

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกันยายน 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 427 ใบงาน ดังนี้

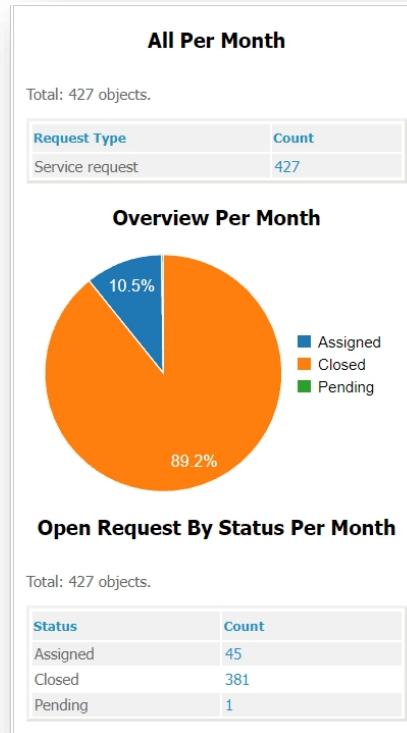
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 381 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 45 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 1 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 85 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 414 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 2,199 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,914 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 468 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ใบงาน สาเหตุ: ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 427 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	409
yes	18

Total: 18 objects.

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022752	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บไซต์	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เภาจินดา	2021-09-08 10:37:11	Closed	Thongchai Luekachorn
R-022929	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอแจ้งหน่วยงาน	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	จามร เพ็งสว	2021-09-22 15:11:22	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022754	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บไซต์	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ฐิติญา พัฒนกิจ	2021-09-08 10:40:30	Closed	Thongchai Luekachorn
R-022688	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแจ้งข้อมูลขึ้นเว็บไซต์	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-09-03 12:10:24	Closed	Thongchai Luekachorn
R-022930	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอแจ้งหน่วยงาน	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	จามร เพ็งสว	2021-09-22 15:15:00	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022676	Application Development and Cloud Team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้งโปรแกรม Adobe	ขอปรึกษาดำเนินการติดตั้ง Adobe CC	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	วิชรัตน์ เพชรทอง	2021-09-02 16:21:39	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022825	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-Mail หน่วยงาน	เข้าเมลหน่วยงานไม่ได้	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	มงกุฎกานต์ อุตมพงษ์สุข	2021-09-14 10:56:33	Closed	Kreangsak Boonwong
R-022619	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขเว็บไซต์	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	โชติญา เภาจินดา	2021-09-01 11:19:50	Closed	Thongchai Luekachorn
R-022610	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	สุดาพร สวาม่วง	2021-09-01 09:09:23	Closed	Sathid Duangkaew
R-022607	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอขาย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอบุคลากรดูแลด้านไอที	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	ประเสริฐ ศรีวิจิตรศิลป์	2021-09-01 08:53:14	Closed	Komgrid Khamsor

Total: 18 objects.

New... Other Actions ✕

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022609	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	สุดาพร สาวม่วง	2021-09-01 09:07:25	Closed	Komgrid Khamsor
R-022610	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	สุดาพร สาวม่วง	2021-09-01 09:09:23	Closed	Sathid Duangkaew
R-022648	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Zoom	ขอ Zoom ขั้วคร่าว	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อภิรัฐ ใจชื่อ	2021-09-02 08:37:28	Closed	Komgrid Khamsor
R-022607	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอติดตั้ง/ตั้งค่า/ขอย้าย : Computer/Notebook/Printer/Scanner/Copier	ขอบุคลากรดูแลด้านไอที	Faculty of Medicine (คณะแพทยศาสตร์)	ประเสริฐ ตริวิจิตรศิลป์	2021-09-01 08:53:14	Closed	Komgrid Khamsor
R-022751	Help Center Team	Help Center	ขอ Reset Password	ขอ Reset Password ใหม่	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	ญาณีตา สว่างสุข	2021-09-08 09:03:36	Closed	Sukuma Muisee
R-022687	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet Team	ขอ By pass Authentication	ขอ bypass authen	Central Library (สำนักหอสมุดกลาง)	พริษฐ์กรินทร์ นาคะวีร์	2021-09-03 11:15:26	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-022865	Internet and Network Support Team	บริการ E-Mail	ขอเปลี่ยนรหัสผ่าน E-Mail หน่วยงาน	ขอเปลี่ยนรหัสผ่านเลขหน่วยงาน	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	มงกุฎ กานต์ อุทุมพงษ์สุข	2021-09-16 15:41:48	Closed	Natthaphon Vichitchan
R-022606	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet Team	ขอเชื่อมต่อสัญญาณระบบเครือข่าย	ขอเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สุพันธุ์ ตั้งจิตกุศลมัน	2021-09-01 08:48:24	Pending	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 4 ใบงาน

Total: 1 objects.

Modify... New... Other Actions ✕

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-022606	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอเชื่อมต่อสัญญาณระบบเครือข่าย	ขอเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สุพันธุ์ ตั้งจิตกุศลมัน	2021-09-01 08:48:24	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 427 objects.

Origin	Count
mail	113
phone	312
portal	2

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 427 objects.

Team	Count
Help Center Team	243
Hardware support team	18
Internet and Network Support Team	39
Application Development and Cloud Team	127

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 427 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	14
Pimpaphada Kerdyoo	8
Anirut Singha	44
Athipu Mongkolkachit	14
Komgrid Khamsor	10
Kreangsak Boonwong	39
Manop Vandee	8
Nares Srijad	13
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	17
Sathid Duangkaew	8
Sukuma Muisee	235
Thongchai Luekachorn	13

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 427 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	25
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	14
บริการ SSL VPN	7
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	12
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	27
บริการระบบเครือข่าย Internet	9
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	5
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	2
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	16
ระบบวัสดุ	4
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	21
Help Center	243
บริการ Security	2
บริการ E-Mail	13
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบโปรแกรมอาคารและสิ่งปลูกสร้าง	1
บริการ Adobe	14
บริการ Software License	2

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	2,373
- Friends added	:	26,482
- Target reach	:	23,069
- Blocking	:	1,417
- Followers	:	22,601
- Active chats	:	414
- Messages received	:	2,199
- Messages sent	:	1,914

