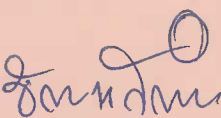





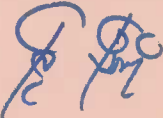
สถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ
คู่มือปฏิบัติงาน (Work Manual)
CP 5.1 : กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก

ผู้รับผิดชอบ ร.อ. 
(ธีัญญา แสงพิทักษ์)

ตำแหน่ง : นายทหารทัศนสัญญาณ สสส.ฐท.สส.

ทบทวนโดย ร.อ. 
(ประทีป รุ่งก่อน)

ตำแหน่ง : ประจำสถานีรับวิทยุ สสส.ฐท.สส.

อนุมัติโดย น.ต. 
(เจริญ เงินสุทธิ)

ตำแหน่ง : ผช.หน.สสส.ฐท.สส.ทำการแทน
หน.สสส.ฐท.สส.

ฉบับที่ 1

แก้ไขครั้งที่

วันที่บังคับใช้

สถานะเอกสาร **ควบคุม**

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	1	ของ 16 หน้า

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
1. วัตถุประสงค์	2
2. ผังกระบวนการทำงาน	3
3. โครงสร้าง	4
4. ขอบเขตและความรับผิดชอบ	5
5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	6
6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	14
7. การเก็บ การทำลาย	15
8. ภาคผนวก	16

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก				
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่		
	วันที่บังคับใช้	หน้า	2	ของ	16

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติหน้าที่
2. เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการควบคุม ประเมินและพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
3. เพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปรับปรุงพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพ ให้บรรลุถึงประสิทธิผลที่กำหนดไว้

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	3	ของ 16 หน้า

2. ผังกระบวนการ

CP 5.1 กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก

ขั้นที่	ผังกระบวนการ	มาตรฐาน เวลา (วัน/ชม.)	ข้อกำหนด ของกระบวนการ (กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ)	ผู้รับผิดชอบ
1.		10 วินาที	- สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร. พ.ศ.2556 - คู่มือการเรียนรู้ระบบ ทศ. พื้นฐาน (ใช้เพื่อพลาถ) พ.ศ.2555	นายทหาร ทัศนัญญาณ สสส.รฐท.สส.
2.		20 วินาที	- สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร. พ.ศ.2556 - คู่มือการเรียนรู้ระบบ ทศ. พื้นฐาน (ใช้เพื่อพลาถ) พ.ศ.2555	นายทหาร ทัศนัญญาณ สสส.รฐท.สส.
3.		10 วินาที	- สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร. พ.ศ.2556 - คู่มือการเรียนรู้ระบบ ทศ. พื้นฐาน (ใช้เพื่อพลาถ) พ.ศ.2555	นายทหาร ทัศนัญญาณ สสส.รฐท.สส.
4.		-	-	-
รวมระยะเวลาราชการ (วันหยุดราชการ)		40 วินาที		

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	4	ของ 16

3. การจัดโครงสร้าง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก

ระบบชุมสายโทรศัพท์



บริการด้านโทรศัพท์ของพนักงานโทรศัพท์
ห้องชุมสายโทรศัพท์

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	5	ของ 16 หน้า

4. ขอบเขตและความรับผิดชอบ

1. สถานีสื่อสารฐานทัพเรือสัตหีบ ควบคุมดูแลชุมสายโทรศัพท์ของฐานทัพเรือสัตหีบ ซึ่งเป็นชุมสายระบบ Ericsson MD-110 ใช้เลขหมาย 5 ตัว จำนวน 2,600 เลขหมาย โดยมีชุมสายย่อยที่อยู่ในการควบคุมดูแล 5 ชุมสายย่อย ดังนี้

- | | |
|---|---------------------|
| 1.1 ชุมสาย ฯ สส.ฐท.สส. | จำนวน 1,000 เลขหมาย |
| 1.2. ชุมสาย ฯ บก.กรง.ฐท.สส. | จำนวน 400 เลขหมาย |
| 1.3. ชุมสาย ฯ กอง สน.กฟร. | จำนวน 600 เลขหมาย |
| 1.4 ชุมสาย รพ.อาคารเกียรติวงศ์ | จำนวน 400 เลขหมาย |
| 1.5 ชุมสาย สนง.อาคารพักส่วนกลาง ทร.สัตหีบ | จำนวน 200 เลขหมาย |

