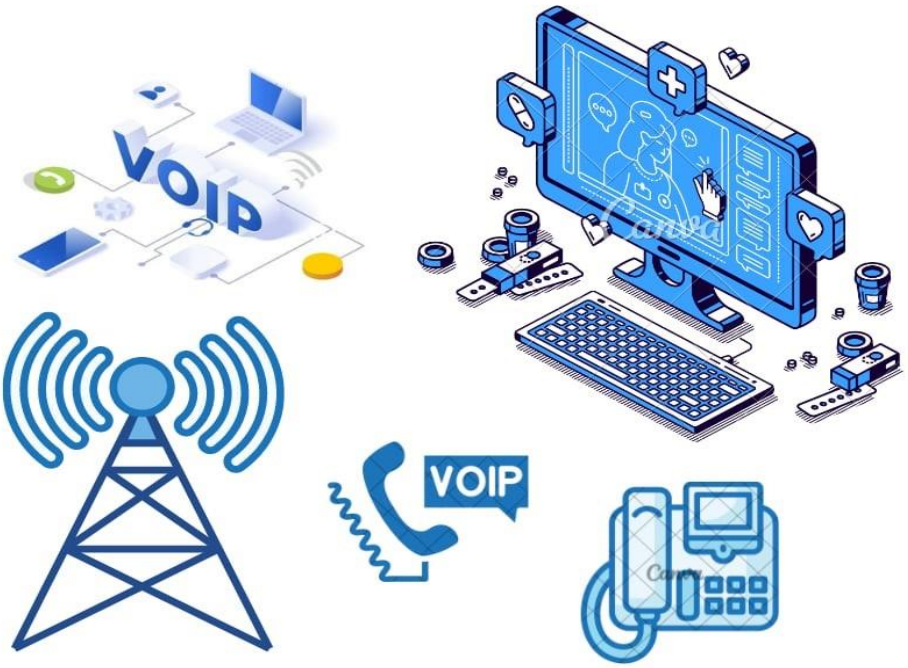
คู่มือปฏิบัติงานหลัก
เรื่อง
การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต



โดย
ว่าที่ร้อยตรีนพดล เวศวงศ์ษาทิพย์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์

หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้จัดทำขึ้นตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย พ.ศ. 2556 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 มิถุนายน 2556 ในข้อ 20 (3) “ระหว่างสัญญาจ้างระยะที่ 3 ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยทุกสี่ปี ตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.บ.ม.” กำหนด ข้าพเจ้า ว่าที่ ร.ต.นพดล เวศวงศ์ษาทิพย์ ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยระบุขั้นตอนการดำเนินการ ต่างๆ ซึ่งคู่มือปฏิบัติงานหลักมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานมีคู่มือไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษางานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้งานของหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ เนื่องจากเป็นงานบริการ ดังนั้นจึงต้องปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจากคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณ รองอธิการบดีบริหาร ผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าหน่วยงานวิทยบริการ หัวหน้าหน่วยงานบริหารงานทั่วไป หัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ วิธีการ ขั้นตอนการจัดทำเอกสารต่างๆ คำแนะนำ ตรวจสอบ แก้ไข และส่งเสริม สนับสนุนให้คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้

ว่าที่ ร.ต. นพดล เวศวงศ์ษาทิพย์
นักวิชาการคอมพิวเตอร์
สิงหาคม 2567

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		**(1)**
สารบัญ		**(2)**
สารบัญภาพ		**(4)**
สารบัญตาราง		**(7)**
ส่วนที่ 1	**บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์**	**1**
	ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	1
	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	5
	สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	6
	ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	7
	เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	7
	คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์	8
	ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย	8
ส่วนที่ 2	**บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ**	**10**
	การแบ่งส่วนราชการ	10
	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ	12
	1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมือง	13
	2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ บางคล้า	13
	ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ	14
	อัตลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมองค์กร	14
	สมรรถนะหลักขององค์กร	15
	ประเด็นยุทธศาสตร์	15
	แนวทางการบริหาร	16
	ภาระงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	17
	1. หน่วยงานบริหารงานทั่วไป	17
	2. หน่วยงานวิทยบริการ	17
	3. หน่วยงานเทคโนโลยีสารเสนเทศและการสื่อสาร	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	**18**
กระบวนการดำเนินงาน	18
แผนภูมิ (Flow Chart) การขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	19
ขั้นตอนที่ 1 ขอติดตั้งโทรศัพท์	20
1.1 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มของติดตั้ง	20
1.2 เขียนคำขอติดตั้งโทรศัพท์ใหม่	22
ขั้นตอนที่ 2 เตรียมการและติดตั้งโทรศัพท์	24
2.1 แจ้งผู้ขอใช้บริการเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง	24
2.2 ตรวจสอบจุดติดตั้ง	24
2.3 จัดเตรียมอุปกรณ์และตั้งค่าอุปกรณ์	25
2.4 ดำเนินการติดตั้ง	48
2.5 ผู้ขอใช้บริการเซ็นรับอุปกรณ์และทดสอบการใช้งาน	59
ขั้นตอนที่ 3 เพิ่มเบอร์และรายงานผล	61
3.1 เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ในผังเบอร์โทรศัพท์	61
3.2 รายงานผลการปฏิบัติงาน	67
ข้อเสนอแนะ	**68**
บรรณานุกรม	**69**
ประวัติผู้รับการประเมิน	**70**

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	5
2.1	โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
3.1	เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์	20
3.2	เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูบุคลากร	21
3.3	เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูแบบฟอร์มขอใช้บริการระบบสารสนเทศ	21
3.4	เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	22
3.5	แบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	23
3.6	การเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง	25
3.7	สายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมเข้าตัว RJ45	26
3.8	โทรศัพท์สำหรับใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	26
3.9	สัญลักษณ์ไฟล์เอกสาร	28
3.10	ผังหมายเลขโทรศัพท์	29
3.11	ICON OmniVista 8770 Client	30
3.12	โปรแกรม OmniVista 8770 Client	31
3.13	การเข้าใช้โปรแกรม OmniVista 8770 Client	31
3.14	การเข้าใช้โปรแกรม OXEWBM	32
3.15	การใช้โปรแกรม OXEWBM ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์	33
3.16	การใช้โปรแกรม OXEWBM เพื่อตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เดิม	34
3.17	หน้าโปรแกรมในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่	35
3.18	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่	36
3.19	หน้าโปรแกรมเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ General	37
3.20	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory number	37
3.21	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory name	38
3.22	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Set Type	38
3.23	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Secret Code	39
3.24	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Displayed Name	39

