

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2565

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 240 ใบงาน ดังนี้

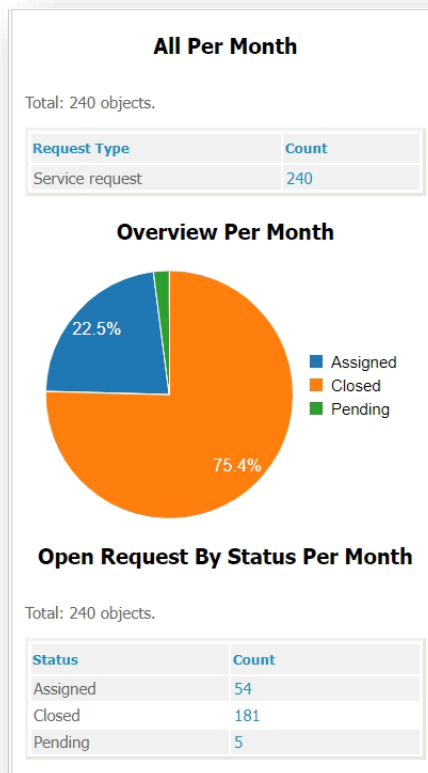
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 181 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 54 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 5 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 58 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 335 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,530 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 1,281 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 180 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 11 ใบงาน

SLA ttr passed	Count
no	229
yes	11

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin	Count
mail	119
phone	120
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 240 objects.

Team	Count
Help Center Team	20
Hardware support team	20
Internet and Network Support Team	50
Application Development and Cloud Team	150

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 240 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	36
Pimpaphada Kerdyoo	10
Somchok Kimpan	1
Anirut Singha	29
Athipu Mongkolkachit	23
Komgrid Khamsor	14
Kreangsak Boonwong	36
Manop Vandee	5
Nares Srijad	10
Natthaphon Vichitchan	10
Nutjari Totadsa	43
Phayao Attavaree	1
Sathid Duangkaew	6
Sukuma Muisee	10
Thongchai Luekachorn	6

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 240 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	43
บริการ Apps Cloud Services	32
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	6
บริการ Google Education	4
บริการ Microsoft 365 Online	13
บริการ SSL VPN	9
บริการ VPS	7
บริการ Website Develop	8
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	26
บริการระบบเครือข่าย Internet	13
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	8
ระบบวัสดุ	3
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	16
Help Center	20
บริการ E-Mail	5
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบ eOffice	1
บริการ Adobe	13

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,681
- Friends added	:	26,981
- Target reach	:	23,276
- Blocking	:	1,595
- Followers	:	22,079
- Active chats	:	335
- Messages received	:	1,530
- Messages sent	:	1,281