2. ให้บริการเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์ให้กับหน่วย ทร ใน พท.สัตหีบ ทั้ง 9 หน่วยงาน พร้อมทั้งให้บริการเชื่อมต่อกับองค์การโทรศัพท์ออกสู่ภายนอก (เฉพาะโทรศัพท์ ทร.Class A ที่สามารถตัดรหัสออก แล้วโทรเข้าเบอร์องค์การใน พท.กทม.)

3. ให้บริการการรับ-ส่งข่าวทางโทรสารทั้งภายในและภายนอก ทร.ให้กับหน่วยงานของ ฐท.สส.

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	6	ของ 16 หน้า

5. ขั้นตอนการบริการด้านโทรศัพท์ สสส.ฐท.สส.

1. ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการ โทร (TOT) 0-3843-8457 -66 , ภายใน โทร. 57380 หรือ 73333
2. Operator เครื่อง Operator แสดงสถานะหมายเลขที่โทรเข้ามาที่หน้าจอด้านซ้าย
3. พนักงาน พนักงานโทรศัพท์รับสาย โดยกดปุ่ม Enter (รับสาย) รายงานตัวตามระเบียบการรับโทรศัพท์
4. ค้นหาเลขหมาย ค้นหาเลขหมายในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบเลขหมายปลายทางในสมุดหมายเลขโทรศัพท์ โทร.
5. เลขหมายปลายทาง ได้เลขหมายปลายทางแล้ว พนักงานโทรศัพท์กดเลขหมายปลายทาง เครื่องจะแสดงสถานะหมายเลขที่หน้าจอด้านขวา
6. ปลายทาง พนักงานโทรศัพท์ โอนสาย โดยกดปุ่ม Enter (ส่งสาย) ให้ผู้ใช้บริการเริ่มการสนทนา

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก		
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้า 7	ของ 16 หน้า

อธิบายรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารหน่วยบก

โดยผ่านชุมสายโทรศัพท์

- ผู้ใช้บริการสามารถโทรเข้ามาติดต่อที่ชุมสายโทรศัพท์กลาง สสส.รฐท.สส.
 - โทรจากภายนอก ทร. (TOT) โทร 0-3843-8457 – 66 หรือกด 0-2475-7380
 - โทรจากภายใน ทร.โทร 57380 หรือ 73333
- เมื่อมีสายเรียกเข้ามาที่เครื่อง Operator แสดงหมายเลขเรียกเข้ามาที่หน้าจอด้านซ้าย
- พนักงานโทรศัพท์ กดปุ่ม Enter (รับสาย) และให้รายงานตัวตามระเบียบการรับโทรศัพท์
(สวัสดี ครับ / ค่ะ ชุมสายโทรศัพท์กลาง ฐานทัพเรือสัตหีบ กระผม / ดิฉัน.....รับสาย
ครับ/ ค่ะ)
- ในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ทราบเลขหมายปลายทาง พนง.ฯ จะค้นหาเลขหมายจากสมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร.
- เมื่อค้นเลขหมายปลายทางได้แล้ว พนง.ฯ จะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบก่อน และกดเลขหมายปลายทาง
เครื่องจะแสดงสถานะหมายเลขที่หน้าจอด้านขวา (สายว่าง)
- พนง.ฯ โอนสาย โดยกดปุ่ม Enter (ส่งสาย) ให้ผู้ใช้บริการเริ่มการสนทนา
- ถ้าปลายทางไม่มีผู้รับสาย สัญญาณจะเรียกกลับมายังเครื่อง Operator (30 วินาที)
- กรณีที่ชุมสายโทรศัพท์กลาง รฐท.สส.ขัดข้อง ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อไปที่ ชุมสาย ฯ ของ รพ.สมเด็จพระ
นางเจ้าสิริกิติ์ พร. ได้ที่หมายเลข ภายใน ทร. 57384 , 69000 ภายนอก ทร. 0-2475-7384 หมายเลขสอบถาม 69444 ,
69555 หมายเลของค์การโทรศัพท์ 0-3893-3900 หรือ 0-3824-5735 – 65
- หากมีข้อขัดข้องและข้อเสนอแนะประการใด ให้เสนอผ่าน น.เวร ประจำวันของชุมสาย ฯ เพื่อนำเสนอ
นสญ.สสส. รฐท.สส. ต่อไป

