

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนพฤศจิกายน 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 119 ใบงาน ดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 74 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 45 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 0 ใบงาน

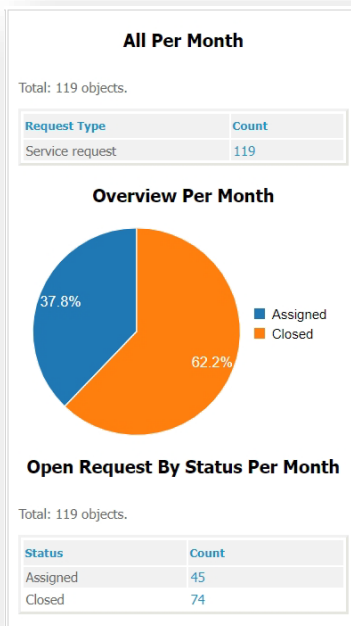
1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 219 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 849 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 2,670 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,911 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 150 ครั้ง

1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 25 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 14 ใบงาน สาเหตุ: ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการแล้ว แต่ไม่ได้ปิดใบงาน

SLA Per Month	
Total: 119 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	105
yes	14

Total: 14 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-025815	Application Development and Cloud Team	ระบบสืบทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอลดรายการ ครุภัณฑ์	Prince of Chumphon Campus (วิทยาเขตชุมพรเขตรอุดมศักดิ์)	พิมพ์ชนก ตั้งตระกูลไพศาล	2022-11-21 10:51:03	Closed	Anirut Singha
R-025804	Application Development and Cloud Team	ระบบสืบทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอตัดข้อมูลหมายเลข ครุภัณฑ์	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	จุฬารัตน์ กัมมัย	2022-11-14 15:19:55	Closed	Anirut Singha
R-025752	Application Development and Cloud Team	บริการ Website Develop	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอนำข้อมูลขึ้นเว็บ	CSC--User Service	Pimpaphada Kerdyoo	2022-11-03 15:35:04	Closed	Thongchai Luekachom
R-025749	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/แก้ไข E-Mailหน่วยงาน	ขอเพิ่มหน่วยงาน	Faculty of Food Industry (คณะอุตสาหกรรมอาหาร)	Pirat Panyanirun	2022-11-03 13:45:02	Closed	Napatcha Pradubthong
R-025808	Application Development and Cloud Team	ระบบสืบทรัพย์	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอปรับเพิ่มวงเงิน	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ทรงเกียรติ สกนดศรี	2022-11-15 15:04:12	Closed	Anirut Singha
R-025800	Application Development and Cloud Team	บริการ Google Education	Google Education เข้าใช้งานไม่ได้	เข้าใช้งานเมลสถาบันไม่ได้ (Gmail)	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ชนพันธ์ พันธุ์ศักดิ์	2022-11-14 10:48:03	Closed	Kreangsak Boonwong
R-025805	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอยกเลิกเมลหน่วยงาน	ขอเพิ่มหน่วยงาน	Faculty of Agricultural Technology (คณะเทคโนโลยีการเกษตร)	ปิยวัฒน์ ศรีสวัสดิ์	2022-11-14 16:06:58	Closed	Napatcha Pradubthong
R-025784	Application Development and Cloud Team	ระบบพัสดุ	ขอปรับปรุง เพิ่ม แก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอเพิ่มรหัสวัสดุในระบบพัสดุ	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ไพฑูริย์ พิมพ์	2022-11-10 13:44:31	Closed	Anirut Singha
R-025750	Application Development and Cloud Team	บริการ Account (ระบบ I-AM)	ขอคืน Account	ขอเปิด Account เพื่อย้ายข้อมูล	Faculty of Food Industry (คณะอุตสาหกรรมอาหาร)	นภัสพร เหลืองสกุล	2022-11-03 13:51:08	Closed	Napatcha Pradubthong
R-025798	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอแก้ไขบัญชีการใช้งาน E-Mail หน่วยงาน	เข้างานเมลหน่วยงานไม่ได้	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	เสกสรร ขวบ่อด	2022-11-14 09:43:03	Closed	Kreangsak Boonwong

Total: 14 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-025774	Internet and Network Support Team	บริการ SSL VPN	ขอตั้งค่าเข้าใช้งาน SSL VPN	ขอปรับรายการตั้งค่า VPN	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	วาสนา ประเทภ	2022-11-09 11:17:10	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-025811	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	รัฐชัย ขาวอุทัย	2022-11-15 15:14:19	Closed	Natthaphon Vichtchan
R-025812	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอเพิ่มแก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	รัฐชัย ขาวอุทัย	2022-11-15 15:18:12	Closed	Athipu Mongkolkachit
R-025796	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอเพิ่มแก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	ภูเบศ อุทัยวิลนานนท์	2022-11-11 15:44:18	Closed	Athipu Mongkolkachit

3. จำนวนใบงานที่ Pending
- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 119 objects.

Origin	Count
mail	60
phone	56
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 119 objects.

Team	Count
Help Center Team	1
Hardware support team	16
Internet and Network Support Team	21
Application Development and Cloud Team	81

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 119 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	22
Pimpaphada Kerdyoo	1
Somchok Kimpan	1
Anirut Singha	21
Athipu Mongkolkachit	12
Komgrich Khamsor	11
Kreangsak Boonwong	17
Manop Vandee	2
Nares Srijad	4
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	11
Sathid Duangkaew	5
Thongchai Luekachorn	10

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 119 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	20
บริการ Apps Cloud Services	1
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	4
บริการ Google Education	9
บริการ Microsoft 365 Online	6
บริการ SSL VPN	4
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	10
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	7
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบวัสดุ	3
ระบบสินทรัพย์	13
ระบบแจ้งซ่อมออนไลน์	1
Help Center	1
บริการ E-Mail	5
ระบบจองห้องประชุม	1
บริการ Adobe	5
บริการ Software License	3

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	2,807
- Friends added	:	28,619
- Target reach	:	24,364
- Blocking	:	1,975
- Active chats	:	849
- Messages received	:	2,670
- Messages sent	:	1,911

