บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร **โทร.** ๑๐๑๓

ที่ อว ๗๓๐๓/๑๒๒๒ **วันที่** ๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

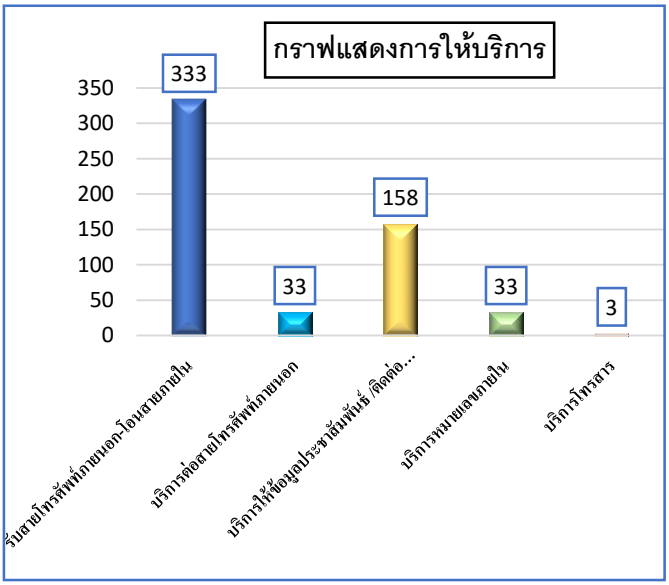
ตามที่ กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้รับมอบหมายให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโทรศัพท์ โทรสาร และผู้มาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงจัดทำสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนมิถุนายน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

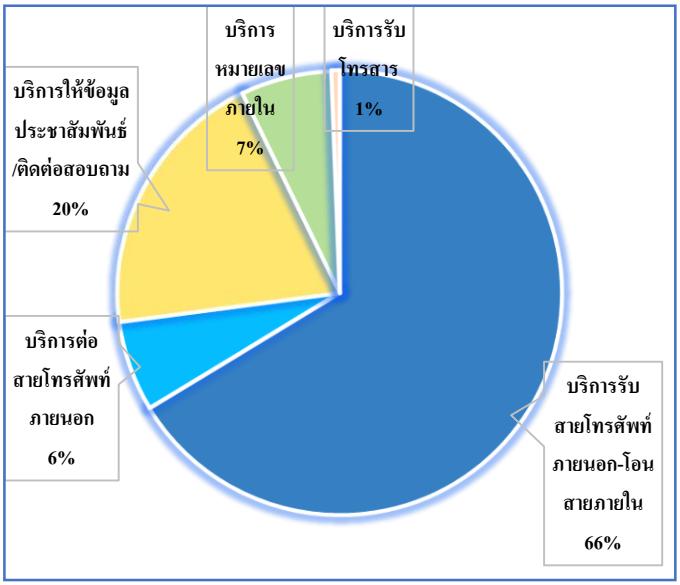
กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้ดำเนินการดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ และสามารถติดตามรายงานสถิติการให้บริการดังกล่าวได้ที่ เว็บไซต์กองกลาง www.doga.up.ac.th รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมกันนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชาวน่าน)
ผู้อำนวยการกองกลาง

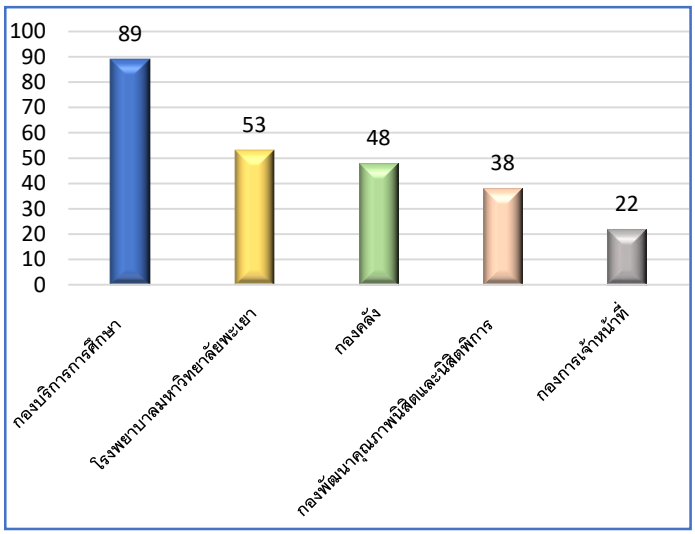
สถิติการให้บริการโทรศัพท์ /โทรสาร /ติดต่อสอบถามข้อมูลประชาสัมพันธ์ จำนวน 624 ครั้ง