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า 8	ของ 16	หน้า

หน้าที่ของพนักงานโทรศัพท์

1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบของชุมสายโทรศัพท์ โดยเคร่งครัด
2. ศึกษาวิธีการใช้โทรศัพท์อย่างถูกต้อง แน่ชัด
3. ศึกษาการยกหูเพื่อบริการแก่ผู้ใช้โทรศัพท์
4. ศึกษาสายการบังคับบัญชา, ยศ, ชื่อ ผู้บังคับบัญชาระดับต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
5. รอบรู้กิจการทั่ว ๆ ไป ของ ทร. และของหน่วยพอสมควร
6. ใช้ดุลพินิจในการตอบคำถามต่อบุคคลภายนอก ที่อาจเป็นการเปิดเผยความลับของทางราชการ เช่น สถานที่หรือบุคคล
7. ไม่พูดความลับของทางราชการทางโทรศัพท์
8. ไม่พูดเรื่องส่วนตัวขณะปฏิบัติหน้าที่
9. ไม่อ่านหนังสือหรือคุยเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่
10. หมั่นตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการโทรศัพท์ได้ติดต่อกันเรียบร้อย
11. รักษาวงจรโทรศัพท์ให้พร้อมที่จะบริการได้ทันที
12. สามารถให้คำแนะนำการใช้โทรศัพท์ของชุมสายที่ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
13. สามารถให้คำแนะนำการใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลภายในประเทศและระหว่างประเทศ
14. รับโทรศัพท์ทันที เมื่อมีโทรศัพท์เรียกเข้า

มารยาทของพนักงานโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ด้วยวาจาสุภาพ นุ่มนวล ชัดเจน
2. เมื่อต่อโทรศัพท์ให้ผู้ใช้ไม่ได้ ควรแจ้งสาเหตุด้วยคำสุภาพ
3. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้บริการโทรศัพท์
4. อธิบายอาการผิดปกติของเครื่องโทรศัพท์
5. อย่าพูดแบบเสียมิได้
6. ควรพูดด้วยการผูกมิตรไมตรี
7. อุดหนุน อุดหนุน ต่อผู้ใช้บริการ
8. อย่าต่อปากต่อคำกับผู้ใช้บริการ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	9	ของ 16 หน้า

มารยาทการใช้โทรศัพท์โดยทั่วไป

1. ศึกษาวิธีใช้โทรศัพท์อย่างถูกต้อง
2. มารยาทในการใช้โทรศัพท์

สิ่งที่ไม่ควรทำ

- อย่าปล่อยให้กริ่งโทรศัพท์ดังนาน -
 - อย่าคุยเรื่องส่วนตัวในเวลาทำงาน -
 - อย่าพูดแบบเสียไม่ได้ -
 - อย่าใช้วาจาที่ไม่สุภาพ -
 - อย่าจดข้อความไว้ในที่ทั่ว ๆ ไป -
 - อย่าใช้โทรศัพท์นาน -
 - อย่ากระแทกหรือว่าโทรศัพท์แรงเกินไป -
 - อย่าระบายอารมณ์ของท่านกับเครื่องโทรศัพท์ -
- โดยการกระแทกหรือโยน

สิ่งที่ควรทำ

- ต้องรีบรับสาย เมื่อได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์
- ถ้าจำเป็น ต้องพูดแต่น้อย
- ต้องให้ความสำคัญต่อผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์
- ควรพูดจาสุภาพ แม้จะพูดกับเพื่อนสนิท
- ควรหากระดาษ/สมุดโน้ตไว้ใกล้ ๆ โทรศัพท์
- ควรพูดให้สั้นได้เนื้อหา ใช้เวลาน้อย
- ควรวางโทรศัพท์ให้เบา ๆ อย่างระมัดระวัง
- ควรใช้โทรศัพท์อย่างประหยัด และจงช่วยกันรักษา
- ดูแลเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

3. ศิลปะการใช้คำพูดทางโทรศัพท์

3.1 ในฐานะผู้ใช้โทรศัพท์ติดต่อไป ก่อนอื่นต้องเตรียมข้อมูลที่จะพูดให้พร้อม เช่น ใคร... ทำอะไร...
ที่ไหน...เมื่อไร.....และอย่างไร.....

