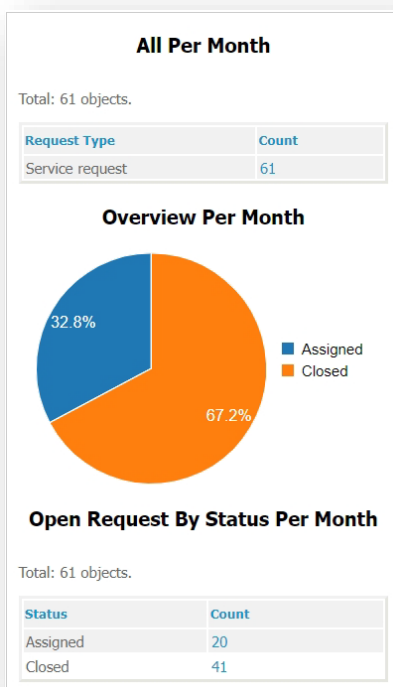


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนสิงหาคม 2566

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 61 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 41 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 20 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 0 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 65 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 72 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 310 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 1,119 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 997 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 95 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 3 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 0 ใบงาน

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 61 objects.

Origin	Count
mail	45
phone	13
portal	3

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 61 objects.

Team	Count
Help Center Team	2
Hardware support team	5
Internet and Network Support Team	13
Application Development and Cloud Team	41

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month	
Total: 61 objects.	
Agent	Count
Napatcha Pradubthong	5
Pimpaphada Kerdyoo	2
Anirut Singha	14
Athipu Mongkolkachit	9
Komgrich Khamsor	5
Kreangsak Boonwong	15
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	4
Thongchai Luekachorn	3

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 61 objects.	
Service	Count
บริการ Account (ระบบ I-AM)	5
บริการ Apps Cloud Services	2
บริการ Domain Name Server (DNS)	3
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	4
บริการ SSL VPN	5
บริการ VPS	3
บริการ Website Develop	3
บริการ จัดการ IP Address	1
บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ต่อพ่วง	3
ระบบ Account Guest	1
ระบบงานสารบรรณ (Lotus Note)	1
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	5
ระบบวีสดู	3
ระบบลิ้นท์พิมพ์	3
Help Center	1
บริการ E-Mail	2
ระบบบัญชี 3 มิติ	2
ระบบจองห้องประชุม	1
บริการ Adobe	12