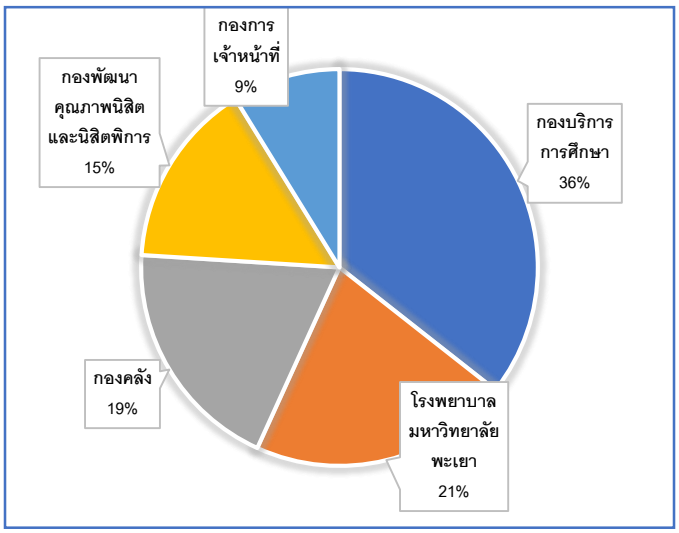




ลำดับ	การให้บริการ	จำนวน /ครั้ง
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-โอนสายภายใน	333
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	33
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม	158
4	บริการหมายเลขภายใน	33
5	บริการโทรสาร	3
รวม		**624**

หน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก-โอนสายมากที่สุด 5 ลำดับ เดือนมิถุนายน





ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง
1	กองบริการการศึกษา	89
2	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	53
3	กองคลัง	48
4	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ	38
5	กองการเจ้าหน้าที่	22

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ในกรณีที่มีสายโทรศัทพ์เข้ามาและได้โอนสายไปยังปลายทางแล้วแต่ไม่มีผู้รับสาย และสายดังกล่าวย้อนกลับมาที่โอเปอร์เรเตอร์
2. ในกรณีที่มีโทรศัทพ์เข้ามาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโอเปอเรเตอร์ได้โอยสายไปยังหน่วยงานนั้นหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสาย
3. กรณีมีโทรศัพท์โทรเข้ามาติดต่อมหาวิทยาลัยพะเยา เบอร์โทร 0 5446 6666 โทรไม่ติดโดยไม่ทราบสาเหตุ
4. กรณีมีผู้ติดต่อใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย AIS โทรเข้าเบอร์มหาวิทยาลัยจะได้ยินเสียงเป็นสายว่าง แต่เครื่องรับโทรศัพท์จุดโอเปอร์เรเตอร์จะไม่ได้ยินเสียง และไม่ปรากฏข้อมูลหน้าจอว่าสายนั้นโทรเข้า

แนวทางการแก้ปัญหา

1. โอเปอร์เรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการสอบถามสาเหตุที่ไม่มีคนรับสายเพื่อติดต่อขอเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อหน่วยงานได้
2. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรมาติดต่อหลายครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้ ทางโอเปอร์เรเตอร์จึงได้ดำเนินการแจ้งให้ธุรการของหน่วยงานนั้นๆ รับทราบเพื่อให้ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ
3. 3.1 โอเปอร์เรเตอร์ได้แจ้งเจ้าหน้าที่กองอาคารสถานที่ เพื่อดำเนินการแก้ไข ซึ่งสามารถแก้ไขได้เพียงบางส่วน แต่ปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นบ่อยครั้ง จึงต้องประสานกองอาคารแก้ไขเป็นครั้งๆไป
   3.2 โอเปอร์เรเตอร์ได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ดูแลเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเพิ่มเบอร์โทรศัพท์หน้าเว็บไซต์ 0 5446 6666 ถึง 0 5446 6670 เพื่อแก้ไขปัญหาการโทรศัพท์ ดังกล่าว
4. ประสานงานแจ้งกองอาคารสถานที่ที่ดูแลระบบโทรศัพท์ ใช้เช็คระบบคู่สาย และตรวจสอบว่าเกิดจากสาเหตุอะไร ซึ่งสามารถแก้ไขได้ในแต่ละครั้ง แต่ปัญหาดังกล่าวจะเกิดขึ้นบ่อยครั้ง