- 3.2 ข้อควรระวังเมื่อจะโทรศัพท์ถึงผู้ใด

3.2.1 ถ้าเป็นผู้ใหญ่ที่ไม่คุ้นเคย หรือผู้ใหญ่ไม่ได้บอกไว้ให้โทรไป ไม่ควรโทรศัพท์ไป เพราะเสีย
มารยาท

3.2.2 ดูเวลาว่าเป็นเวลาใด เช่น เที่ยง – กลางคืน – เข้าเกินไป (ยกเว้นได้ติดต่อไว้ล่วงหน้าแล้ว)

3.2.3 เมื่อทราบผู้ที่เราจะพูดด้วยกำลังพักผ่อนหรือป่วย หรือกำลังรับประทานอาหาร กำลังคุยกับ
แขก ดิถีธุระสำคัญ ไม่ควรขอพูดด้วย

- 3.3 เมื่อโทรศัพท์ไป หากผู้ที่เราต้องการจะพูดด้วยไม่อยู่ ควรปฏิบัติดังนี้

- 3.3.1 สอบถามด้วยคำสุภาพ

“ขอประทานโทษครับ/ค่ะ พอจะทราบไหมว่าคุณ.....จะกลับมาตอนไหน” หรือ “ขอ
ประทานโทษครับ/ค่ะ ผมจะติดต่อกับคุณ....ได้ที่ไหนตอนนี้”

- 3.3.2 หากไม่สามารถติดต่อกับเขาได้ ควรฝากข้อความไว้ เช่น

“กรุณาเรียนว่าผม/ดิฉัน....โทรมา หากกลับมาแล้วกรุณาโทรศัพท์ไปที่เลขหมาย....ด้วยครับ/
ค่ะ

3.3.3 หลังจากฝากข้อความแล้ว ควรให้คนรับโทรศัพท์ทวนข้อความอีกครั้งหนึ่ง และอย่าลืมแจ้ง
ข้อความดังกล่าวไปยังผู้ที่เรารับฝากข้อความ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่		ฉบับที่
	วันที่บังคับใช้	หน้า	10	ของ 16 หน้า

3.4 ในฐานะเป็นผู้รับโทรศัพท์ เมื่อได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ ต้องรีบยกหูโทรศัพท์และพูดด้วยประโยคใด ประโยคหนึ่ง ดังต่อไปนี้

“สวัสดีครับ/ค่ะ ที่นี่โทร....” หรือ “สวัสดีครับ/ค่ะ บ้านคุณ.....” หรือ “สวัสดีครับ/ค่ะ ที่นี่.....”(บอกสถานที่.....)

3.4.1 ถ้าเขาต้องการพูดโทรศัพท์กับผู้อื่นที่อยู่และว่าง ให้พูดประโยคว่า “จะให้เรียนคุณ....ว่าใครจะเรียน/พูดสายด้วยครับ/ค่ะ “และถ้าต้องตามไกล ๆ อย่าลืมพูดว่า “กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ”

3.4.2 ถ้าเขาต้องการพูดโทรศัพท์กับผู้อื่นที่อยู่ แต่ไม่ว่า ให้พูดประโยคว่า “กำลังติดประชุม มีแขก อาน้ำ/เข้าห้องน้ำ กำลังพักผ่อน ป่วย กำลังรับประทานอาหาร กำลังรับโทรศัพท์อยู่อีกสาย “ หรือ “ไปธุระข้างนอก ไปต่างจังหวัด/ต่างประเทศ”