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
3.25	หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ SIP Passwd	40
3.26	หน้าโปรแกรมสำหรับการบันทึกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์	41
3.27	หน้าโปรแกรมแจ้งเตือนความผิดพลาดในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์	41
3.28	ชื่อกรุ๊ปของหน่วยงาน	42
3.29	การเลือกเบอร์ที่จะเพิ่มเข้ากรุ๊ป	43
3.30	หน้าโปรแกรมสำหรับเพื่อเพิ่มการดึงเข้ากลุ่ม	43
3.31	การเพิ่มกลุ่มใหม่	44
3.32	การบันทึกการตั้งค่าใหม่	45
3.33	การตั้งชื่อกรุ๊ปใหม่	46
3.34	การคืนค่าหน่วยความจำของระบบ	46
3.35	การยืนยันการคืนหน่วยความจำของระบบ	47
3.36	การเชื่อมต่อที่มีช่องสัญญาณไม่เพียงพอ	48
3.37	เครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	49
3.38	อุปกรณ์ประกอบของเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	50
3.39	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเมื่อเปิดอัตโนมัติ	51
3.40	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการตั้งค่า	51
3.41	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการยืนยันการตั้งค่า	52
3.42	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการตั้งค่าอัตโนมัติ	52
3.43	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าโหมดการตั้งค่า	53
3.44	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP Account	53
3.45	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP	54
3.46	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP1	54
3.47	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยืนยันการตั้งค่าเครื่อง	55
3.48	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการตั้งค่าเครื่อง	55
3.49	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใส่หมายเลขโทรศัพท์ใหม่ที่สร้างไว้	56
3.50	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใส่รหัสผ่านสำหรับทำการเชื่อมต่อ	57
3.51	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตรวจสอบความถูกต้อง	57

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่		หน้า
3.52	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแสดงการลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์	58
3.53	หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งาน	58
3.54	สำหรับผู้ขอใช้บริการลงนามในแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	60
3.55	ไฟล์เอกสาร TEL Number Update.doc	61
3.56	เอกสาร TEL Number Update.doc	62
3.57	หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc เพื่อเพิ่มชื่อหน่วยงานและหมายเลขใหม่	62
3.58	หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว	63
3.59	ไฟล์เอกสาร RRU IP Phone.xlsx	64
3.60	เอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์	65
3.61	บันทึกข้อมูลเอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์	66
3.62	หัวหน้าหน่วยงานลงนามในแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย	67

สารบัญตาราง

ตาราง **หน้า**

3.1 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนดาวน์โหลดแบบฟอร์มและกรอกข้อมูลขอใช้บริการ 24
3.2 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนการตรวจสอบจุดติดตั้งติดตั้ง 27
3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนจัดเตรียมอุปกรณ์ 27
3.4 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนตรวจสอบผังหมายเลขโทรศัพท์ 34
3.5 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขใหม่เข้าไปในระบบ 42
3.6 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลข และการตั้งค่าสำหรับการดึงสายเรียกเข้า 47
3.7 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนการนำเครื่องใหม่ตั้งค่าหมายเลขโทรศัพท์ 59
3.8 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขเข้าในผังหมายเลข 63
3.9 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขครุภัณฑ์ใหม่ 66
3.10 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงาน 68

ส่วนที่ 1
บริบทมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นเนื้อหาบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยจะประกอบไปด้วย ประวัติของมหาวิทยาลัย เอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจของมหาวิทยาลัย เป้าประสงค์และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ประวัติมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มีสถานที่ปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มก่อตั้งอยู่ในอำเภอเมืองฉะเชิงเทรา ใกล้วัดโสธรวราราม วรวิหาร สถานที่ประดิษฐานหลวงพ่อพุทธโสธร และกองพันทหารช่างที่ 2 (ค่ายศรีโสธร) มีสถานที่ปฏิบัติงานแยกกันเป็น 3 แห่ง คือ

แห่งแรก ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000 บนเนื้อที่ 43 ไร่เศษ เป็นที่ตั้งของสำนักงาน อาคารเรียน อาคารปฏิบัติการและอาคารที่ทำการต่าง ๆ

แห่งที่สอง ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 40 ถนนศรีโสธรตัดใหม่ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000 มีพื้นที่ประมาณ 17 ไร่ เป็นพื้นที่ซึ่งได้รับบริจาคและจัดซื้อเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนของโปรแกรมวิชาเกษตรศาสตร์ ปัจจุบันได้เปลี่ยนมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนโรงเรียนสาธิต และเป็นบริเวณที่พักอาศัยของข้าราชการ พนักงานของมหาวิทยาลัย

แห่งที่สาม ตั้งอยู่ ณ เลขที่ 6 หมู่ 4 ตำบลหัวไทร อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา 24110 มีพื้นที่ประมาณ 500 ไร่ เป็นที่สาธารณประโยชน์ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยอนุมัติให้ใช้เป็นที่ตั้งของมหาวิทยาลัยฯ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ. 2539

สถานที่แห่งแรกนี้เดิมเป็นที่ตั้งของโรงเรียนฝึกหัดครูกสิกรรมชายซึ่งต่อมาเมื่อโรงเรียนย้ายไปตั้งใหม่ที่จังหวัดปราจีนบุรีทางราชการจึงได้ขยายสถานที่เดิมให้กว้างขึ้นโดยขอที่ดินจากทางการทหารและจัดซื้อเพิ่มเติมเพื่อสร้างหอนอนและเรือนพักครูแล้วย้ายนักเรียนสตรีแผนกฝึกหัดครู ซึ่งเรียนรวมอยู่กับนักเรียนสตรีประจำจังหวัดฉะเชิงเทรา “ดัดดรุณี” มาเรียนแทนในปี พ.ศ. 2483 โดยใช้ชื่อโรงเรียนว่า “โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัด” เปิดสอนหลักสูตรครูประกาศนียบัตรจังหวัด (ครู ว.) จึงถือได้ว่ามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ได้ถือกำเนิดในปี พ.ศ.2483 จากนั้นก็ได้พัฒนาเปลี่ยนแปลงมาโดยลำดับ กล่าวคือ

พ.ศ. 2485 ได้เปิดสอนหลักสูตรครูประชาบาล (ป.ป.) และเปลี่ยนชื่อเป็น **"โรงเรียนสตรีฝึกหัดครูฉะเชิงเทรา"** แต่ต่อมาได้ตัดหลักสูตรครูประชาบาล และหลักสูตรครูประกาศนียบัตรจังหวัดออกปีละชั้นจนหมดในปี พ.ศ. 2491 และ พ.ศ. 2495 ตามลำดับ

พ.ศ. 2493 เปิดสอนหลักสูตรครูมูล และในปี พ.ศ. 2494 เปิดสอนหลักสูตรฝึกหัดครูประถม (ป.ป.) ซึ่งเป็นการเปิดสอนนักเรียนฝึกหัดครู ป.ป. หญิง เป็นครั้งแรกในส่วนภูมิภาคของไทย

ในระยะนี้เองที่กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้จังหวัดฉะเชิงเทราเป็นสถานที่ทดลองปรับปรุงส่งเสริมการศึกษาโดยความร่วมมือขององค์การระหว่างประเทศหลายองค์การ ได้แก่ องค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การบริหารความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งอนามัยโลก (WHO) องค์การบริหารความร่วมมือระหว่างประเทศแห่งสหรัฐอเมริกา (USOM) มีชาวต่างประเทศเข้ามาดำเนินงานในโครงการนี้จากหลายชาติ คือ อังกฤษ สหรัฐอเมริกา เดนมาร์ก นอร์เวย์ สวีเดน ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ แคนาดา อินเดีย ศรีลังกา และญี่ปุ่น ในการนี้ทางโรงเรียนฝึกหัดครูฉะเชิงเทราได้ให้ความร่วมมือกับโครงการระหว่างประเทศ โดยจัดสถานที่ไว้ส่วนหนึ่งสำหรับให้โรงเรียนต่าง ๆ ใช้เป็นสถานที่ประชุม การสาธิตการสอนโดยผู้เชี่ยวชาญจากประเทศไทยและต่างประเทศ พ.ศ. 2498 มีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร โดยใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาการศึกษา (ป.กศ.) แทนหลักสูตร ป.ป. โดยรับนักเรียนชายเข้าเรียนด้วยจึงเปลี่ยนชื่อจากโรงเรียนสตรีฝึกหัดครูฉะเชิงเทรา เป็น **"โรงเรียนฝึกหัดครูฉะเชิงเทรา"** สังกัดกรมการฝึกหัดครู

