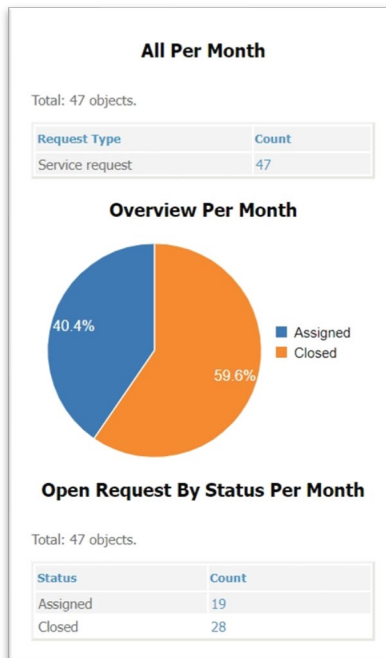


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมกราคม 2567

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 47 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 28 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 19 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 20 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 251 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 1,234 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 980 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 50 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ครั้ง



## 2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 1 ใบงาน

### SLA Per Month

Total: 47 objects.

SLA ttr passed	Count
no	46
yes	1

Total: 1 objects.

[Modify...](#) [New...](#) [Other Actions](#)

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026718	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอเชื่อมต่อ LDAP	ขอเชื่อมต่อระบบของสถาบัน	KMITL Research and Innovation Services (สำนักบริหารงานวิจัยและนวัตกรรมฯ)	กรรณิภา สุริยากุล	2024-01-17 11:44:00	Closed	Natthaphon Vichitchan

## 3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

## 4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

### Origin By Per Month

Total: 47 objects.

Origin	Count
mail	30
phone	17

## 5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 47 objects.

Team	Count
Help Center Team	5
Hardware support team	3
Internet and Network Support Team	12
Application Development and Cloud Team	27

## 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

**Group By Team Per Month**

Total: 47 objects.

Team	Count
Help Center Team	5
Hardware support team	3
Internet and Network Support Team	12
Application Development and Cloud Team	27

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

**Open Request By Agent Per Month**

Total: 47 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	4
Pimpaphada Kerdyoo	5
Anirut Singha	6
Athipu Mongkolkachit	9
Komgrich Khamsor	3
Kreangsak Boonwong	5
Nares Srijad	1
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	11
Thongchai Luekachorn	1

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,283
- Friends added	:	1,534
- Target reach	:	1,515
- Blocking	:	16
- Active chats	:	251
- Messages received	:	1,234
- Messages sent	:	980

