



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร

โทร. ๑๐๑๓

ที่

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำเดือนพฤษภาคม ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

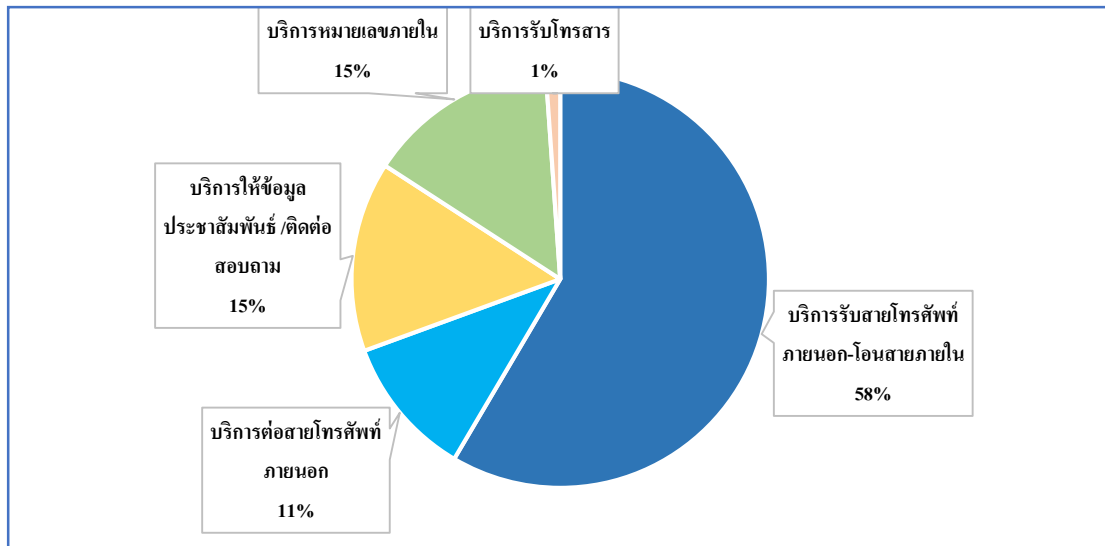
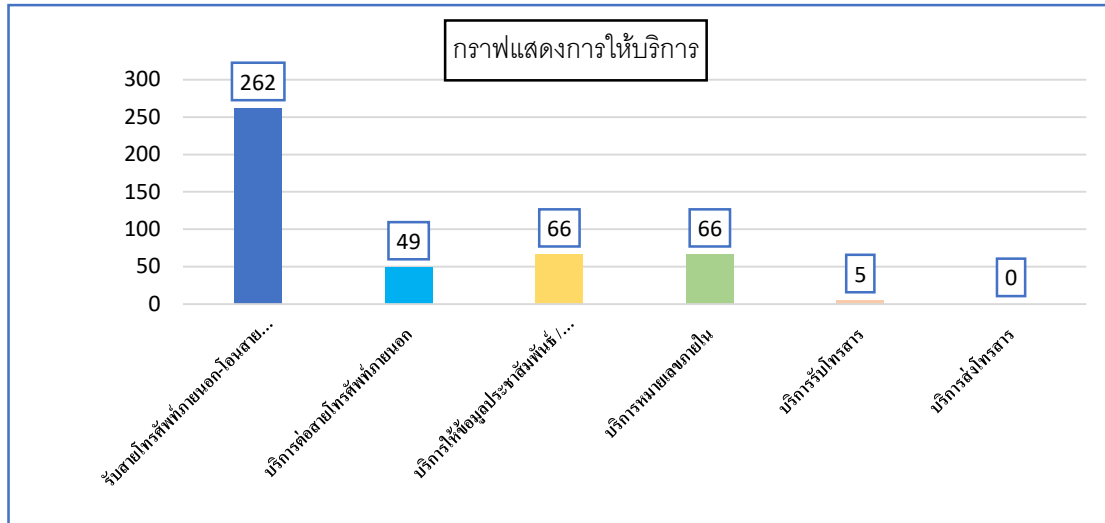
ตามที่ กองกลาง งานสื่อสารองค์กร ได้รับมอบหมายให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์ผ่านระบบโทรศัพท์ โทรสาร และผู้มาติดต่อสอบถามด้วยตนเอง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัยพะเยา รวมถึงจัดทำสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสาร และข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประจำเดือนพฤษภาคม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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

