



บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร

โทร. ๑๐๑๓

ที่

วันที่

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา
ประจำเดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

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

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

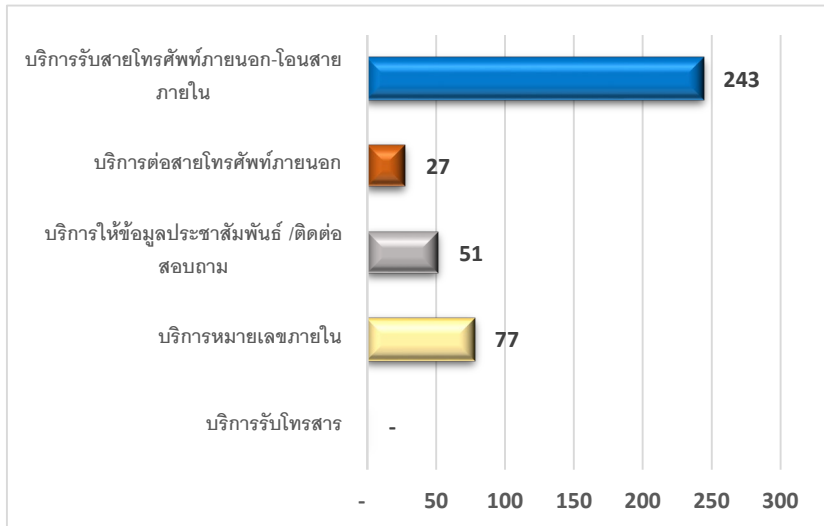
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางณัฐธิดา ชานาน)

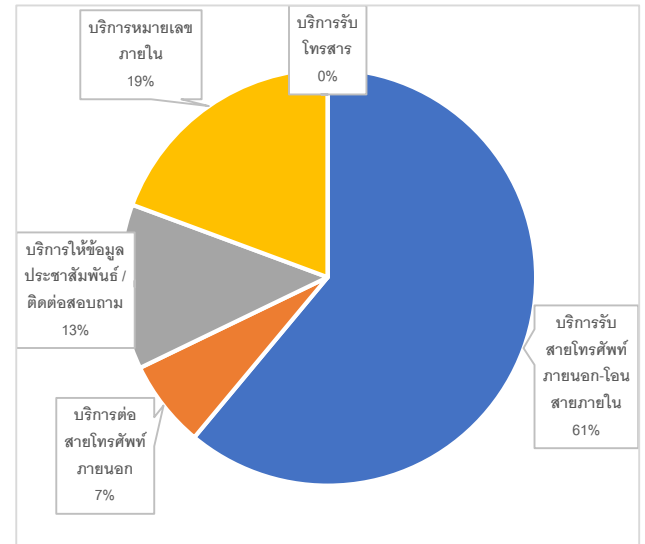
ผู้อำนวยการกองกลาง

การให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์
ประจำเดือนพฤศจิกายน 2566 จำนวน 398 ครั้ง

