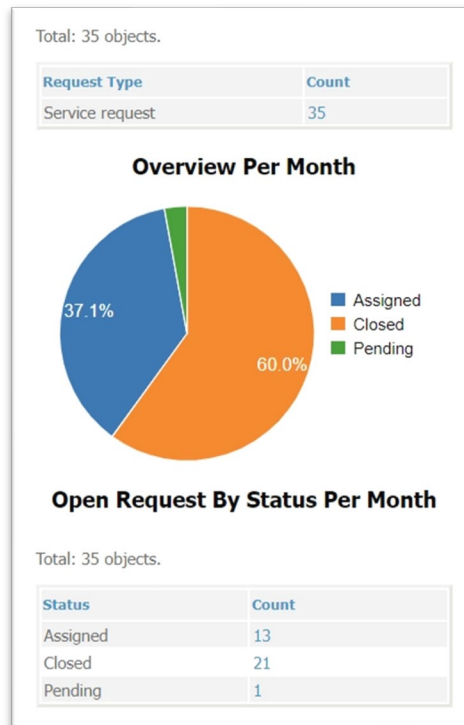


รายงานสถิติการให้บริการ ประจำเดือนธันวาคม 2566

1. การรับงาน

- 1.1 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ iTSM มีจำนวนทั้งสิ้น 35 ใบงาน ดังนี้
- ดำเนินการแล้วเสร็จ : 21 ใบงาน
 - อยู่ระหว่างดำเนินการ : 13 ใบงาน
 - รอดำเนินการ : 1 ใบงาน
- 1.2 การเปิด/ปิดใบงานในระบบ Tweet ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 55 ใบงาน
- 1.3 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านอีเมล มีจำนวนทั้งสิ้น 45 ฉบับ
- 1.4 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านไลน์
- การสนทนาที่ใช้งานอยู่ : 232 คน
 - ข้อความที่ได้รับ : 873 ครั้ง
 - ข้อความที่ตอบกลับ : 593 ครั้ง
- 1.5 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์ มีจำนวนทั้งสิ้น 65 ครั้ง
- 1.6 การตอบ/แก้ไขปัญหาผ่านเคาเตอร์เซอร์วิส (Walk in) มีจำนวนทั้งสิ้น 2 ครั้ง



2. จำนวนใบงานที่ตก SLA

- จำนวนใบงานที่ตก SLA จำนวน 0 ใบงาน

3. จำนวนใบงานที่ Pending

- มีจำนวนทั้งสิ้น 1 ใบงาน

Total: 1 objects. New... Other Actions - ✕

Pages: ⏪ ⏩ 1 ⏪ ⏩ 10 objects per page

User Request	Team	Service name	Service subcategory	Title	Organization	Caller	Start date	Status	Agent
R-026693	Internet and Network Support Team	บริการ Domain Name Server (DNS)	ขอ เพิ่ม-แก้ไข-สำเนาข้อมูล Domain	ขอ Domain Name	School of Engineering (คณะ วิศวกรรมศาสตร์)	ภูเบศ อุทัย วัฒนานนท์	2023-12-19 09:53:45	Pending	Athipu Mongkolkachit

4. จำนวนใบงานจำแนกตามช่องทางการรับงาน

Origin By Per Month

Total: 35 objects.

Origin	Count
mail	24
phone	9
portal	2

5. จำนวนใบงานจำแนกตามฝ่าย

Group By Team Per Month

Total: 35 objects.

Team	Count
Hardware support team	1
Internet and Network Support Team	9
Application Development and Cloud Team	25

6. จำนวนใบงานจำแนกตามบุคคล

Open Request By Agent Per Month	
Total: 35 objects.	
Agent	Count
Anirut Singha	3
Athipu Mongkolkachit	5
Komgrich Khamsor	1
Kreangsak Boonwong	7
Natthaphon Vichitchan	4
Nutjari Totadsa	15

7. จำนวนใบงานจำแนกตามงานบริการ

Service List Per Month	
Total: 35 objects.	
Service	Count
บริการ Apps Cloud Services	13
บริการ Domain Name Server (DNS)	2
บริการ Google Education	1
บริการ Microsoft 365 Online	2
บริการ VPS	3
ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ	2
ระบบสินทรัพย์	1
ระบบ ITSM	1
บริการ Security	3
บริการ Adobe	6
บริการ Software License	1

8. จำนวนสถิติการให้บริการผ่านไลน์

- Delivered messages	:	816
- Friends added	:	1,374
- Target reach	:	1,360
- Blocking	:	11
- Active chats	:	232
- Messages received	:	873
- Messages sent	:	593

