

รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนกรกฎาคม 2566

1. การรับงาน

1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 183 ใบงาน ดังนี้

- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 136 ใบงาน
- อยู่ระหว่างดำเนินการ : 47 ใบงาน
- รอดำเนินการ : 0 ใบงาน

1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 55 ใบงาน

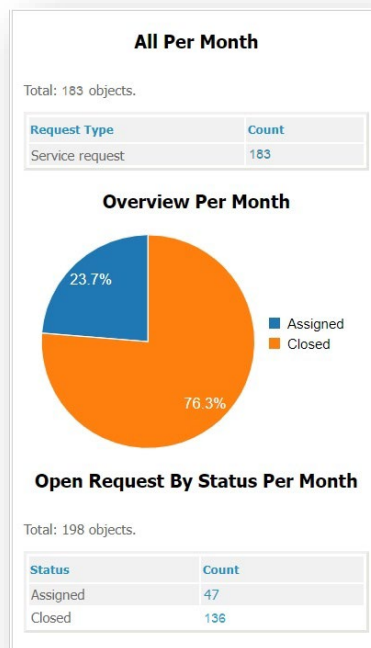
1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 94 ฉบับ

1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์

- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 355 คน
- ข้อความที่ได้รับ : 1,002 ครั้ง
- ข้อความที่ตอบกลับ : 990 ครั้ง

1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 152 ครั้ง

1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 5 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 183 objects.

Origin	Count
mail	102
phone	76
portal	5

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 183 objects.

Team	Count
Help Center Team	55
Hardware support team	14
Internet and Network Support Team	50
Application Development and Cloud Team	64

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month

Total: 183 objects.

Agent	Count
Napatcha Pradubthong	13
Pimpaphada Kerdyoo	42
Somchok Kimpan	1
Anirut Singha	23
Athipu Mongkolkachit	18
Komgrich Khamsor	5
Kreangsak Boonwong	32
Manop Vandee	11
Nares Srijad	11
Sathid Duangkaew	9
Sukuma Muisee	13
Thongchai Luekachorn	5

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month

Total: 183 objects.

Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	17
บริการ Co-location	1
บริการ Domain Name Server (DNS)	5
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	2
บริการ Website Develop	5
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	18
บริการระบบเครือข่าย Internet	13
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	9
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	9
ระบบสินทรัพย์	10
Help Center	55
บริการ E-Mail	8
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบการเงินรับ	1
บริการ Adobe	15
บริการ PDAP	2