ตลอดเวลาที่ผ่านมาโรงเรียนฝึกหัดครูฉะเชิงเทราได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านอาคารสถานที่และด้านการเรียนการสอน โดยได้รับการช่วยเหลือจากองค์การปรับปรุงส่งเสริมการศึกษาและองค์การ ยูนิเซฟ (UNICEF) และได้มีโครงการฝึกหัดครูชนบทขึ้นในระยะนี้ด้วย

ต่อมาเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2513 โรงเรียนฝึกหัดครูฉะเชิงเทรา ได้รับการสถาปนาเป็น **"วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา"** เปิดสอนถึงระดับประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาชั้นสูง (ป.กศ.สูง) ทั้งนักศึกษาภาคปกติและภาคค่ำ (Twilight) ในด้านอาคารสถานที่ ได้มีการก่อสร้างอาคารคอนกรีตเสริมเหล็กแทนอาคารเรียนไม้ที่มีอยู่แต่เดิมและมีอาคารอื่น ๆ เพิ่มขึ้นตามลำดับ

พ.ศ. 2518 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 วิทยาลัยครูฉะเชิงเทรา จึงได้รับการยกฐานะตามพระราชบัญญัติให้ผลิตครูได้ถึงระดับปริญญาตรี และให้มีภารกิจอื่น ๆ คือ การค้นคว้าวิจัย ทำนุบำรุงศาสนาและศิลปวัฒนธรรม การส่งเสริมวิทยฐานะครู และการอบรมครูประจำการ จึงได้มีโครงการอบรมครูประจำการ (อ.ค.ป.) ขึ้น โดยได้เปิดสอนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 จนถึง พ.ศ. 2530

ในปี พ.ศ. 2527 มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) และให้วิทยาลัยครูเปิดสอนสาขาวิชาต่าง ๆ ถึงระดับปริญญาตรีได้ วิทยาลัยครูฉะเชิงเทราจึงเปิดสอนระดับปริญญาตรีในสาขาวิชาการศึกษา (ค.บ.) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (วท.บ.) สาขาวิชาศิลปศาสตร์ (ศศ.บ.) ทั้งนักศึกษา

ภาคปกติ และนักศึกษาตามโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการ (กศ.บป.) ในวันเสาร์-อาทิตย์

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 กรมการฝึกหัดครูได้รับพระมหากรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระราชทานนาม วิทยาลัยครูว่า **"สถาบันราชภัฏ"** ตราเป็นพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ เมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2538 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 4 ก วันที่ 24 มกราคม พ.ศ. 2538 วิทยาลัยครูฉะเชิงเทราจึงเปลี่ยนชื่อเป็น **"สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา"**

ต่อมาในปี พ.ศ. 2539 กรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทยได้อนุมัติให้ใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ บริเวณหนองกระเดือย หมู่ 4 ตำบลหัวไทร อำเภอบางคล้า จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นที่ตั้งสถาบันราชภัฏฉะเชิงเทรา ศูนย์บางคล้า ตามหนังสือที่ มท 0618/11964 ลงวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2539 และในปี พ.ศ. 2541 สมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ได้ประทานนามสถาบันราชภัฏว่า **"สถาบันราชภัฏราชนครินทร์"** สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีได้นำร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนชื่อขึ้นทูลเกล้าฯ ถวายพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวทรงลงพระปรมาภิไธยประกาศใช้เป็นกฎหมายตามความในราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 115 ตอนที่ 72 ก เมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2541 สถาบันราชภัฏฉะเชิงเทราจึงเปลี่ยนชื่อเป็น **"สถาบันราชภัฏราชนครินทร์"**

พ.ศ. 2547 พระบาทสมเด็จพระมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราชบรมนาถบพิตรทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 23 ก. ลงวันที่ 14 มิถุนายน พ.ศ. 2547 ทำให้สถาบันราชภัฏราชนครินทร์เปลี่ยนเป็น **"มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์"** ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา ใช้อักษรย่อภาษาไทย "มรร" และใช้ชื่อภาษาอังกฤษ RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY ตัวย่อ RRU

โดยที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ออกกฎกระทรวงจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 ประกาศในราชกิจจาบุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2548 รองรับความในมาตรา 6[1]และมาตรา 11[2] แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 ให้จัดส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ดังนี้

[1] มาตรา 6 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และ ให้มีอำนาจออกกฎกระทรวง และประกาศเพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ กฎกระทรวงนั้น เมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

[2] มาตรา 11 การจัดตั้ง การรวม และการยุบเลิกสำนักงานวิทยาเขต บัณฑิตวิทยาลัย คณะ สถาบัน สำนัก วิทยาลัย ศูนย์ ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ให้ทำเป็นกฎกระทรวง

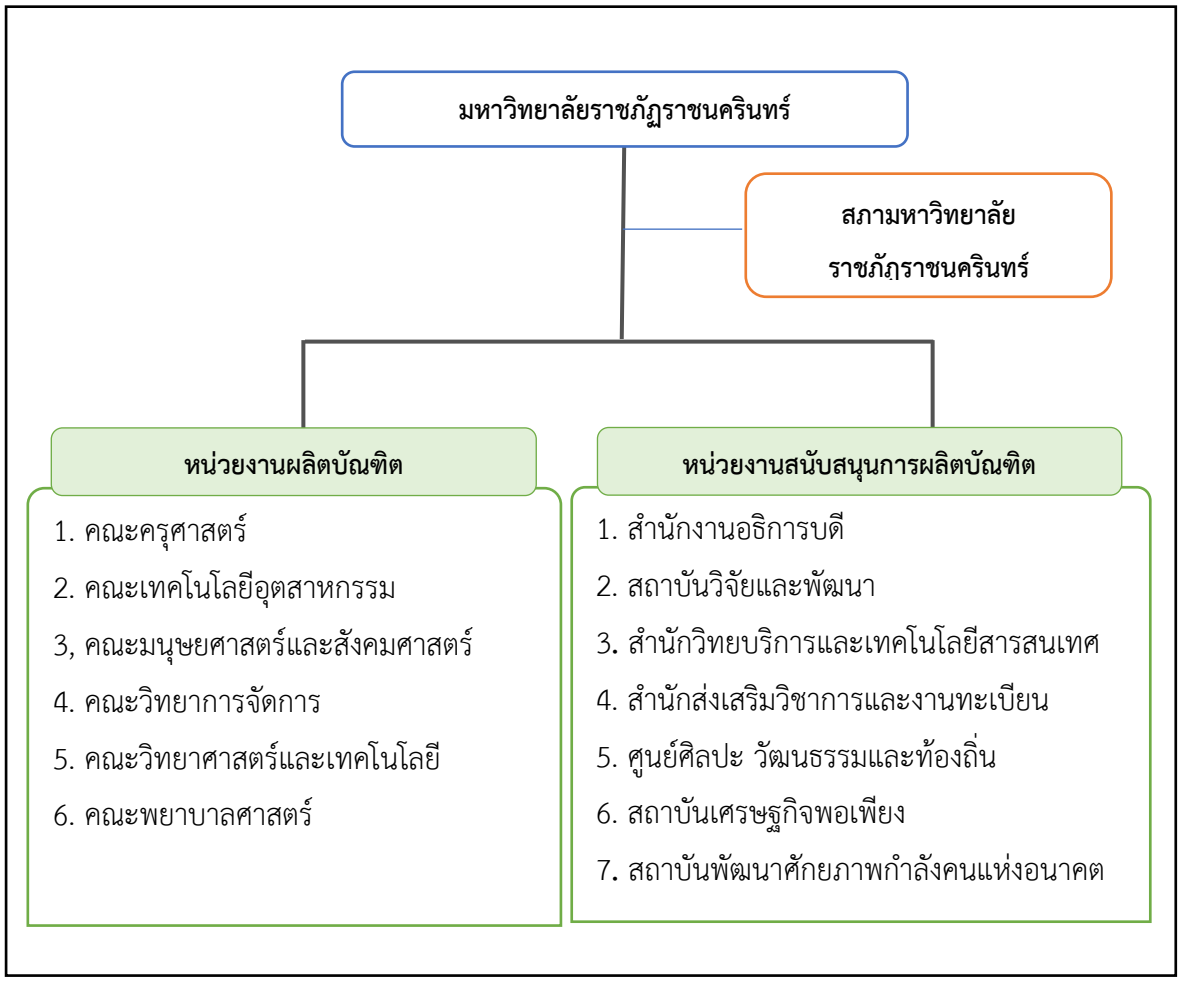
การแบ่งส่วนราชการเป็นสำนักงานคณบดี สำนักงานผู้อำนวยการ และกอง ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่ากองให้ทำเป็นประกาศกระทรวงและประกาศในราชกิจจานุเบกษา