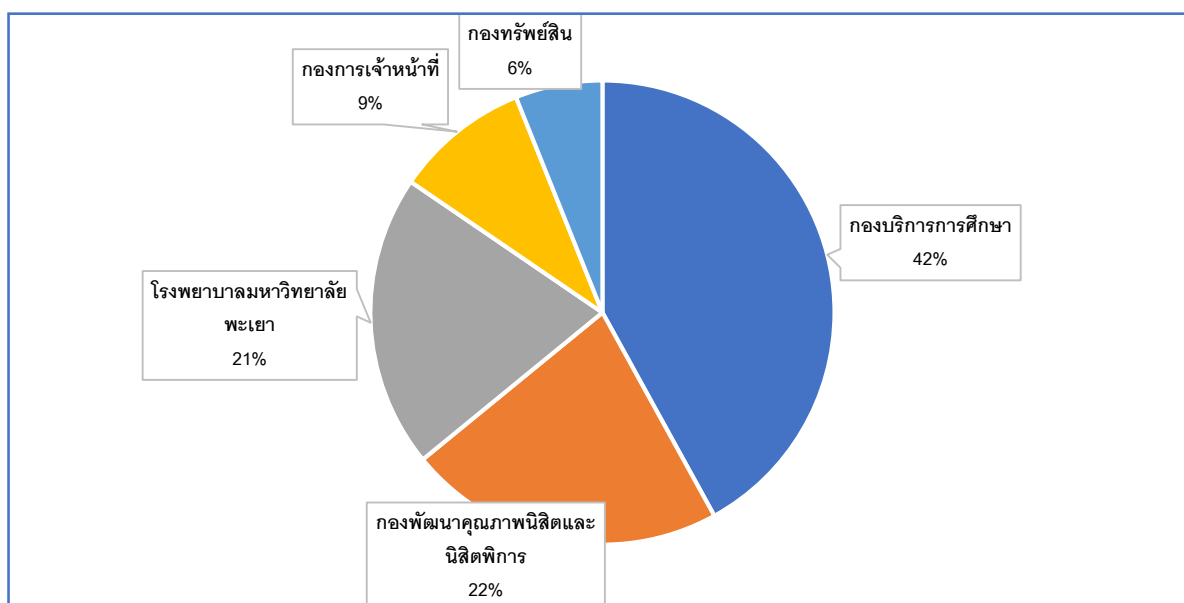
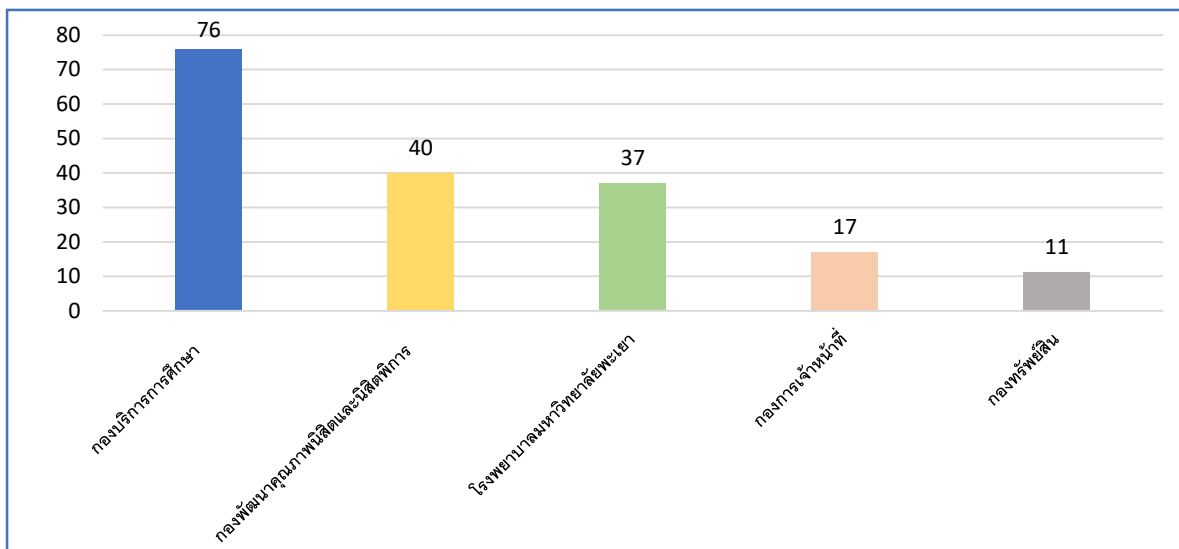
(นางณัฐธิดา ชาน่าน)  
ผู้อำนวยการกองกลาง

สถิติการให้บริการโทรศัพท์ /โทรสาร /ติดต่อสอบถามข้อมูลประชาสัมพันธ์ จำนวน 448 ครั้ง



| ลำดับ           | รายการให้บริการ                            | จำนวน /ครั้ง |
|-----------------|--|--------------|
| 1               | บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-โอนสายภายใน     | 262          |
| 2               | บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก                 | 49           |
| 3               | บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม | 66           |
| 4               | บริการหมายเลขภายใน                         | 66           |
| 5               | บริการรับโทรสาร                            | 5            |
| 6               | บริการส่งโทรสาร                            | =            |
| รวมการให้บริการ |  | 448          |

### สถิติหน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ



| ลำดับ | สังกัด                           | จำนวนรับสาย / ครั้ง |
|-------|----------------------------------|---------------------|
| 1     | กองบริการการศึกษา                | 76                  |
| 2     | กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ | 40                  |
| 3     | โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา        | 37                  |
| 4     | กองการเจ้าหน้าที่                | 17                  |
| 5     | กองทรัพย์สิน                     | 11                  |

### ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ในกรณีที่มีสายโทรศัพท์เข้ามาและได้ออนสายไปยังปลายทางแล้วแต่ไม่มีผู้รับสาย และสายดังกล่าวย้อนกลับมาที่โอเปอร์เรเตอร์
2. ในกรณีที่มีโทรศัพท์เข้ามาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโอเปอเรเตอร์ได้ออสายไปยังหน่วยงานนั้นหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสาย
3. กรณีมีโทรศัพท์โทรเข้ามาติดต่อมหาวิทยาลัยพะเยา เบอร์โทร 0 5446 6666 โทรไม่ติดโดยไม่ทราบสาเหตุ
4. กรณีมีผู้ติดต่อใช้โทรศัพท์มือถือเครือข่าย AIS โทรเข้าเบอร์มหาวิทยาลัยจะได้ยินเสียงเป็นสายว่าง แต่เครื่องรับโทรศัพท์จุดโอเปอร์เรเตอร์จะไม่ได้ยินเสียง และไม่ปรากฏข้อมูลหน้าจอว่าสายนั้นโทรเข้า

### แนวทางการแก้ปัญหา

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