



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร

โทร. ๑๐๑๓

ที่

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗

เรียน อธิการบดี

ตามที่ กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้รับมอบหมายให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโทรศัพท์ โทรสาร และผู้มาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงจัดทำสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ นั้น

กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๗ และสามารถติดตามรายงานสถิติการให้บริการดังกล่าวได้ที่ เว็บไซต์กองกลาง www.doga.up.ac.th รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

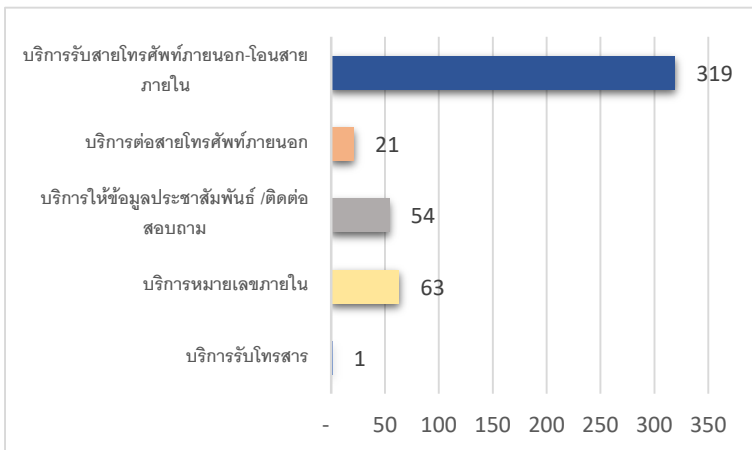
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชานาน)

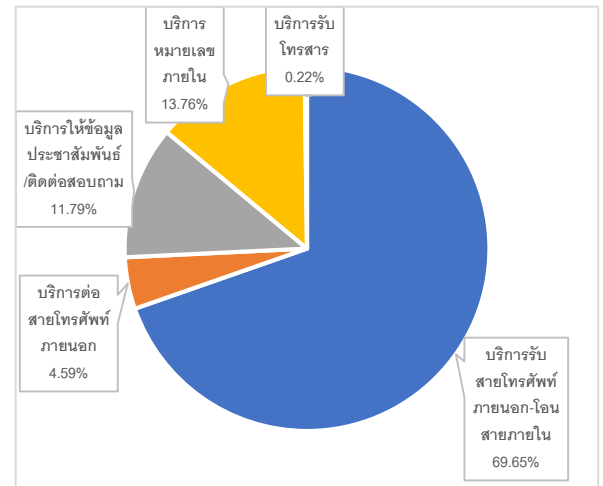
ผู้อำนวยการกองกลาง

การให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์
ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2567 จำนวน 458 ครั้ง

กราฟแสดงการให้บริการ



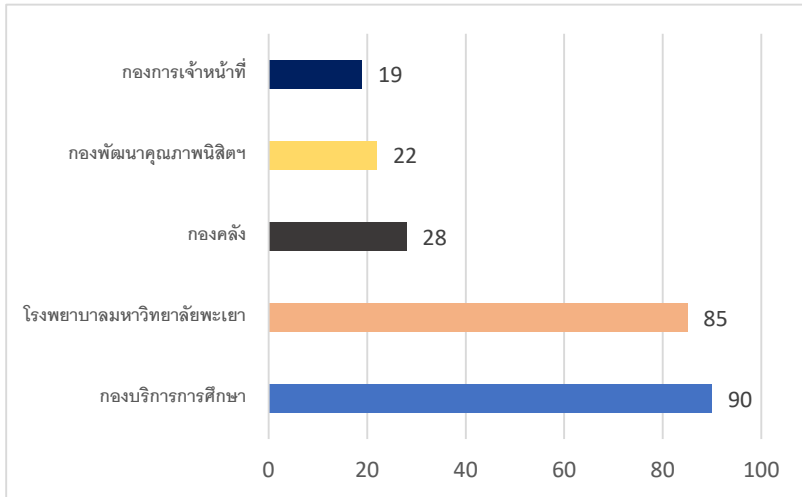
กราฟแสดงร้อยละ



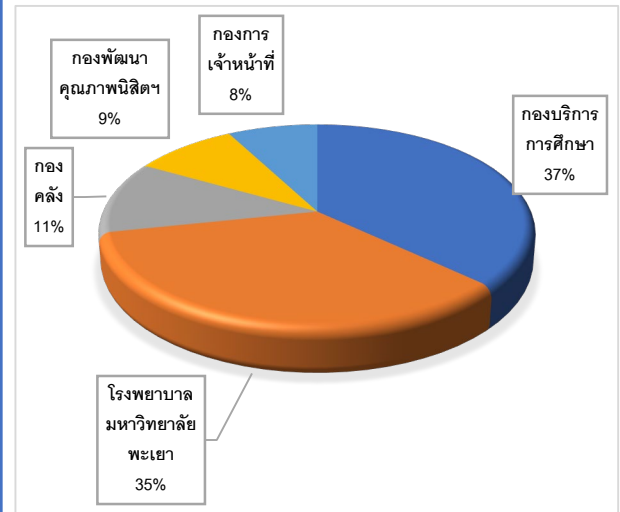
ลำดับ	รายการการให้บริการ	จำนวน /ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-โอนสายภายใน	319	69.65
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	21	4.59
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม	54	11.79
4	บริการหมายเลขภายใน	63	13.76
5	บริการรับโทรสาร	-	0.22
	บริการส่งโทรสาร	1	
รวมการให้บริการ		458	100

หน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ

กราฟแสดงการให้บริการ



กราฟแสดงค่าร้อยละ



ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	กองบริการการศึกษา	90	36.89
2	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	85	34.84
3	กองคลัง	28	11.48
4	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตฯ	22	9.02
5	กองการเจ้าหน้าที่	19	7.79

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ในกรณีที่มีสายโทรศัพท์เข้ามาและได้ออนสายไปยังปลายทางแล้วแต่ไม่มีผู้รับสาย และสายดังกล่าวย้อนกลับมาที่โอเปอร์เรเตอร์
2. ในกรณีที่มีโทรศัพท์เข้ามาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโอเปอเรเตอร์ได้ออนสายไปยังหน่วยงานนั้นหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสาย
3. มีสายโทรศัพท์เข้ามาติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา โอเปอเรเตอร์ได้ออนสายไปที่เบอร์ภายในหมายเลข 7227 ไม่มีผู้รับสาย
4. มีสายโทรศัพท์เข้ามาติดต่อเรื่องโควต้าครูแนะแนว นิสิตสมัครเรียน แต่ไม่สามารถติดต่อได้

แนวทางการแก้ปัญหา

1. โอเปอเรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการสอบถามสาเหตุที่ไม่มีคนรับสายเพื่อติดต่อขอเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อหน่วยงานได้
2. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรมาติดต่อหลายครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้ทางโอเปอเรเตอร์จึงได้ดำเนินการแจ้งให้ธุรการของหน่วยงานนั้นๆ รับทราบเพื่อให้ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ
3. โอเปอเรเตอร์โอนสายโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการติดต่อโรงพยาบาลไปยังงานเวชระเบียน หมายเลขภายใน 7226, 7227 เพื่อติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา แทนเบอร์ 7000
4. โอเปอเรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการรับเรื่องแล้วส่งเรื่องประสานงานทางช่องทางไลน์ส่วนตัวกับหัวหน้างานรับเข้าศึกษา