1. สำนักงานอธิการบดี
2. คณะครุศาสตร์
3. คณะเทคโนโลยีอุตสาหกรรม
4. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
5. คณะวิทยาการจัดการ
6. คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
7. สถาบันวิจัยและพัฒนา
8. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
9. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
10. ศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่น

จากนั้นในปี 2550 ได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารส่วนงานภายในของสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2550 ขึ้น โดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ประกาศจัดตั้งส่วนงานภายในที่มีฐานะเทียบเท่าคณะของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ 3 หน่วยด้วยกัน คือ 1) สถาบันพัฒนาคุณภาพครู 2) บัณฑิตวิทยาลัย และ 3) สถาบันเศรษฐกิจพอเพียง โดยบัดนี้ สภามหาวิทยาลัยมีมติเห็นสมควรยุบเลิกบัณฑิตวิทยาลัย ในคราวประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ครั้งที่ 11/2565 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2565

ต่อมาสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในการประชุมครั้งที่ 10/2563 เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2563 พิจารณาแล้วเห็นว่าสถาบันพัฒนาคุณภาพครู สมควรมีวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งที่มีขอบเขตมากกว่าการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงยกเลิกเลิกประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เรื่อง จัดตั้งสถาบันพัฒนาคุณภาพครู เป็นส่วนงานภายใน และประกาศจัดตั้งสถาบันพัฒนากำลังคนแห่งอนาคต เป็นส่วนงานภายในแทนตั้งแต่วันที่ 4 มกราคม 2565 หลังจากนั้นสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 6/2565 เมื่อวันที่ 11 มิถุนายน 2565 เห็นชอบให้จัดตั้งคณะพยาบาลศาสตร์ โดยให้บริหารส่วนงานภายในตามข้อบังคับที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด ต่อมาสภามหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 11/2565 เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2565 พิจารณาแล้วเห็นว่าบัณฑิตวิทยาลัย มีภาระงานลดลง จึงมีมติยุบเลิกบัณฑิตวิทยาลัยเป็นส่วนงานภายในและเป็นงานหนึ่งของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดังนั้นโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ปรากฏตามภาพที่ 1.1

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



ภาพที่ 1.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จากภาพที่ 1.1 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์แบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยออกเป็น 13 หน่วยงาน ซึ่งหมายความรวมถึงส่วนงานภายในที่จัดตั้งขึ้นโดยสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ด้วย จากส่วนราชการทั้งหมดจะเห็นว่ามีส่วนราชการและหน่วยงานที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิต 6 หน่วยงาน และมีหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยอีก 7 หน่วยงาน ที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ดำเนินการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยตามมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547

สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย เป็นรูปพระราชลัญจกรประจำพระองค์ รัชกาลที่ 9 เป็นรูปพระที่นั่งอัฐทิศ ประกอบด้วยวงจักรกลางวงจักร มีอักขระเป็น อุ หรือเลข 9 รอบวงจักรมีรัศมีเปล่งออกในรอบเหนือจักรเป็นรูปเศวตฉัตรเจ็ดชั้นตั้งอยู่บนพระที่นั่งอัฐทิศ และรอบนอกด้านบนมีตัวอักษรภาษาไทยว่า “มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์” ด้านล่างมีอักษรภาษาอังกฤษว่า “RAJABHAT RAJANAGARINDRA UNIVERSITY”

สีของสัญลักษณ์ประกอบด้วย 5 สี

สีน้ำเงิน	แทนค่า	สถาบันพระมหากษัตริย์ผู้ให้กำเนิดและพระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยราชภัฏ”
สีเขียว	แทนค่า	แหล่งที่ตั้งของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 38 แห่ง ในแหล่งธรรมชาติ มีสภาพแวดล้อมที่สวยงาม
สีทอง	แทนค่า	ความรุ่งเรืองทางปัญญา
สีส้ม	แทนค่า	ความรุ่งเรืองของศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นก้าวไกลใน 38 มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สีขาว	แทนค่า	ความคิดอันบริสุทธิ์ของนักปราชญ์แห่งพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ฯ

คติธรรมประจำมหาวิทยาลัย : สิกฺเขยฺย สิกขิตพฺพานิ พึงศึกษาในสิ่งที่ควรศึกษา

ดอกไม้ประจำมหาวิทยาลัย : ดอกสารภี

สีประจำมหาวิทยาลัย : เขียว - เหลือง

ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

1. ปรัชญา

จัดการศึกษา เพื่อพัฒนาท้องถิ่น

2. วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยชั้นนำรับใช้สังคมของภาคตะวันออก เพื่อสร้างนวัตกรรมตามศาสตร์พระราชา

A Leading Social Enterprise University in the Eastern Thailand to Create Innovation with Royal Philosophy.

