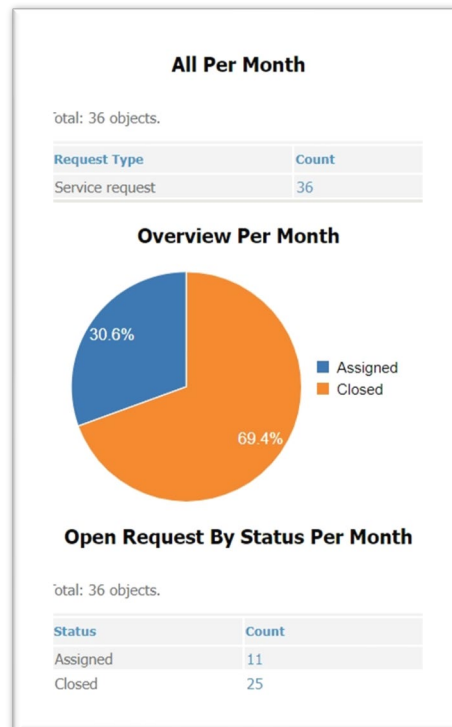


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนเมษายน 2567

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 25 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 11 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 20 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 30 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 173 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 774 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 649 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 50 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 8 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 36 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	28
yes	8

Total: 8 objects.

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026919	Application Development and Cloud Team	ระบบลินทรีพย์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขข้อมูลระบบทะเบียนลินทรีพย์	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	ชัญพร มีแต้ม	2024-04-01 11:27:23	Closed	Anirut Singha
R-026918	Application Development and Cloud Team	ระบบลินทรีพย์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอแก้ไขข้อมูลชื่อเลขทะเบียน	School of Engineering (คณะวิศวกรรมศาสตร์)	จุฑาภรณ์ นิลาทองค์	2024-04-01 11:23:35	Closed	Anirut Singha
R-026922	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคณงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอเปลี่ยนวันที่จำนวน18รายการ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ไอลดา อินล้ำ	2024-04-02 09:45:51	Closed	Anirut Singha
R-026927	Application Development and Cloud Team	ระบบบัญชี 3 มิติ	ขอปรับปรุง/แก้ไข/ยกเลิกข้อมูล	ขอแก้ไขประเภทเงินบัญชี	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ชัญญา วัฒนทา	2024-04-05 13:00:12	Closed	Anirut Singha
R-026926	Application Development and Cloud Team	ระบบลินทรีพย์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอให้แก้ไขข้อมูลในระบบลินทรีพย์	Faculty of Food Industry (คณะอุตสาหกรรมอาหาร)	สุพัตรา ทองคำ	2024-04-05 12:58:37	Closed	Anirut Singha
R-026923	Application Development and Cloud Team	ระบบทะเบียนคณงบประมาณ	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอยกเลิกการตัดในระบบทะเบียนคณงบประมาณ	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	ระวีวรรณ เจริญผ่อง	2024-04-02 09:47:31	Closed	Anirut Singha
R-026925	Application Development and Cloud Team	ระบบลินทรีพย์	ขอปรับปรุง เพิ่มแก้ไข ลบ ข้อมูล	ขอลบข้อมูล	Office of Procurement (สำนักงานพัสดุ)	ริภาวดี มั่นเดว	2024-04-05 12:56:20	Closed	Anirut Singha
R-026929	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	สุจิวรรณ แซวระโทก	2024-04-10 10:41:39	Closed	Natthaphon Vichitchan

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

#### 4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 36 objects.

Origin	Count
mail	32
phone	2
portal	2

#### 5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 36 objects.

Team	Count
Help Center Team	4
Hardware support team	3
Internet and Network Support Team	9
Application Development and Cloud Team	20

#### 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

**Open Request By Agent Per Month**

Total: 36 objects.

Agent	Count
Pimpaphada Kerdyoo	4
Anirut Singha	14
Athipu Mongkolkachit	4
Komgrich KhamSOR	2
Kreangsak Boonwong	4
Manop Vandee	2
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	1
Sathid Duangkaew	1
Thongchai Luekachorn	1

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

<b>Service List Per Month</b>	
Total: 36 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	3
บริการระบบเครือข่าย Internet	2
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบวัสดุ	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	5
Help Center	4
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
บริการ Adobe	3

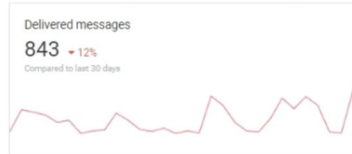
## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	843
- Friends added	:	1,825
- Target reach	:	1,789
- Blocking	:	28
- Active chats	:	173
- Messages received	:	774
- Messages sent	:	649

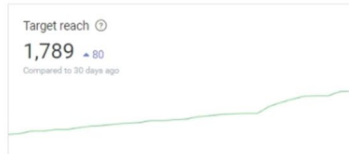
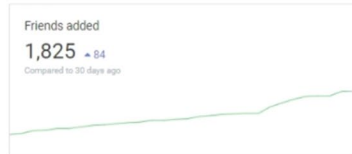
## Insight analytics

7 days 30 days

### Messages



### Friends



### Chats