4. การใช้คำพูดทางโทรศัพท์

ไม่ควรพูดว่า

ควรพูดว่า

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| - ฮัลโล | - | สวัสดีครับ/ค่ะ (ระบุสถานที่.....)จะเรียนสายกับใคร ไม่ทราบครับ/ค่ะ |
| - นั่นใครพูด | - | ผม/ดิฉัน กำลังพูดสายกับใครอยู่ครับ/ค่ะ |
| - คุณโทรมาจากไหน | - | ขอประทานโทษ คุณโทรมาจากไหนครับ/ค่ะ |
| - คุณเป็นใคร | - | ผม/ดิฉัน กำลังพูดสายกับใครอยู่ครับ/ค่ะ |
| - คุณจะโทรไปไหน | - | ที่นี่เลขหมาย.....ครับ/ค่ะ.....จะเรียนสายกับใครไม่ทราบครับ/ค่ะ |
| - คุณจะติดต่อเรื่องอะไร | - | มีอะไรจะให้รับใช้บ้างครับ/ค่ะ ตอนนี้ท่านติดธุระ.....กรุณาคอยสักครู่ หรือจะโทรมาใหม่ได้ไหมครับ/ค่ะ |
| - เขาไม่อยู่ คุณจะส่งอะไรไว้ | - | ตอนนี้คุณ.....ไม่อยู่ จะฝากข้อความอะไรไว้มั๊ยครับ/ค่ะ |
| - ใครจะพูดด้วย | - | ไม่ทราบว่าใครจะเรียนสายด้วยครับ/ค่ะ |
| - รอเดี๋ยวนะ | - | กรุณารอสักครู่ครับ/ค่ะ |

5. สิ่งควรรู้

1. กรณีมีคนไปตามรับโทรศัพท์ของเรา ต้องกล่าว “ขอบคุณ” ทุกครั้ง
2. ถ้าเราเป็นคนโทรไปติดต่อ ควรบอกเลิกการพูดโทรศัพท์ก่อน หรือผู้น้อยควรบอกเลิกการพูดก่อน
3. พึงระวังเสมอว่า ผู้พูดคุยกับเราไม่ได้พบเห็นหน้ากัน ควรใช้วาจาสุภาพตลอดเวลา
4. อุปกรณ์โทรศัพท์เป็นสมบัติของ ทร.โปรดช่วยกันรักษา
5. โทรศัพท์เป็นเครื่องกลไฟฟ้า ย่อมมีการผิดพลาดเกิดขึ้นได้
6. อย่าใช้โทรศัพท์ขณะฟ้าคะนอง อาจเกิดอันตรายถึงชีวิตได้
7. ในเวลาราชการ โทรศัพท์ควรใช้เพื่อราชการเท่านั้น
8. อย่าใช้โทรศัพท์นาน
9. การกดเลขหมายผิด เฉพาะอย่างยิ่งในยามวิกาล เป็นการรบกวนผู้อื่น ไม่ควรปฏิบัติ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	11	ของ 16 หน้า

การใช้งาน PC โอเปอเรเตอร์

หน้าจอหลักของเครื่อง PC Operator ประกอบด้วยส่วนประกอบหลัก 4 ส่วน ได้แก่ Queue , Loop Status หน้าจอสนทนา, ส่วนค้นหาข้อมูล และส่วนสถานะ Operator

Queue เป็นส่วนของหน้าจอแสดงข้อมูล Queue จะแสดงสถานะสายที่มารอเครื่อง

Operator แบ่งแยกตามสถานะของสายที่เรียกหา operator ได้ดังนี้

<u>สัญลักษณ์</u>	<u>ความหมาย</u>
Recall	สายเรียกกลับมาที่ operator
Operator	สายเรียกมายัง operator
Trunk	สายนอกเรียกเข้าหา operator
Calls in queue	มีสายรอใน Queue

Loop Status ใช้แสดงสถานะของสายที่ถูกพัก เช่น หากต้องการพักสายคู่สนทนา เพียงกดปุ่ม Insert , Delete ,Home ,End, Page up และ Page down ปุ่มใดปุ่มหนึ่งเพียงหนึ่งปุ่ม หากต้องการฟังเสียงคู่สนทนาขณะพักสาย สามารถใช้ปุ่ม F2 เพื่อ Loop Monitor คู่สนทนา

