

## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนมิถุนายน 2565

### 1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 250 ใบงาน ดังนี้

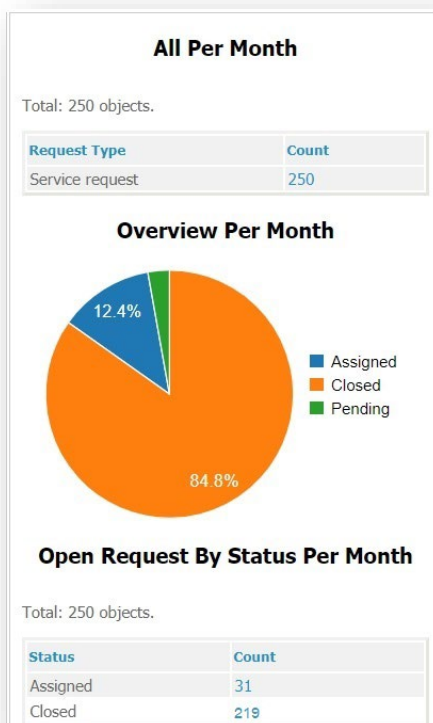
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 212 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 31 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 7 ใบงาน

1.2 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 65 ฉบับ

1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 226 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 922 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 845 ครั้ง

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 202 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 250 objects.

Origin	Count
mail	95
phone	152
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 250 objects.

Team	Count
Help Center Team	66
Hardware support team	55
Internet and Network Support Team	45
Application Development and Cloud Team	84

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

### Open Request By Agent Per Month

Total: 250 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	29
Pimpaphada Kerdyoo	25
Anirut Singha	19
Athipu Mongkolkachit	24
Komgrid Khamsor	23
Kreangsak Boonwong	11
Manop Vandee	4
Nares Srijad	9
Natthaphon Vichitchan	7
Nutjari Totadsa	19
Phayao Attavaree	1
Sathid Duangkaew	32
Sukuma Muissee	41
Thongchai Luekachorn	6

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

### Service List Per Month

Total: 250 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	25
บริการ Domain Name Server (DNS)	7
บริการ Google Education	2
บริการ Microsoft 365 Online	5
บริการ SSL VPN	3
บริการ VPS	4
บริการ Website Develop	8
บริการ จัดการ IP Address	4
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	57
บริการระบบเครือข่าย Internet	6
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	3
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	4
ระบบ Account Guest	3
ระบบ เข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	3
ระบบทะเบียนสินทรัพย์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน	1
ระบบจองรถส่วนกลาง	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	8
ระบบสลิปเงินเดือน	1
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	2
ระบบสินทรัพย์	8
Help Center	66
ระบบ ITSM	1
บริการ E-Mail	14
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	11

## 8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	1,069
- Friends added	:	27,180
- Target reach	:	23,315
- Blocking	:	1,700
- Active chats	:	226
- Messages received	:	922
- Messages sent	:	845

