



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร

โทร. ๑๐๑๓

ที่

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

ตามที่ กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้รับมอบหมายให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโทรศัพท์ โทรสาร และผู้มาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงจัดทำสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ นั้น

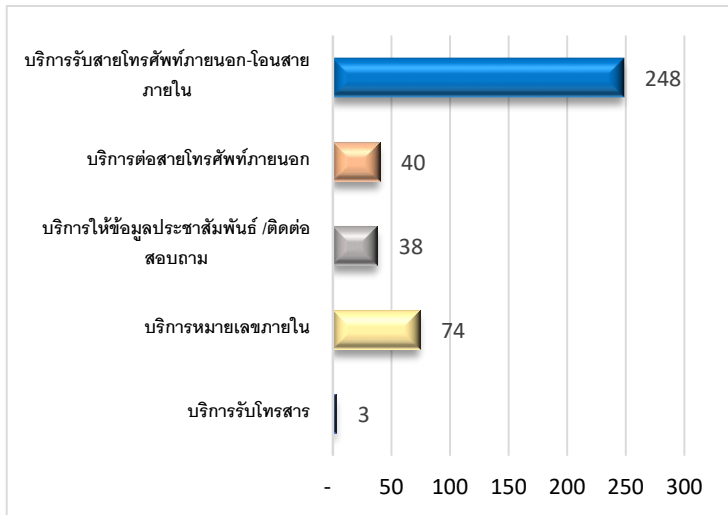
กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ และสามารถติดตามรายงานสถิติการให้บริการดังกล่าวได้ที่ เว็บไซต์กองกลาง [www.doga.up.ac.th](http://www.doga.up.ac.th) รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

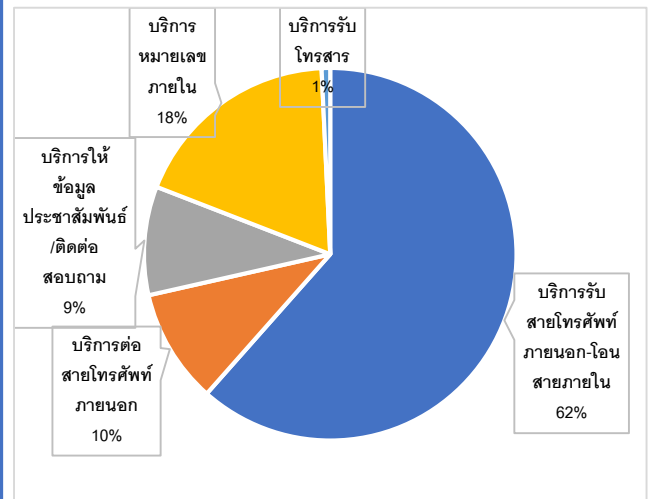
(นางณัฐธิดา ชานาน)  
ผู้อำนวยการกองกลาง

การให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์  
ประจำเดือนธันวาคม 2566 จำนวน 403 ครั้ง

