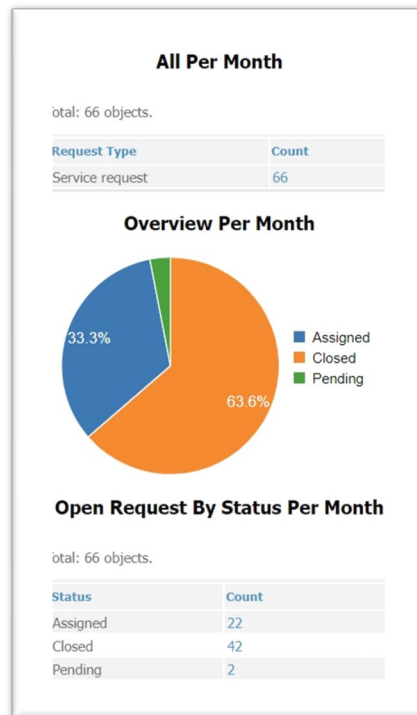


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนสิงหาคม 2567

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 66 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 42 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 22 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 2 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 16 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 36 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 901 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 3,663 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 2,385 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 45 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

SLA Per Month

Total: 66 objects.

SLA ttr passed	Count
no	64
yes	0

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ใบงาน

Total: 2 objects. New... Other Actions - ✕

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-027139	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอปรับ-เพิ่ม-ลดทรัพยากร VPS	ขอขยายพื้นที่ VPS	KMITL Business School (คณะบริหารธุรกิจ)	นันทวัฒน์ สมุทรภักดิ์	2024-08-07 15:36:19	Pending	Natthaphon Vichitchan
R-027129	Internet and Network Support Team	บริการ VPS	ขอใช้งาน - VPS	ขอ VPS	School of Architecture, Art, and Design (คณะสถาปัตยกรรม ศิลปะและการออกแบบ)	อรรถเวศ บริรักษ์เลิศ	2024-08-02 10:05:40	Pending	Natthaphon Vichitchan

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 66 objects.

Origin	Count
mail	48
phone	18

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 66 objects.

Team	Count
Help Center Team	18
Internet and Network Support Team	13
Application Development and Cloud Team	35

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 66 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	2
Pimpaphada Kerdyoo	18
Anirut Singha	4
Athipu Mongkolkachit	8
Kreangsak Boonwong	10
Manop Vandee	2
Nares Srijad	1
Natthaphon Vichitchan	2
Nutjari Totadsa	17
Thongchai Luekachorn	2

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 66 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	3
บริการ Apps Cloud Services	4
บริการ Domain Name Server (DNS)	1
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	15
บริการ SSL VPN	2
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	2
บริการระบบเครือข่าย Internet	8
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	1
ระบบวัสดุ	1
ระบบสินทรัพย์	2
Help Center	18
บริการ Adobe	6

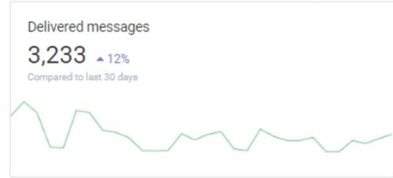
8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	3,233
- Friends added	:	3,118
- Target reach	:	3,057
- Blocking	:	47
- Active chats	:	901
- Messages received	:	3,663
- Messages sent	:	2,385

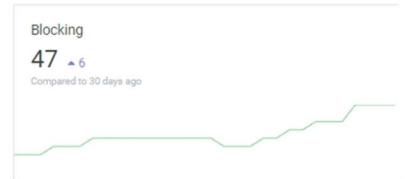
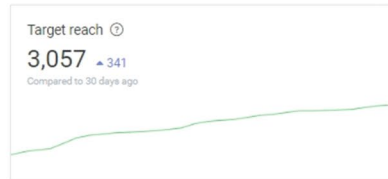
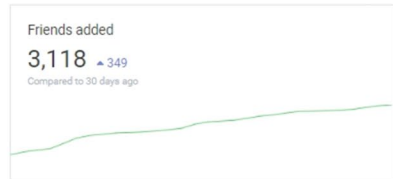
Insight analytics

7 days 30 days

Messages



Friends



Chats