กราฟแสดงการให้บริการ



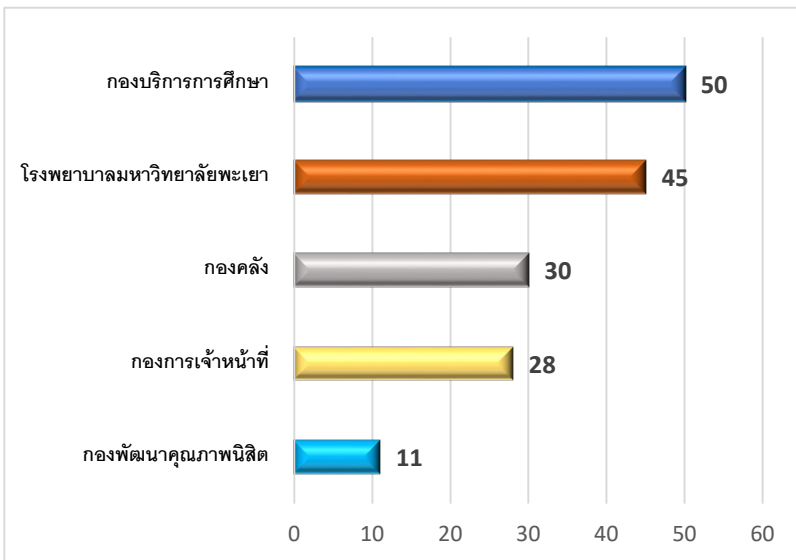
กราฟแสดงร้อยละ



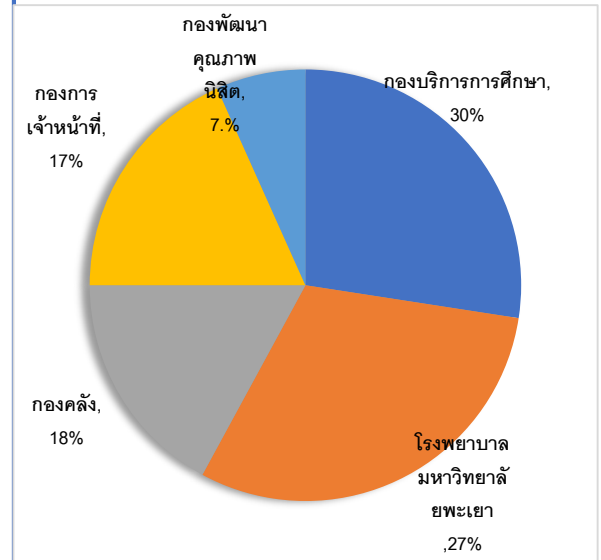
ลำดับ	รายการการให้บริการ	จำนวน /ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-อินสายภายใน	243	61 %
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	27	7 %
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม	51	13 %
4	บริการหมายเลขภายใน	77	19 %
5	บริการรับโทรสาร	-	-
	บริการส่งโทรสาร	-	-
รวมการให้บริการ		398	100 %

หน่วยงานที่ให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ

กราฟแสดงการให้บริการ



กราฟแสดงค่าร้อยละ



ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง	คิดเป็นร้อยละ
1	กองบริการการศึกษา	50	30 %
2	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	45	27 %
3	กองคลัง	30	18 %
4	กองการเจ้าหน้าที่	28	17 %
5	กองพัฒนาคุณภาพนิสิตและนิสิตพิการ	11	7 %

ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. ในกรณีที่มีสายโทรศัพท์เข้ามาและได้ออนสายไปยังปลายทางแล้วแต่ไม่มีผู้รับสาย และสายดังกล่าวย้อนกลับมาที่โอเปอร์เรเตอร์
2. ในกรณีที่มีโทรศัพท์เข้ามาติดต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยโอเปอเรเตอร์ได้ออนสายไปยังหน่วยงานนั้นหลายครั้ง แต่ไม่มีผู้รับสาย
3. มีสายโทรศัพท์เข้ามาติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา โอเปอเรเตอร์ได้ออนสายไปที่เบอร์ภายในหมายเลข 7000 ไม่มีผู้รับสาย

แนวทางการแก้ปัญหา

1. โอเปอเรเตอร์ งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการสอบถามสาเหตุที่ไม่มีคนรับสายเพื่อติดต่อขอเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อหน่วยงานได้
2. ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรมาติดต่อหลายครั้งแต่ไม่สามารถติดต่อกับหน่วยงานนั้นๆ ได้ทางโอเปอเรเตอร์จึงได้ดำเนินการแจ้งให้ธุรการของหน่วยงานนั้นๆ รับทราบเพื่อให้ติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการ
3. โอเปอเรเตอร์โอนสายโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการติดต่อโรงพยาบาลไปยังงานเวชระเบียน หมายเลขภายใน 7226,7227 เพื่อติดต่อโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา แทนเบอร์ 7000
 - 3.1 โอเปอเรเตอร์โอนสายโทรศัพท์ของผู้ที่ต้องการติดต่อเรื่องโควต้าครูแนะแนวงานไปยังงานรับเข้าศึกษาหมายเลข 1271-1273 ซึ่งไม่มีผู้รับสาย จึงได้ประสานงานกับหัวหน้างานทางไลน์เพื่อแจ้งเรื่องให้ทราบ