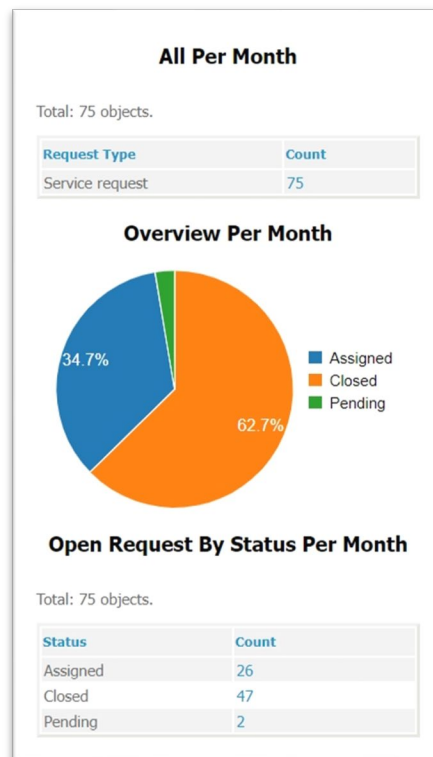


## รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนตุลาคม 2566

### 1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 75 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 47 ใบงาน
  - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 26 ใบงาน
  - รอดำเนินการ : 2 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 55 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 65 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 315 คน
  - ข้อความที่ได้รับ : 1,155 ครั้ง
  - ข้อความที่ตอบกลับ : 959 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 45 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

**Origin By Per Month**

Total: 75 objects.

Origin	Count
mail	61
phone	12
portal	2

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

**Group By Team Per Month**

Total: 75 objects.

Team	Count
Help Center Team	6
Internet and Network Support Team	11
Application Development and Cloud Team	58

## 6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

**Open Request By Agent Per Month**

Total: 75 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	7
Pimpaphada Kerdyoo	6
Anirut Singha	25
Athipu Mongkolkachit	6
Kreangsak Boonwong	10
Manop Vandee	2
Natthaphon Vichitchan	3
Nutjari Totadsa	4
Thongchai Luekachorn	12

## 7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

**Service List Per Month**

Total: 75 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	9
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	1
บริการ SSL VPN	1
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	12
บริการระบบเครือข่าย Internet	1
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	2
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	12
ระบบวัสดุ	4
ระบบสารสนเทศสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1
ระบบสินทรัพย์	8
Help Center	6
บริการ Security	1
ระบบบัญชี 3 มิติ	1
บริการ Adobe	9