

## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมกราคม 2566

### 1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 183 ใบงาน ดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 136 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 47 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 0 ใบงาน

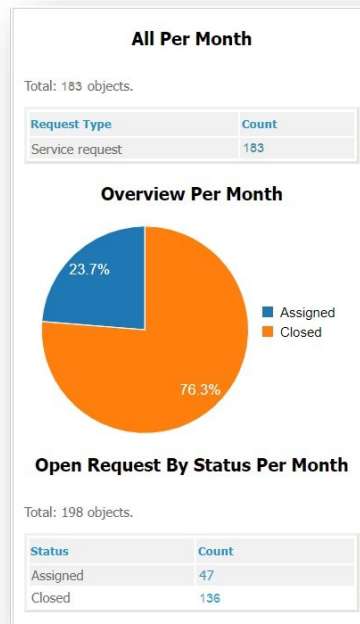
1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 87 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 927 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 3,518 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 2,042 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง

1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 18 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 183 objects.

Origin	Count
mail	102
phone	76
portal	5

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 183 objects.

Team	Count
Help Center Team	55
Hardware support team	14
Internet and Network Support Team	50
Application Development and Cloud Team	64

## 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

### Open Request By Agent Per Month

Total: 183 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
Sathid Duangkaew	9
Sukuma Muisee	13
Thongchai Luekachorn	5

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

### Service List Per Month

Total: 183 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	17
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	5
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	13
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	9
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	9
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	:	2,549
- Friends added	:	28,942
- Target reach	:	24,576
- Blocking	:	2,035
- Active chats	:	927
- Messages received	:	3,518
- Messages sent	:	2,042

