



## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน กองกลาง งานสื่อสารองค์กร โทร. ๑๐๑๓

ที่ อว ๓/๓๐๓/๐๓๕๘ วันที่ ๑๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

เรื่อง ขอรายงานสถิติการให้บริการโทรศัพท์ โทรสารและข้อมูลประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพะเยา  
ประจำเดือนมกราคม ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

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

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

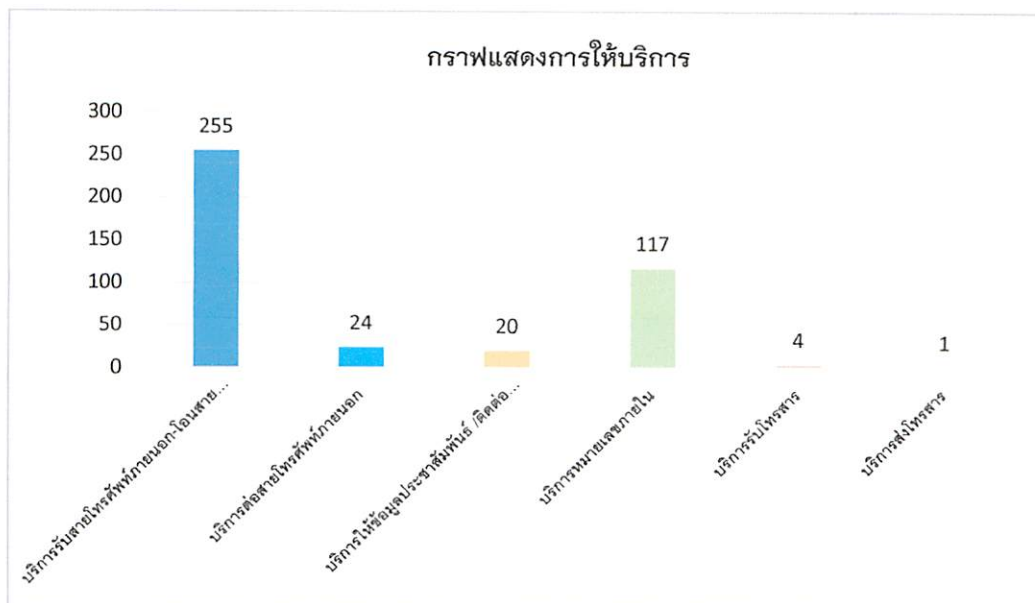
(นางณัฐธิดา ชาวาน)

ผู้อำนวยการกองกลาง

ทราบ

๒๐ ก.พ. ๒๕๖๖

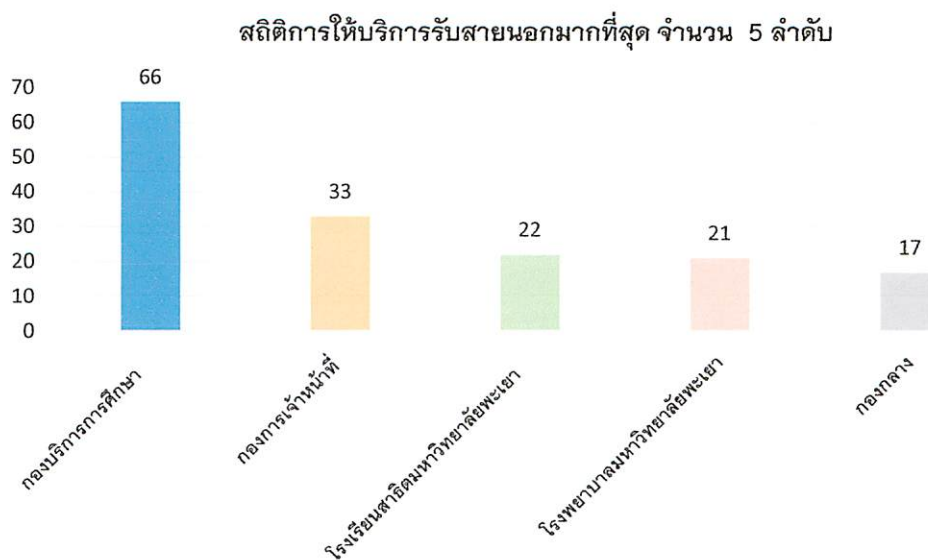
สถิติการให้บริการโทรศัพท์ /โทรสาร /ข้อมูลประชาสัมพันธ์ จำนวน 421 ครั้ง



รายการการให้บริการรับสาย /ต่อสายโทรศัพท์ /โทรสาร และการให้บริการข้อมูลประชาสัมพันธ์

ลำดับ	รายการให้บริการ	จำนวน /ครั้ง
1	บริการรับสายโทรศัพท์ภายนอก-อินสายภายใน	255
2	บริการต่อสายโทรศัพท์ภายนอก	24
3	บริการให้ข้อมูลประชาสัมพันธ์ /ติดต่อสอบถาม	20
4	บริการหมายเลขภายใน	117
5	บริการรับโทรสาร	4
6	บริการส่งโทรสาร	1
รวมการให้บริการ		<u>421</u>

## การให้บริการรับสายนอก - โอนสายมากที่สุด จำนวน 5 ลำดับ



ลำดับ	สังกัด	จำนวนรับสาย / ครั้ง
1	กงบริการการศึกษา	66
2	กงการเจ้าหน้าที่	33
3	โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา	22
4	โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยพะเยา	21
5	กงกลาง	17

### ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ

1. โอนสายไปยังปลายทางแล้วไม่มีผู้รับสาย
2. หน่วยงานในมหาวิทยาลัย ได้จัดกิจกรรมต่างๆ บางครั้งงานสื่อสารองค์กรไม่ทราบว่าเป็นหน่วยงานใดที่จัดกิจกรรม ทำให้มีการโอนสายไปยังปลายทางผิดพลาด

### แนวทางการแก้ปัญหา

1. งานสื่อสารองค์กรได้ดำเนินการแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการรับโทรศัพท์
2. งานสื่อสารองค์กรประสานงานสอบถามหน่วยงานที่จัดกิจกรรม หรือสอบถามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ข้อมูลผู้รับบริการได้ถูกต้อง