หน้าจอสนทนา แบ่งได้เป็น 3 ส่วนดังนี้ จอซ้าย จอขวา และจอกลาง


จอซ้าย	จะแสดงหมายเลขและชื่อเรียกเข้าและเรียกออก
จอขวา	จะแสดงหมายเลขและชื่อของหมายเลขที่ต้องการโอนสาย
จอกลาง	จะแสดงหมายเลขขณะกด ขณะกดเรียกหมายเลขที่ต้องการ หน้าจอจะแสดงสัญลักษณ์ต่าง ๆ ดังนี้

ตัวอย่างจอสนทนาขวา

<u>สัญลักษณ์</u>	<u>ความหมาย</u>
กรอบสนทนาสีเทา	สายว่างพร้อมที่จะส่งสัญญาณเรียก
JENKINS,EVELYN	ชื่อของหมายเลข 50163
EXT	ชนิดสายใน
50163	หมายเลข 50163
FREE	สายว่าง
1	สายนี้สามารถโทรออกต่างประเทศได้

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	12	ของ 16

ตัวอย่างจอสนทนาซ้าย

<u>สัญลักษณ์</u>	<u>ความหมาย</u>
กรอบสนทนาสีเขียว	กำลังสนทนากับสายดังกล่าว
KARLSSON, LARS Mr.	ชื่อของหมายเลข 40203
EXT	ชนิดสายใน
40203	หมายเลข 40203
INCOMING	สายเรียกเข้า
16	สายนี้สามารถโทรเข้าภายในตู้สาขา
	หนึ่งคนแต่มีโทรศัพท์หลายเครื่อง
รูปภาพคน	หนึ่งเครื่องโทรศัพท์ที่มีผู้ใช้งานหลายคน

ค้นหาข้อมูล ส่วนค้นหาข้อมูลใช้การสืบค้นชื่อ นามสกุล แผนก หมายเลขภายใน หากค้นหาแล้วต้องการที่จะโทรออกให้กดปุ่ม Enter ระบบจะทำการหมุนหมายเลขที่ทำการค้นหา หากหมายเลขดังกล่าวว่างให้กดลูกศรซ้าย หลังจากสนทนาแล้วต้องการตัดสายทิ้งให้กดเครื่องหมาย -

Function ปุ่มอำนวยความสะดวกในการทำงานของโอเปอเรเตอร์ Function ต่าง ๆ จะขึ้นอยู่กับสถานะและแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

<u>ปุ่ม</u>	<u>ความหมาย</u>
F1	เปิดเครื่อง/ปิดเครื่อง
F2	Loop Monitor
F3	ดึงสายกลับเมื่อจบสนทนา
F5	ตัดเสียงที่ปากพูด
F6	เรียกสายซ้อน
F8	เรียกหมายเลขสายนอก
F12	ลบหน้าจอ

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	13	ของ 16 หน้า

สรุปการใช้งานปุ่มต่าง ๆ

<u>ปุ่ม</u>	<u>หน้าที่</u>
ลูกศรซ้าย	ส่งกระดิ่งหน้าจอซ้าย
ลูกศรขวา	ส่งกระดิ่งหน้าจอขวา
Insert	พักสาย
Delete	พักสาย
Home	พักสาย
End	พักสาย
Page Up	พักสาย
Page Down	พักสาย
0 – 9	กดหมายเลขที่ต้องการหมุน
เครื่องหมาย -	ลบหน้าจอสนทนาซ้าย
เครื่องหมาย +	ลบหน้าจอสนทนาขวา
Enter	รับสาย/ส่งสาย
อื่น ๆ	ใช้ในการสืบค้นข้อมูล

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	14	ของ 16 หน้า

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 6.1 สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร.พ.ศ.2556
- 6.2 คู่มือการเรียนรู้ระบบโทรศัพท์พื้นฐาน (ใช้เพื่อกลาง) พ.ศ.2555

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	15	ของ 16 หน้า

7. การเก็บ การทำลาย

คู่มือการปฏิบัติงาน กระบวนการ บริการสื่อสาร	เรื่อง กระบวนการติดต่อสื่อสารหน่วยบก			
	เอกสารเลขที่	แก้ไขครั้งที่	ฉบับที่	
	วันที่บังคับใช้	หน้า	16	ของ 16 หน้า

8.ภาคผนวก