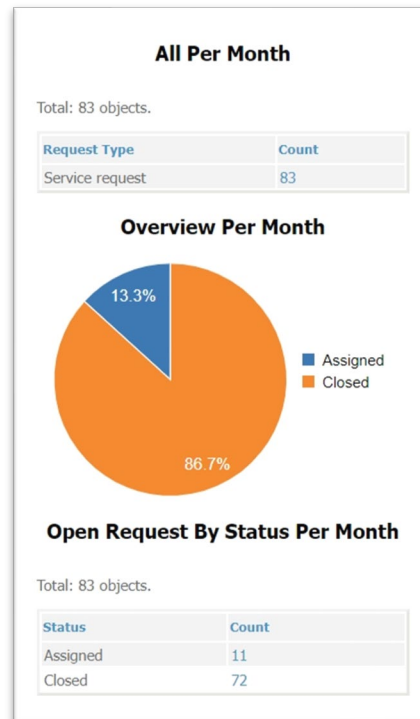


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมีนาคม 2567

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 83 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 72 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 11 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 11 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 241 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 997 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 853 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 42 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

SLA Per Month	
Total: 83 objects.	
SLA ttr passed	Count
no	83
yes	0

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

## 4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month	
Total: 83 objects.	
Origin	Count
mail	60
phone	23

## 5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month	
Total: 83 objects.	
Team	Count
Help Center Team	17
Hardware support team	1
Internet and Network Support Team	10
Application Development and Cloud Team	55

## 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month	
Total: 83 objects.	
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	1
Pimpaphada Kerdyoo	17
Anirut Singha	35
Athipu Mongkolkachit	7
Kreangsak Boonwong	8
Manop Vandee	3
Nutjari Totadsa	10
Sathid Duangkaew	1
Thongchai Luekachorn	1

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 83 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	1
บริการ Apps Cloud Services	8
บริการ Domain Name Server (DNS)	2
บริการ Microsoft 365 Online	2
บริการ Website Develop	1
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	1
บริการระบบเครือข่าย Internet	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	20
ระบบวัสดุ	3
ระบบสินทรัพย์	5
Help Center	17
บริการ Security	1
บริการ E-Mail	1
ระบบบัญชี 3 มิติ	7
บริการ Adobe	5
บริการ Software License	2

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,088
- Friends added	:	1,734
- Target reach	:	1,703
- Blocking	:	24
- Active chats	:	241
- Messages received	:	997
- Messages sent	:	853