กราฟแสดงการให้บริการ



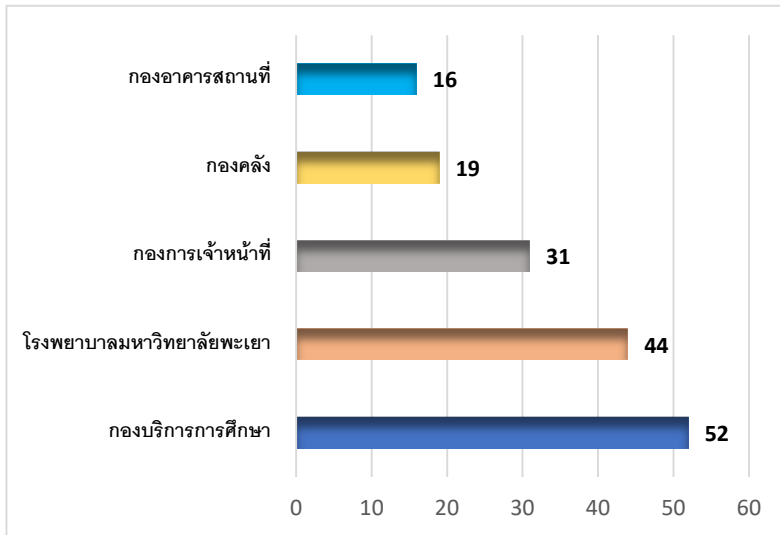
กราฟแสดงร้อยละ



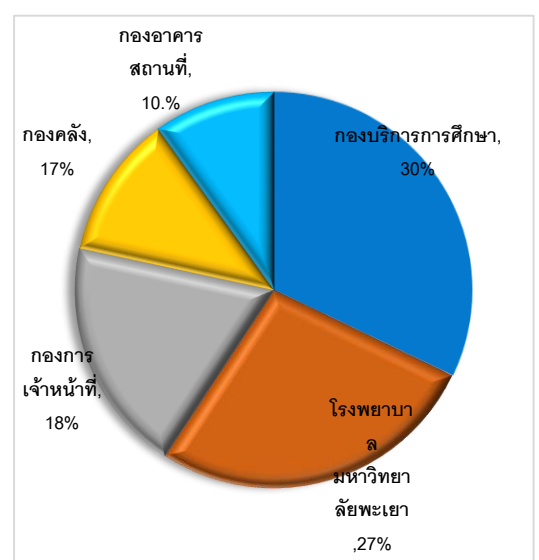
ลำดับ	รายการการให้บริการ	จำนวน /ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-โอนสายภายใน	248	62 %
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	40	10 %
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม	38	9 %
4	บริการหมายเลขภายใน	74	18 %
5	บริการรับโทรสาร	3	1 %
	บริการส่งโทรสาร	-	
รวมการให้บริการ		403	100 %

หน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ

กราฟแสดงการให้บริการ



กราฟแสดงค่าร้อยละ



ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	กองบริการการศึกษา	52	32 %
2	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	44	27 %
3	กองการเจ้าหน้าที่	31	19 %
4	กองคลัง	19	12 %
5	กองอาคารสถานที่	16	10 %

### ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ในกรณีที่มีสายโทรศัพท์เข้ามาและได้ออนสายไปยังปลายทางแล้วแต่ไม่มีผู้รับสาย และสายดังกล่าวย้อนกลับมาที่โอเปอร์เรเตอร์
2. ในกรณีที่มีโทรศัพท์เข้ามาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโอเปอร์เรเตอร์ได้ออนสายไปยังหน่วยงานนั้นหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสาย
3. มีสายโทรศัพท์เข้ามาติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา โอเปอร์เรเตอร์ได้ออนสายไปที่เบอร์ภายในหมายเลข 7000 ไม่มีผู้รับสาย
4. มีสายโทรศัพท์เข้ามาติดต่อเรื่องหอพัก กองทุนกู้ยืม กยศ. และโรงเรียนสาธิต แต่ไม่สามารถติดต่อได้

### แนวทางการแก้ปัญหา

1. โอเปอร์เรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการสอบถามสาเหตุที่ไม่มีคนรับสายเพื่อติดต่อขอเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อหน่วยงานได้
2. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรมาติดต่อหลายครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้ทางโอเปอร์เรเตอร์จึงได้ดำเนินการแจ้งให้ธุรการของหน่วยงานนั้นๆ รับทราบเพื่อให้ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ
3. โอเปอร์เรเตอร์โอนสายโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการติดต่อโรงพยาบาลไปยังงานเวชระเบียน หมายเลขภายใน 7226,7227 เพื่อติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา แทนเบอร์ 7000
4. โอเปอร์เรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการรับเรื่องแล้วส่งเรื่องประสานงานทางช่องทางไลน์ และเฟซบุ๊กส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานกองพัฒนาคูณภาพนิสิตและนิสิตพิการ และโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา