

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2564

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 304 ใบงาน ดังนี้

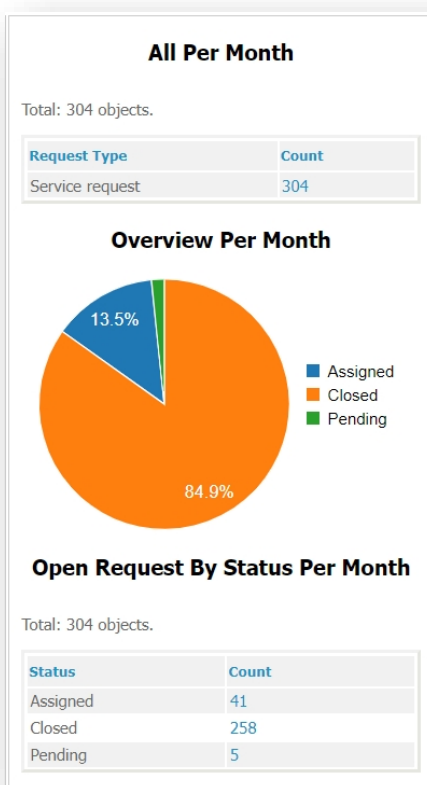
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 258 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 41 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 74 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 285 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,107 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,068 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 225 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 17 ใบงาน สาเหตุ : ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 304 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	287
yes	17

Total: 17 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-023473	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกรุป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกรุป	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-11-23 10:55:16	Pending	Nutjari Totadsa
R-023352	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	Microsoft 365 เข้าใช้งานไม่ได้	ไม่สามารถเข้าใช้งาน teams และ office ได้	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	สิริน กมขุนทด	2021-11-08 12:31:54	Closed	Nutjari Totadsa
R-023472	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกรุป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกรุป	Office of Academic Administration and Education Quality(สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	ริลาสินี อุหาสวรรค์	2021-11-23 10:44:23	Closed	Nutjari Totadsa
R-023428	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอแก้ไขปัญหาการใช้งาน E-Mail หน่วยงาน	ขอตรวจสอบเมลหน่วยงาน	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ดวงกมล หัสตานนท์	2021-11-15 15:25:03	Closed	Kreangsak Boonwong
R-023299	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอหาข้อมูลขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-11-03 09:48:04	Closed	Thongchai Luekachorn
R-023401	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group	ขอสร้าง Group Mail	Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ)	ชัยยันต์ เจตนาเสน	2021-11-11 12:29:35	Closed	Kreangsak Boonwong
R-023459	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอยกเลิกเมลหน่วยงาน	ขอยกเลิกเมลหน่วยงาน	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	วิษณุ ด้วงดี ไพฑูรย์	2021-11-22 10:22:07	Closed	Kreangsak Boonwong
R-023307	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	ขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Zoom	ขอสิทธิ์ใช้งาน Zoom	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	อักริศ ดันพิพัฒน์	2021-11-03 13:04:20	Closed	Komgrid KhamSOR
R-023289	Hardware support team	บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	Support Meeting	Support Meeting	Council Institute (สำนักงานสภาสถาบัน)	มะนาว บุญคุ้ม	2021-11-02 12:52:11	Closed	Komgrid KhamSOR
R-023407	Help Center Team	Help Center	ขอ Reset Password	ขอ Reset Password ใหม่	College of Advanced Manufacturing Innovation (วิทยาลัยนวัตกรรมการผลิตขั้นสูง)	ศรัณฤทธิ์ เกษรคุปต์	2021-11-12 09:32:58	Closed	Sukuma Muissee

Total: 17 objects.

Pages: 1 2 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023365	Help Center Team	Help Center	ขอ Reset Password ใหม่	ขอ Reset Password ใหม่	Faculty of Science (คณะวิทยาศาสตร์)	วิศว์ ศิริวัฒน์	2021-11-09 12:53:05	Closed	Sukuma Muisee
R-023308	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอตรวจสอบอุปกรณ์ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง	อุปกรณ์ไม่มีเสียงดัง	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	พจมาลย์ มากพูนผล	2021-11-03 13:12:42	Closed	Nares Srijad
R-023292	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	สาย LAN ใช้งานไม่ได้	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	กาญจนา สังข์ทอง	2021-11-02 13:51:15	Closed	Nares Srijad
R-023378	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอลงทะเบียนขอใช้โดเมน	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	เจษฎา ชัยโณม	2021-11-09 15:14:55	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-023278	Internet and Network Support Team	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	ติดตั้ง/เพิ่ม/ลดจุดใช้งานระบบเครือข่าย (LAN Line)	ขอเดินสาย LAN	Office of Academic Administration and Education Quality (สำนักงานบริหารวิชาการและคุณภาพการศึกษา)	เจิมอรณ อุทัยแจ่มศรีผล	2021-11-02 08:43:38	Closed	Nares Srijad
R-023426	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอแก้ไข DNS	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ชดชนก อ้าตมพงศ์	2021-11-15 15:18:00	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-023427	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอ By pass Authentication	ขอ bypass authen	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	เสกสรร ขาวปลอด	2021-11-15 15:21:06	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

Total: 5 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-023425	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ขอปรึกษาการติดตั้ง MS Office365	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ภูวดล ชิงโพธิ์	2021-11-15 14:15:49	Pending	Nutjari Totadsa
R-023442	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	ขอปรึกษาการใช้งาน Google Education	ขอปรึกษาการย้าย google from	Office of Student Affairs and Alumni Relation (สำนักงานกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์)	ณานจิระ กิจนิธิไพศาล	2021-11-17 13:49:08	Pending	Nutjari Totadsa
R-023421	Application Development and Cloud Team	บริการ Microsoft 365 Online	ขอปรึกษาการใช้งาน Application	ปรึกษาการใช้งาน Visio	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ดิษฐ์ สุวรรณหมัด	2021-11-15 11:49:43	Pending	Nutjari Totadsa
R-023473	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมสสิกรูป	ขอประชาสัมพันธ์ผ่านเมสสิกรูป	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2021-11-23 10:55:16	Pending	Nutjari Totadsa
R-023263	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอเปลี่ยน DNS ของโดเมน la.kmitl.ac.thชั่วคราว	Faculty of Liberal Arts (คณะศิลปศาสตร์)	วิรินสิริ ขมเขย	2021-11-01 13:43:22	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month	
Total: 304 objects.	
Origin	Count
mail	151
phone	150
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month	
Total: 304 objects.	
Team	Count
Help Center Team	95
Hardware support team	48
Internet and Network Support Team	32
Application Development and Cloud Team	129

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 304 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	31
Pimpaphada Kerdyoo	51
Anirut Singha	50
Athipu Mongkolkachit	10
Komgrid Khamsor	16
Kreangsak Boonwong	25
Manop Vandee	7
Nares Srijad	13
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	14
Sathid Duangkaew	32
Sukuma Muisee	44
Thongchai Luekachorn	9

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 304 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	35
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ Google Education	4
บริการ Microsoft 365 Online	11
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	9
บริการ จัดการ IP Address	3
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	51
บริการระบบเครือข่าย Internet	12
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	6
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	20
ระบบวัสดุ	1
ระบบสินทรัพย์	28
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	91
บริการ E-Mail	9
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	13
บริการ Software License	1

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,377
- Friends added	:	26,647
- Target reach	:	23,102
- Blocking	:	1,501
- Followers	:	22,603
- Active chats	:	285
- Messages received	:	1,107
- Messages sent	:	1,068