3. พันธกิจ

เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าวโดยอาศัยกรอบภารกิจตามมาตรา 8 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 และกรอบแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับ 12 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จึงกำหนดพันธกิจไว้ 5 ประการดังต่อไปนี้

3.1 ผลิตบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรมเชี่ยวชาญในศาสตร์และภูมิปัญญาท้องถิ่นภาคตะวันออกตอบสนองความต้องการของสังคม และการพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0 รวมทั้งเสริมสร้างความเข้มแข็งของวิชาชีพครู และบุคลากรทางการศึกษา

3.2 สร้างงานวิจัยและนวัตกรรมบนฐานทรัพยากรและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

3.3 พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ท้องถิ่นตอบสนองความต้องการของชุมชน และท้องถิ่นตามศาสตร์พระราชา ให้ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อเนื่องและยั่งยืน

3.4 บริการวิชาการและประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาชุมชนองค์การทั้งในและต่างประเทศเพื่อการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแห่งภาคตะวันออก ตลอดจนการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของผู้นำชุมชน ผู้นำศาสนา และนักการเมืองท้องถิ่น

3.5 ทะนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น

เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1. เอกลักษณ์

“มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์เป็นสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่นตามแนวพระราชดำริ”

2. อัตลักษณ์

"จิตอาสา ใฝ่รู้ สู้งาน"

คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

1. มีความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และมีความคิดสร้างสรรค์
2. มีความสามารถในการเผชิญสถานการณ์ และสู้งาน
3. มีวินัย มีคุณธรรม และจริยธรรม
4. มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม

ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาท้องถิ่น

เป้าประสงค์

1. ชุมชน ท้องถิ่น และสถานประกอบการได้รับการพัฒนาให้มีความเข้มแข็ง และยกระดับให้เป็นแหล่งจ้างงานของประชากรและบัณฑิตในพื้นที่

2. มีงานวิจัย นวัตกรรมที่สร้างคุณค่าและนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนามหาวิทยาลัยและท้องถิ่น

3. เป็นแหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่นและสร้างสรรค์ผลงานที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับของสังคม

กลยุทธ์

1. สร้างโครงการที่ตอบสนองพื้นที่ที่เน้นการบูรณาการพันธกิจสัมพันธ์

2. สร้างผลงานวิจัยและนวัตกรรมสู่การสร้างมูลค่าเพื่อพัฒนาศักยภาพท้องถิ่น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

3. ทะนุบำรุงศิลปะ และวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้มแข็ง และสร้างคุณค่าของชุมชน สู่การจัดการเชิงเศรษฐกิจสร้างสรรค์ และร่วมสมัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การผลิตและพัฒนาครู

เป้าประสงค์

1. บัณฑิตครูมีอัตลักษณ์ และสมรรถนะเป็นเลิศเป็นที่ต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

กลยุทธ์

1. ปรับปรุงหลักสูตรครุศาสตร์ และกระบวนการผลิตบัณฑิตให้มีสมรรถนะเป็นเลิศ และสอดคล้องกับความต้องการของประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การยกระดับคุณภาพการศึกษา

เป้าประสงค์

1. ยกระดับคุณภาพ และสมรรถนะบัณฑิตให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตด้วยอัตลักษณ์ คุณลักษณะ 4 ประการ และมีทักษะที่จำเป็น (การเรียนรู้ตลอดชีวิต ทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 เพื่อพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง)

กลยุทธ์

1. พัฒนาหลักสูตรร่วมกับภาคีเครือข่ายที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน/ท้องถิ่น
2. พัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้คู่คุณธรรมและเชี่ยวชาญในศาสตร์ได้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติและวิชาชีพ มีสมรรถนะตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ
3. ยกระดับขีดความสามารถของอาจารย์ให้มีสมรรถนะ พร้อมรับความเปลี่ยนแปลงและตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ

เป้าประสงค์

1. ระบบบริหารจัดการมหาวิทยาลัยมีคุณภาพ ทันสมัยรองรับการเปลี่ยนแปลง

กลยุทธ์

1. พัฒนาระบบบริหารมหาวิทยาลัยให้ทันสมัย รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และรองรับการเปลี่ยนแปลง
2. สร้างกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการหารายได้
3. ปรับปรุงด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และการปฏิบัติงาน
4. พัฒนาบุคลากรทุกระดับเชิงรุก เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลอย่างเป็นรูปธรรม

ส่วนที่ 2
บริบทของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ จัดเป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาที่บริการ 2 ด้าน ได้แก่ วิทยบริการ (ห้องสมุด) และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีเนื้อที่ 1,813 ตารางเมตร สร้างขึ้นในปี พ.ศ. 2517 ในอดีตถึงปัจจุบัน การดำเนินด้านห้องสมุดที่สำคัญของหน่วยงานวิทยบริการในการบริหารของหน่วยงานได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ โดยการมุ่งสนับสนุนและจัดให้มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและได้มาตรฐาน ซึ่งหน่วยงานวิทยบริการ มีนโยบายในการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดหาและบริการวัสดุห้องสมุด (วัสดุตีพิมพ์ วัสดุไม่ตีพิมพ์ และวัสดุอิเล็กทรอนิกส์) ให้ครอบคลุมทุกสาขาวิชาที่เปิดสอนและเกี่ยวข้อง
2. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการ และให้บริการอย่างเพียงพอ
3. สร้างและสะสมสารนิเทศทางวิชาการอย่างมีระบบ สะดวกต่อการใช้ และเผยแพร่
4. จัดบรรยากาศการบริการให้ทันสมัย สะอาด สะดวก รวดเร็วและประหยัด โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ จัดบริการสารนิเทศด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย และจัดบริการสารนิเทศที่มีคุณภาพ รวดเร็ว เพียงพอ และยุติธรรมต่อผู้ใช้บริการ

พุทธศักราช 2541 มหาวิทยาลัยได้อาคารวิทยบริการหลังใหม่ สร้างที่ตำบลหัวไทร จังหวัดฉะเชิงเทรา งบประมาณแผ่นดิน จำนวน 37 ล้านบาท

พุทธศักราช 2543 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการอนุมัติจากคณะกรรมการสภาประจำสถาบัน ให้เป็น “โครงการจัดตั้งสำนักพัฒนาและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” มีบทบาทหน้าที่ และภารกิจด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและจัดการศึกษา

พุทธศักราช 2545 คณะกรรมการประจำสถาบันอนุมัติให้ “โครงการจัดตั้งสำนักพัฒนาและบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ” เป็น “สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

พุทธศักราช 2545 เปลี่ยนชื่อจาก “หอสมุด” เป็น “โครงการจัดตั้งวิทยบริการ” หรือ “Academic Resource Center”

16 ธันวาคม 2545 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏได้ขอประทานชื่อ “อาคารวิทยบริการ” ของสถาบันราชภัฏ 34 แห่ง จากสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอ เจ้าฟ้ากัลยาณิวัฒนา กรมหลวงนราธิวาส

ราชนครินทร์ พระองค์ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้อธิการบดีของสถาบันราชภัฏ 34 แห่ง เข้าเฝ้ารับประทานแผ่นนามอาคาร “บรรณราชนครินทร์” ในเวลา 19.00 น. ณ โรงแรมเทวราช จังหวัดน่าน

