

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤษภาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 198 ใบงาน ดังนี้

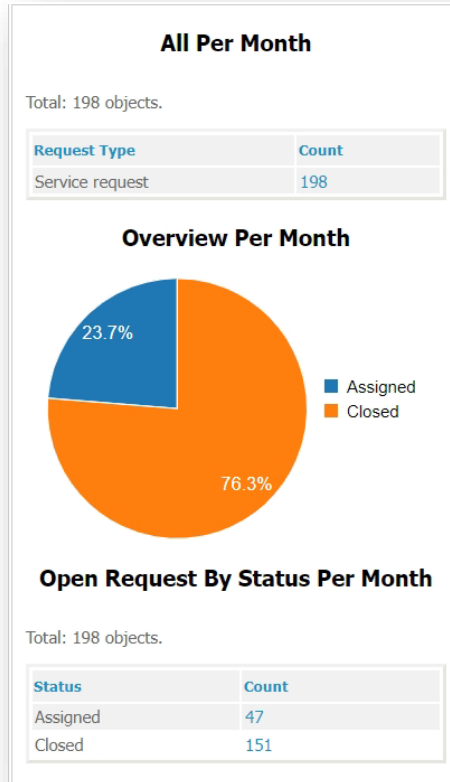
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 151 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 47 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 0 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 74 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 226 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 922 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 845 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 102 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 5 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 198 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	193
yes	5

Total: 5 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-024615	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ประชาสัมพันธ์ผ่านเมลกรุ๊ป	ขอสร้างอีเมล Security Group	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์)	อัศรัช จันทร์ทับ	2022-05-20 13:16:46	Closed	Kreangsak Boonwong
R-024628	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group	ขอสร้าง Group Mail	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	ศุจิวรรณ แขวงระโทก	2022-05-23 14:41:48	Closed	Kreangsak Boonwong
R-024570	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนา ข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	อัจฉริยา บุญเนตร	2022-05-10 14:22:35	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-024560	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรึกษาการตั้งค่า VPN	CSC--User Service	Sukuma Muisee	2022-05-09 15:44:08	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-024520	Internet and Network Support Team	บริการระบบเครือข่าย Internet	ขอ By pass Authentication	ขอใช้ อินเทอร์เน็ต	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ชตชนก อัทลพงศ์	2022-05-03 15:46:27	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 198 objects.

Origin	Count
mail	117
phone	76
portal	5

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 198 objects.

Team	Count
Help Center Team	55
Hardware support team	14
Internet and Network Support Team	50
Application Development and Cloud Team	79

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 198 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	13
Pimpaphada Kerdyoo	42
Somchok Kimpan	1
Anirut Singha	23
Athipu Mongkolkachit	18
Komgrich Khamsor	5
Kreangsak Boonwong	32
Manop Vandee	11
Nares Srijad	11
Natthaphon Vichitchan	9
Nutjari Totadsa	6
Sathid Duangkaew	9
Sukuma Muisee	13
Thongchai Luekachorn	5

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 198 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	17
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ Google Education	7
บริการ Microsoft 365 Online	2
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	6
บริการ Website Develop	5
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	13
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	9
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	9
ระบบวัสดุ	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	10
Help Center	55
บริการ E-Mail	8
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	15
บริการ PDAP	2

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,069
- Friends added	:	27,180
- Target reach	:	23,315
- Blocking	:	1,700
- Active chats	:	226
- Messages received	:	922
- Messages sent	:	845

