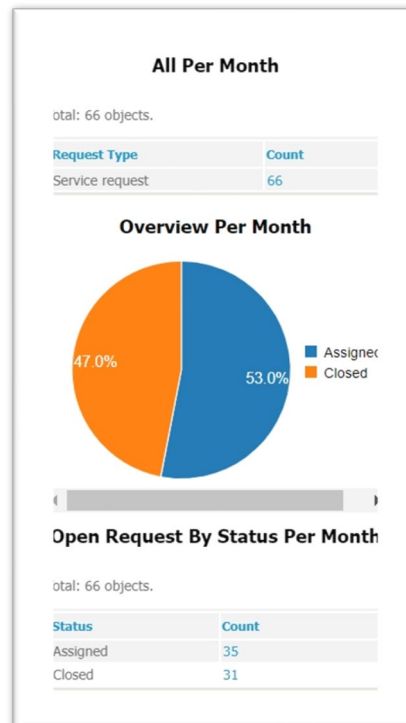


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกรกฎาคม 2567

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 66 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 31 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 35 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 119 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 897 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 3,342 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 2,151 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 91 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 2 ใบงาน

SLA Per Month

Total: 66 objects.

SLA ttr passed	Count
no	64
yes	2

Total: 2 objects.

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

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
๖-027061	Application Development and Cloud Team	บริการ E-Mail	ขอสร้าง/ขอแก้ไข Mail Group	ขอเพิ่มข้อมูลในเมลกรุ๊ป	Office of General Education (สำนักวิชาศึกษาทั่วไป)	กมล ศรีบุญเรือง	2024-07-01 14:18:24	Closed	Kreangsak Boonwong
๖-027092	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	Office of Finance (สำนักงานคลัง)	นรินทร์ ธรรมารักษ์วัฒนะ	2024-07-10 11:00:24	Closed	Natthaphon Vichitchan

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 66 objects.

Origin	Count
mail	41
phone	24
portal	1

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 66 objects.

Team	Count
Help Center Team	1
Hardware support team	1
Internet and Network Support Team	22
Application Development and Cloud Team	42

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 66 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	3
Anirut Singha	5
Athipu Mongkolkachit	15
Kreangsak Boonwong	16
Manop Vandee	1
Nares Srijad	1
Natthaphon Vichitchan	5
Nutjari Totadsa	18
Sathid Duangkaew	1
Sukuma Muisee	1

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 66 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	3
บริการ Apps Cloud Services	5
บริการ Domain Name Server (DNS)	4
บริการ Google Education	4
บริการ Microsoft 365 Online	10
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	5
บริการ จัดการ IP Address	2
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	1
บริการระบบเครือข่าย Internet	7
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	1
ระบบ Account Guest	1
ระบบสิทธิ์	1
บริการ E-Mail	6
ระบบบัญชี 3 มิติ	3
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	9

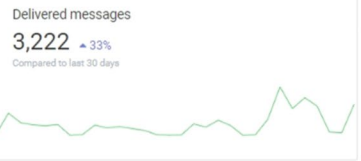
8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	3,222
- Friends added	:	2,901
- Target reach	:	2,847
- Blocking	:	42
- Active chats	:	897
- Messages received	:	3,342
- Messages sent	:	2,151

insight analytics

7 days 30 days

Messages



Friends



Chats

