



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร

โทร. ๑๐๑๓

ที่

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๗

เรียน อธิการบดี

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

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

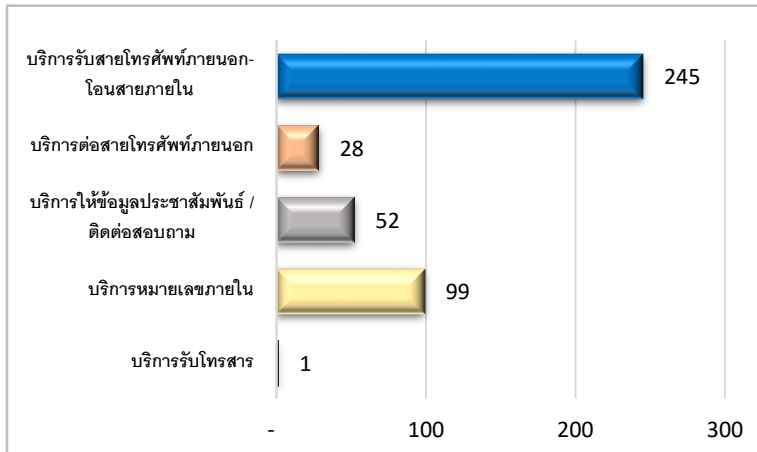
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชานาน)

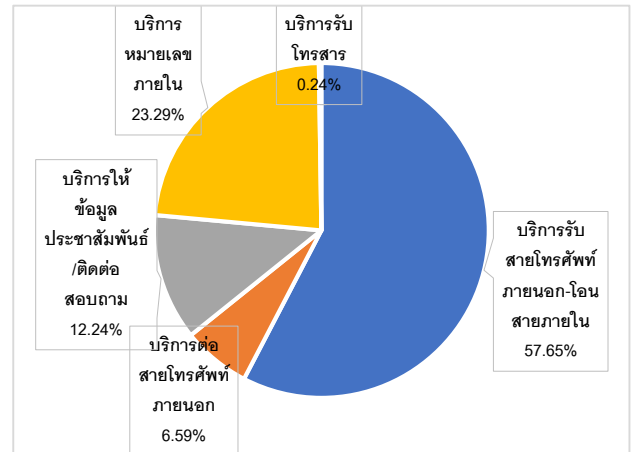
ผู้อำนวยการกองกลาง

การให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์
ประจำเดือนมกราคม 2567 จำนวน 425 ครั้ง

กราฟแสดงการให้บริการ



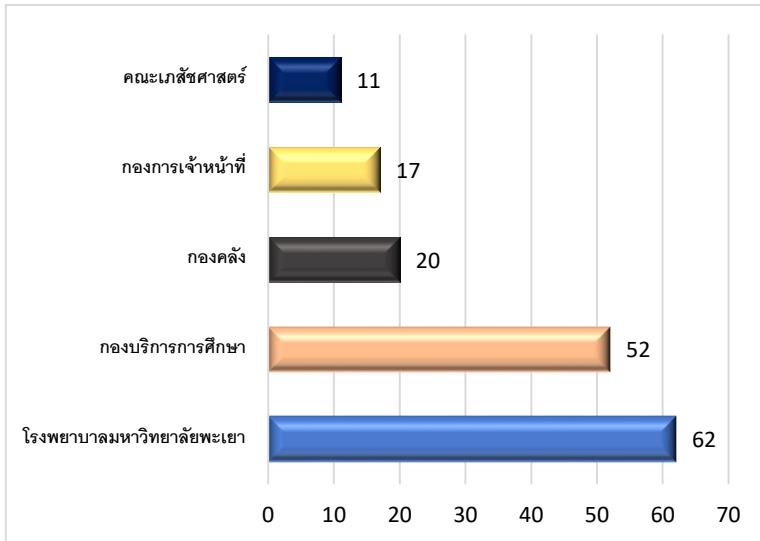
กราฟแสดงร้อยละ



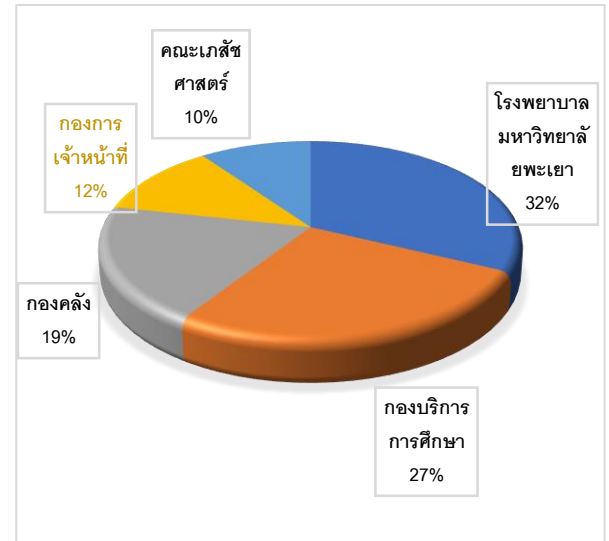
ลำดับ	รายการการให้บริการ	จำนวน / ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-โอนสายภายใน	245	57.65
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	28	6.59
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ / ติดต่อสอบถาม	52	12.24
4	บริการหมายเลขภายใน	99	23.29
5	บริการรับโทรสาร	1	0.24
	บริการส่งโทรสาร	-	
รวมการให้บริการ		425	100

หน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ

กราฟแสดงการให้บริการ



กราฟแสดงค่าร้อยละ



ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	62	32.10
2	กองบริการการศึกษา	52	38.27
3	กองคลัง	20	10.49
4	กองการเจ้าหน้าที่	17	12.35
5	คณะเภสัชศาสตร์	11	6.79

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

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

แนวทางการแก้ปัญหา

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