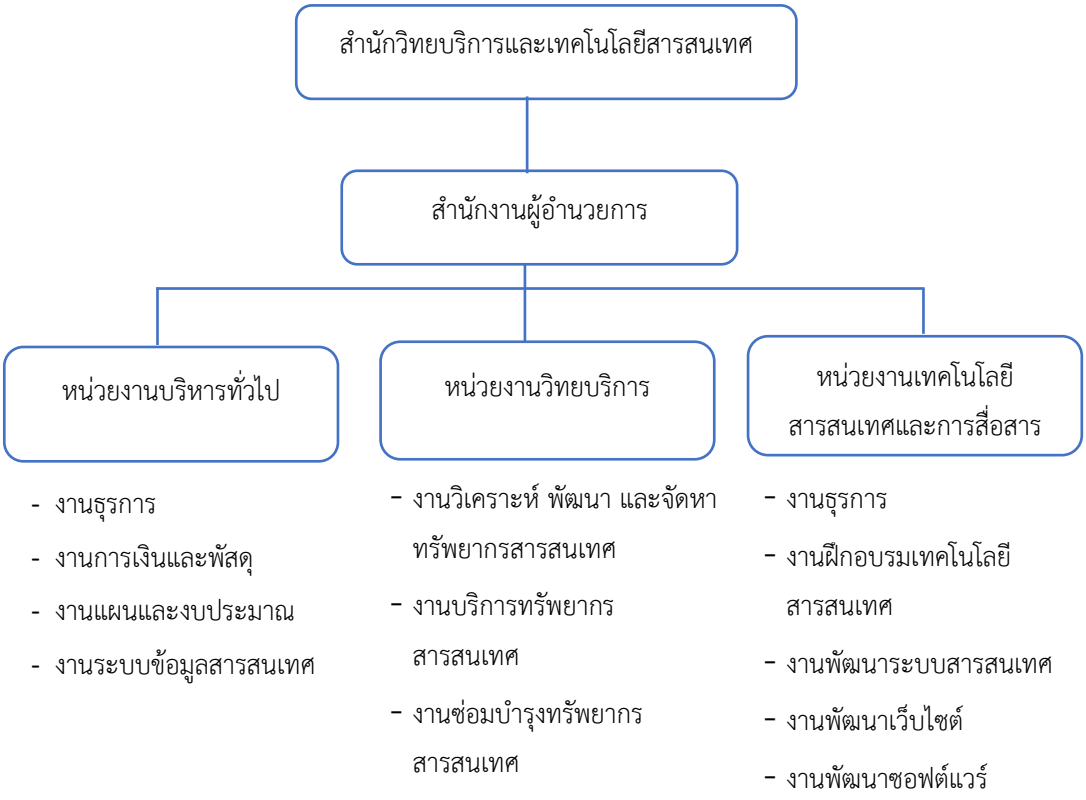
พุทธศักราช 2548 ได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ว่าด้วยสถาบันราชภัฏ โดยประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 แทนพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 ในวันที่ 1 มีนาคม 2548 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 11 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.2547 จึงมีการปรับโครงสร้างโดยรวม 2 หน่วยงาน คือ “สำนักวิทยบริการ” และ “สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” รวมเป็น “สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ” มาถึงปัจจุบัน

การแบ่งส่วนราชการ

ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ พ.ศ. 2549 ที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 123 ตอนที่ 62 ง วันที่ 29 มิถุนายน 2549 ได้แบ่งส่วนราชการสำนักงานอธิการบดีเป็น 3 กอง แบ่งส่วนราชการในคณะทั้ง 5 คณะ เป็นสำนักงานคณบดี และแบ่งส่วนราชการในสถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และศูนย์ศิลปะ วัฒนธรรมและท้องถิ่นเป็นสำนักงานผู้อำนวยการ ต่อมาสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ในคราวประชุมครั้งที่ 3/2550 วันที่ 10 มีนาคม 2550 ได้ให้ความเห็นชอบประกาศจัดตั้งส่วนงานภายใน ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 อีก 3 หน่วยงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน จึงได้มีการพิจารณาทบทวนจัดสายงานให้เหมาะสม และจัดทำเป็นประกาศมหาวิทยาลัยว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 7/2554 วันที่ 21 พฤษภาคม 2554

ดังนั้นโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามภาพที่ 2.1

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่มา : เอกสารประกอบการประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ครั้งที่ 7/2554

จากภาพที่ 2.1 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ประกอบด้วยสำนักงานผู้อำนวยการ และหน่วยงานย่อยออกเป็น 3 หน่วยงาน ได้แก่ 1) หน่วยงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย 4 งาน 2) หน่วยงานวิทยบริการ ประกอบด้วย 3 งาน และ 3) หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประกอบด้วย 5 งาน

ปัจจุบันสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารสนเทศ แก่บุคลากร อาจารย์ นักศึกษา และประชาชนในท้องถิ่น โดยมีหัวหน้าหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงานกำกับติดตามและรองผู้อำนวยการ 3 ท่าน เป็นผู้บริหารระดับต้น บริหารงานโดยผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ บุคลากรทั้ง 3 หน่วยงานรวมทั้งสิ้น 23 คน แบ่งเป็นหน่วยงานบริหารทั่วไป 4 คน หน่วยงานวิทยบริการ 7 คน และหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 13 คน ให้บริการทั้ง 2 แห่ง คือ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมือง และ บางคล้า ดังนี้

1. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมือง

1.1 บริการด้านวิทยบริการ (หอสมุด) ให้บริการ ณ อาคารบรรณราชนครินทร์ (หอสมุดกลาง) เป็นอาคาร 2 ชั้น ประกอบด้วยชั้นล่าง ให้บริการยืม-คืนหนังสือ มุมห้องสมุดคุณธรรม มุม ASEAN CONNER และห้องบริการหนังสือวิชาการ หมวด 000-900 ได้แก่ปรัชญา ศาสนา สังคม ภาษา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ส่วนชั้น 2 ให้บริการหนังสือพิมพ์ นิยาย วิจัย วิทยานิพนธ์ ศูนย์ข้อมูลสถาบันพระมหากษัตริย์ และศูนย์ข้อมูลท้องถิ่นจังหวัดฉะเชิงเทราและภาคตะวันออก

1.2 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 8 งาน ประกอบด้วย 1) งานติดตั้งและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ 2) งานบริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 3) งานประชาสัมพันธ์ 4) งานพัฒนาเว็บไซต์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำนักฯ) 5) งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์ 6) งานพัฒนาเว็บไซต์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มหาวิทยาลัย) 7) งานพัฒนาระบบสารสนเทศและโปรแกรมประยุกต์ 8) งานระบบเครือข่ายและระบบสื่อสาร ทุกงานมีบุคลากรให้บริการ ณ อาคาร 1 ชั้น 1

2. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ บางคล้า

2.1 บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ณ อาคารศูนย์ภาษาและคอมพิวเตอร์ (อาคาร 8) ให้บริการคอมพิวเตอร์และโสตทัศนูปกรณ์ งานระบบเครือข่ายและระบบสื่อสาร และงานติดตั้งและซ่อมบำรุง

2.2 บริการวิทยบริการ (หอสมุด) ให้บริการที่อาคารบรรณาราชนครินทร์ บริการยืม–คืนหนังสือวิชาการทั่วไป หนังสือพิมพ์ นิยาย วิทยานิพนธ์

ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

ปรัชญา

“แหล่งสารสนเทศ สนับสนุนการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อชุมชน ท้องถิ่น”

วิสัยทัศน์

“เป็นหน่วยงานสนับสนุน บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และทรัพยากรทางการศึกษาเพื่อขับเคลื่อนสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital University)”

