดังนี้

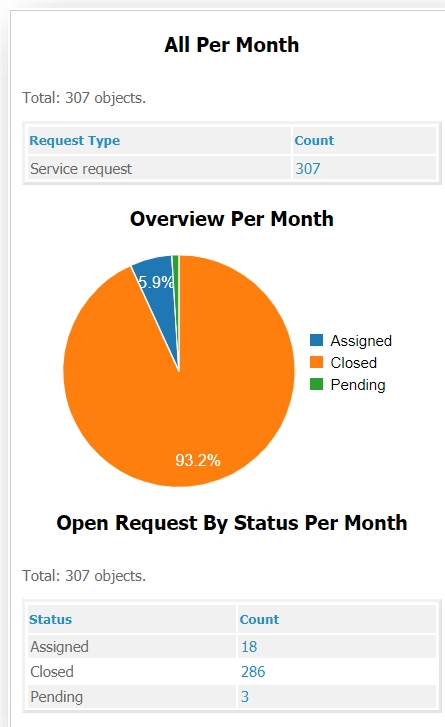
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 286 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 18 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 301 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 984 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 5,018 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 4,034 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 370 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 307 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	298
yes	9

Total: 9 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022299	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/โอนแก้ไข Mail Group	ขออีเมลนักศึกษาและจัดทำเป็นกรุปแม่	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยวัฒน์ เจตดาแสน	2021-08-02 12:18:58	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022423	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Zoom	ขอ License Zoom	College of Educational Innovation Research (วิทยาลัยนวัตกรรมทางการศึกษา)	วดีณี ภาวะเดญ	2021-08-16 13:18:49	Closed	Komgrid Khamnor
R-022374	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษา การตั้งค่า vpn	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตชุมพรเขตรวมศูนย์)	วชิรชัย มานันตพงษ์	2021-08-11 12:51:37	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-022475	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษา การตั้งค่า vpn	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	วรัชยา มีชัย	2021-08-18 15:01:48	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-022292	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอรับ-เพิ่ม-ลดทรัพยากร VPS	ขอปิดเว็บไซต์เก่าของ KRIS	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	นันทรา มีอุปการ	2021-08-02 11:05:51	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-022480	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษา การตั้งค่า vpn	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตชุมพรเขตรวมศูนย์)	ธีภาพร ศรีดี	2021-08-19 11:16:37	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-022305	Internet and Network Support Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	คอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วงใช้งานไม่ได้	ผู้ server มีเสียงดัง	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	ศุภสิทธิ์ สมนึก	2021-08-03 09:36:58	Closed	Nares Srijad
R-022433	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษา การตั้งค่า vpn	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อัฐพล วุฒิพงษ์	2021-08-17 10:36:21	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-022442	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain name	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	พัชรี จันทร์ถาวร	2021-08-18 10:37:01	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-022500	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailใหม่	ขอแม่ข่ายงาน	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	ภาณุพล โขชนกรกิจ	2021-08-20 12:20:52	Pending	Kreangsak Boonwong
R-022433	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษา การตั้งค่า vpn	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อัฐพล วุฒิพงษ์	2021-08-17 10:36:21	Pending	Athipu Mongkolkachit
R-022551	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ขอตรวจสอบสาย LAN	ขอไปตรวจสายสัญญาณ	Office of Property Management (สำนักงานบริหารทรัพย์สิน)	เทวฤทธิ์ วรรณ	2021-08-26 15:10:59	Pending	Nares Srijad

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 307 objects.

Origin	Count
mail	108
phone	198
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 307 objects.

Team	Count
Help Center Team	105
Hardware support team	14
Internet and Network Support Team	45
Application Development and Cloud Team	143

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 307 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	45
Pimpaphada Kerdyoo	5
Anirut Singha	22
Athipu Mongkolkachit	33
Komgrid Khamsor	3
Kreangsak Boonwong	52
Manop Vandee	3
Nares Srijad	5
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	13
Sathid Duangkaew	11
Sukuma Muisee	100
Thongchai Luekachorn	11

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 307 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	59
บริการ Domain Name Server (DNS)	7
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	19
บริการ SSL VPN	18
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	12
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	4
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	2
ระบบ Account Guest	1
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบสินทรัพย์	17
Help Center	104
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	10
KLIX	2
บริการ Adobe	16

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	5,112
- Friends added	:	26,357
- Target reach	:	23,009
- Blocking	:	1,377
- Followers	:	22,543
- Active chats	:	984
- Messages received	:	5,018
- Messages sent	:	4,034

