

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกรกฎาคม 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 129 ใบงาน ดังนี้

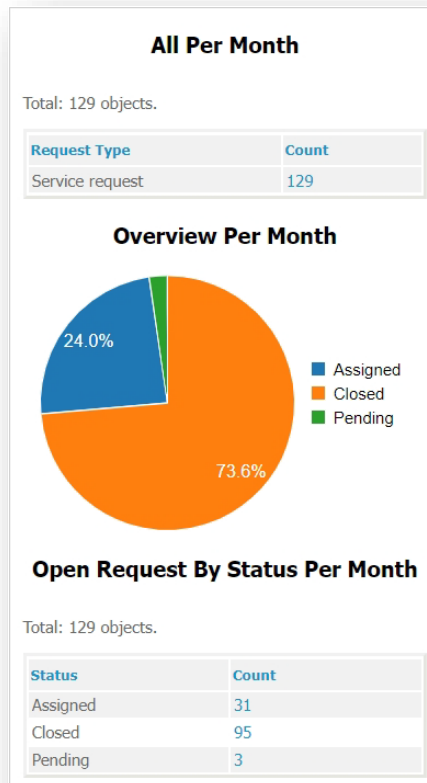
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 95 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 31 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 3 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 651 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 929 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 3,107 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 2,327 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 90 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 5 ใบงาน

SLA Per Month

Total: 129 objects.

| SLA ttr passed | Count |
|----------------|-------|
| no | 124 |
| yes | 5 |

Total: 5 objects.

| User Request | Team | Service name | Service subcategory | Title | Organization | Caller | Start date | Status | Agent |
|--------------|--|----------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|--|-----------------------------------|---------------------|---------|-----------------------|
| R-024889 | Application Development and Cloud Team | บริการ E-Mail | ขอลูกเล็กเมลล์ส่วนบุคคล | ขอลูกเล็ก Account สถาบัน | KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ) | ศษัญญา สายชนะ | 2022-07-04 12:46:53 | Closed | Kreangsak Boonwong |
| R-024969 | Application Development and Cloud Team | ระบบจองรถส่วนกลาง | ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล | จองรถในระบบไม่ได้ | School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ) | ณภาพัทธ์ คิวออน | 2022-07-19 11:12:04 | Pending | Napatcha Pradubthong |
| R-024971 | Application Development and Cloud Team | บริการ Account (ระบบ I-AM) | ขอ Account ใหม่ | ขอ Account ใหม่ | Office of International Affairs (สำนักงานกิจการต่างประเทศ) | ประนิดา แก้วเกิด | 2022-07-19 11:19:12 | Closed | Napatcha Pradubthong |
| R-024883 | Application Development and Cloud Team | บริการ Google Education | Google Education เข้าใช้งานไม่ได้ | เข้าใช้งานเมลล์สถาบันไม่ได้ (Gmail) | School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ) | วรัญชลี คุณมี | 2022-07-04 11:10:09 | Closed | Kreangsak Boonwong |
| R-024887 | Internet and Network Support Team | บริการ VPS | | ขอเปลี่ยนผู้ดูแล Server | School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์) | จิราพร ศรีบุญญาวณิชย์ จงยิ่งเจริญ | 2022-07-04 11:53:10 | Closed | Natthaphon Vichitchan |

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ใบงาน

Total: 3 objects.

| User Request | Team | Service name | Service subcategory | Title | Organization | Caller | Start date | Status | Agent |
|--------------|--|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------|--|-------------------------|---------------------|---------|----------------------|
| R-024978 | Application Development and Cloud Team | บริการ Microsoft 365 Online | ขอปรึกษาการใช้งาน Application | ขอปรึกษาการใช้งาน OneDrive | Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร) | สุดที่รัก สายปัสมีจิตต์ | 2022-07-19 14:40:10 | Pending | Nutjari Totadsa |
| R-024967 | Application Development and Cloud Team | บริการ Microsoft 365 Online | ขอปรึกษาการใช้งาน Application | ขอปรึกษาการใช้งาน MS | School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์) | ศรายุทธ อารีย์ | 2022-07-19 09:18:36 | Pending | Nutjari Totadsa |
| R-024969 | Application Development and Cloud Team | ระบบจองรถส่วนกลาง | ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล | จองรถในระบบไม่ได้ | School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ) | ณภาพัทธ์ คิวออน | 2022-07-19 11:12:04 | Pending | Napatcha Pradubthong |

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 129 objects.

| Origin | Count |
|--------|-------|
| mail | 67 |
| phone | 60 |
| portal | 2 |

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 129 objects.

| Team | Count |
|--|-------|
| Help Center Team | 6 |
| Hardware support team | 11 |
| Internet and Network Support Team | 13 |
| Application Development and Cloud Team | 99 |

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 129 objects.

| Agent | Count |
|-----------------------|-------|
| Napatcha Pradubthong | 29 |
| Pimpaphada Kerdyoo | 4 |
| Anirut Singha | 19 |
| Athipu Mongkolkachit | 3 |
| Komgrich Khamsor | 9 |
| Kreangsak Boonwong | 37 |
| Nares Srijad | 6 |
| Natthaphon Vichitchan | 3 |
| Nutjari Totadsa | 10 |
| Phayao Attavaree | 1 |
| Sathid Duangkaew | 2 |
| Sukuma Muisee | 2 |
| Thongchai Luekachorn | 4 |

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 129 objects.

| Service | Count |
|--|-------|
| บริการ Account (ระบบ I-AM) | 45 |
| บริการ Apps Cloud Services | 2 |
| บริการ Domain Name Server (DNS) | 1 |
| บริการ Google Education | 4 |
| บริการ Microsoft 365 Online | 10 |
| บริการ SSL VPN | 2 |
| บริการ VPS | 2 |
| บริการ Website Develop | 4 |
| บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง | 12 |
| บริการระบบเครือข่าย Internet | 2 |
| บริการเครือข่ายภายใน (LAN) | 4 |
| ระบบ Account Guest | 2 |
| ระบบจองรถส่วนกลาง | 1 |
| ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ | 1 |
| ระบบสินทรัพย์ | 15 |
| Help Center | 4 |
| บริการ E-Mail | 5 |
| ระบบบัญชี 3 มิติ | 3 |
| บริการ Adobe | 10 |

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

| | | |
|----------------------|---|--------|
| - Delivered messages | : | 3,363 |
| - Friends added | : | 28,085 |
| - Target reach | : | 24,025 |
| - Blocking | : | 1,834 |
| - Active chats | : | 929 |
| - Messages received | : | 3,107 |
| - Messages sent | : | 2,327 |