พันธกิจ

1. สนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย จัดหาทรัพยากรสารสนเทศดิจิทัล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อขับเคลื่อนสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล และก้าวทันการพัฒนาประเทศตามนโยบายประเทศไทย 4.0
2. สนับสนุนทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. ที่ทันสมัย ปลอดภัยจากภัยคุกคาม และมีความเสถียรภาพ ด้วย Digital Platform
4. สนับสนุนและพัฒนาบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
5. บุคลากรในสถานประกอบการ และประชาชนทั่วไป ให้เป็นพลเมืองดิจิทัล
6. ให้บริการวิชาการแก่สังคมอย่างเป็นรูปธรรมและจัดให้สำนักฯ เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มี
7. ความพร้อมในการให้บริการทรัพยากรทางการศึกษาหลากหลายรูปแบบ
8. ทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม และส่งเสริมให้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้อง
9. ไม่ละเมิดจริยธรรม ไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ ปฏิบัติงานตามกฎหมายต่างๆ และคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

อัตลักษณ์ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมองค์กร

อัตลักษณ์ เป็นหน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยที่เน้น “บริการ คือ งานและความสุขของคน ARIT”

วัฒนธรรมองค์กร “การทำงานเป็นทีมและการมีส่วนร่วมของบุคลากร”

ค่านิยมองค์กร

A : (Active) กระตือรือร้น

R : **(Responsibility)** มีความรับผิดชอบ

I : (Integrity) มีความซื่อสัตย์

T : (Teamwork) การทำงานเป็นทีม

สมรรถนะหลักขององค์กร

1. บุคลากรของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามกฎระเบียบของทางราชการ

2. บุคลากรหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสามารถแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ยุ่งยากซับซ้อนได้

3. บุคลากรหน่วยงานวิทยบริการสามารถจัดหมวดหมู่หนังสือได้ถูกต้องมาตรฐาน

4. บุคลากรสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศมีหัวใจเป็นผู้ให้บริการ (service mind) อย่างเต็มเปี่ยม เต็มที่ เต็มกำลัง และเต็มใจ

ประเด็นยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับคุณภาพทรัพยากรการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการเรียนรู้

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมคุณภาพการบริการในมิติอื่น ๆ โดยใช้ ICT เป็นเครื่องมือ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 พลิกโฉมงานห้องสมุดมหาวิทยาลัยด้วยบริการเชิงรุกและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนและการทำผลงานทางวิชาการของอาจารย์

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลแก่อาจารย์ บุคลากรและนักศึกษาเพื่อสร้างสรรค์ผลงานอย่างเป็นรูปธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 สนับสนุนการบริหารจัดการ ประสานเครือข่ายเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สนับสนุนการบริหารจัดการระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์

ยุทธศาสตร์ที่ 7 สนับสนุนระบบบริหารจัดการที่รองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

แนวทางการบริหาร

แนวทางการบริหารงานสู่ความสำเร็จ ของผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่ง 6 แนวทาง ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างระบบนิเวศและระบบข้อมูลที่เอื้อต่อการทำงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและหน่วยงานอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยทั้งในเมืองและบางคล้า พร้อมการบริการอย่างมีเสถียรภาพและมีประสิทธิภาพ

2. แนวทางการสนับสนุนการบริหารจัดการและการวางแผนเพื่อมุ่งสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล การบริหารจัดการระบบทะเบียนและวัดผล ระบบบริหารจัดการคลังหน่วยกิต ระบบการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ระบบการจัดการเรียนการสอนสำหรับคนทุกช่วงวัย และระบบบริหารจัดการที่รองรับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562

3. แนวทางการบูรณาการการทำงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างคณะและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. แนวทางการแสวงหาแหล่งทุนและรายได้จากภายนอก เพื่อพัฒนาสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

5. แนวทางการบริหารพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรของมหาวิทยาลัยในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

6. แนวทางการนำผลเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ รวมทั้งการให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร และท้องถิ่น

ภาระงานสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ภาระหน้าที่ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามพัฒนากิจของสำนักฯ ตามที่กล่าวมาแล้ว สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศแบ่งส่วนการบริหารงานเป็น 3 หน่วยงาน ได้แก่ หน่วยงานบริหารงานทั่วไป หน่วยงานวิทยบริการ และหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีภาระงานของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

1. หน่วยงานบริหารงานทั่วไป

หน่วยงานบริหารงานทั่วไป มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 9 งาน ดังนี้

1.1 งานธุรการและสารบรรณ

1.2 งานการเงิน

1.3 งานพัสดุ

1.4 งานแผน และงบประมาณ

1.5 งานบริหารทรัพยากรมนุษย์

1.6 งานฝึกอบรมและการจัดการความรู้

1.7 งานประกันคุณภาพการศึกษา

1.8 งานความเสี่ยงและควบคุมภายใน

1.9 งานวัสดุและจัดซื้อจัดจ้าง

2. หน่วยงานวิทยบริการ

หน่วยงานวิทยบริการ ให้บริการ 2 พื้น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมือง และ บางคล้า มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 5 งาน ดังนี้

2.1 งานจัดหา อนุรักษ์และพัฒนาทรัพยากรสารสนเทศ

2.2 งานวิเคราะห์และทำรายการ

2.3 งานบริการและส่งเสริมการใช้ทรัพยากรสารสนเทศ

2.4 งานสิ่งพิมพ์ต่อเนื่อง

2.5 งานวิทยานิพนธ์ และเอกสารงานวิจัย

3. หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้บริการ 2 พื้น มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมือง และ บางคล้า มีบุคลากรปฏิบัติงาน จำนวน 13 คน โดยแบ่งหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 8 งาน ดังนี้

3.1 งานติดตั้งและซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์

3.2 งานบริการและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.3 งานประชาสัมพันธ์

3.4 งานพัฒนาเว็บไซต์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (สำนักวิทยบริการฯ)

3.5 งานห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และโสตทัศนูปกรณ์

3.6 งานพัฒนาเว็บไซต์และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (มหาวิทยาลัย)

3.7 งานพัฒนาระบบสารสนเทศและโปรแกรมประยุกต์

3.8 งานระบบเครือข่ายและระบบสื่อสาร

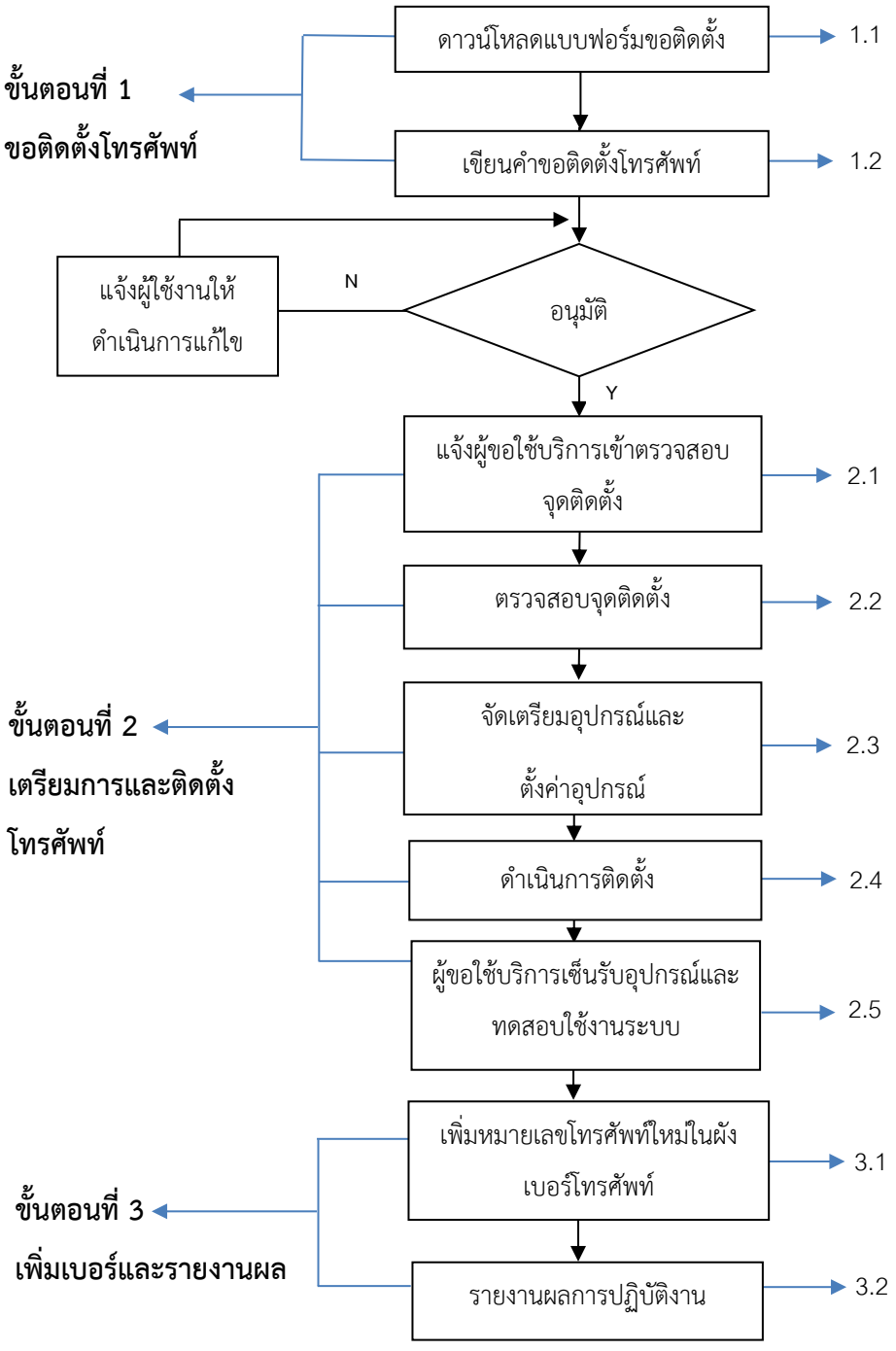
ส่วนที่ 3
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้เขียนได้เลือกงานควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายนำมาเขียนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก **เรื่อง การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต** เนื่องจากระบบโทรศัพท์ เป็นกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง สอดคล้องกับระเบียบ ประกาศของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

กระบวนการดำเนินงาน

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ดำเนินงานเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานการติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มตั้งแต่การส่งแบบฟอร์มขอติดตั้ง การตรวจสอบจุดติดตั้ง การจัดเตรียมอุปกรณ์ การตั้งค่าอุปกรณ์ ดำเนินการติดตั้ง การเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ โดยเริ่มตั้งแต่การตรวจสอบผังหมายเลข จัดหมายเลขใหม่ ตรวจสอบในระบบ เพิ่มหมายเลขใหม่ในผังเบอร์โทรศัพท์ ตั้งค่าสำหรับการดึงสายเรียกเข้า ตรวจสอบการใช้งาน การเพิ่มหมายเลขครุภัณฑ์ เพิ่มหมายเลขเข้าในผังหมายเลข และรายงานผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้รอบรู้ในงานที่พึงปฏิบัติ ทั้งในวิธีปฏิบัติงาน และกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ต้องศึกษา ปฏิบัติ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบ และรายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด จากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้เขียนได้เลือกงานดูแลรับผิดชอบ ควบคุมการทำงาน และแก้ไขปัญหาของระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายมาเขียนคู่มือการปฏิบัติงานหลัก **เรื่อง การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**

แผนภูมิ (Flow Chart) การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

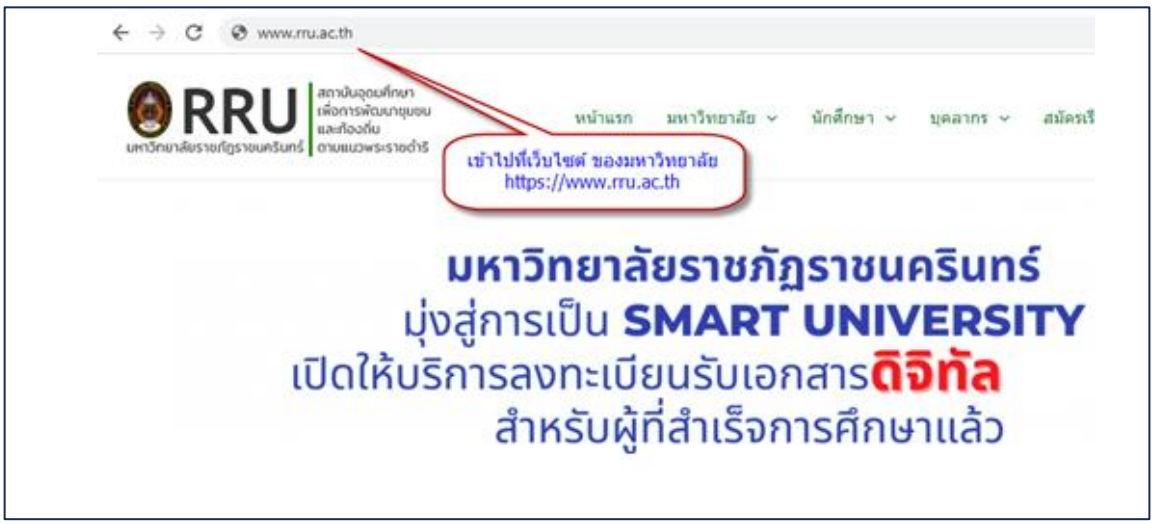


จากแผนภูมิ (Flow Chart) การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีขั้นตอนเริ่มต้นดังนี้ในขั้นตอนที่ 1 ผู้ที่จะขอใช้ทำการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้งจากหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยฯ จากนั้นทำการเขียนคำร้องโดยกรอกข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วนแล้วส่งเข้ามาในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้บริหารแล้วจะเข้าสู่ขั้นตอนที่ 2 โดยจะทำการติดต่อกับผู้ขอใช้บริการเพื่อนัดวันเข้าสำรวจจุดติดตั้ง จัดเตรียมอุปกรณ์ที่จะใช้สำหรับติดตั้งให้ครบถ้วน และทำการนัดวันเข้าติดตั้ง เมื่อทำการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว จะทำการทดสอบและแนะนำวิธีการใช้งานระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย ให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จากนั้นให้ผู้ใช้งานเซ็นรับอุปกรณ์ว่าอยู่ในสถานะใช้งานได้ปกติ ในขั้นตอนที่ 3 จะทำการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่เข้าไปในผังเบอร์ ให้เรียบร้อย ทำการรายงานผลกลับไปให้ผู้บริหารรับทราบการปฏิบัติงาน เป็นการสิ้นสุดขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 ขอติดตั้งโทรศัพท์

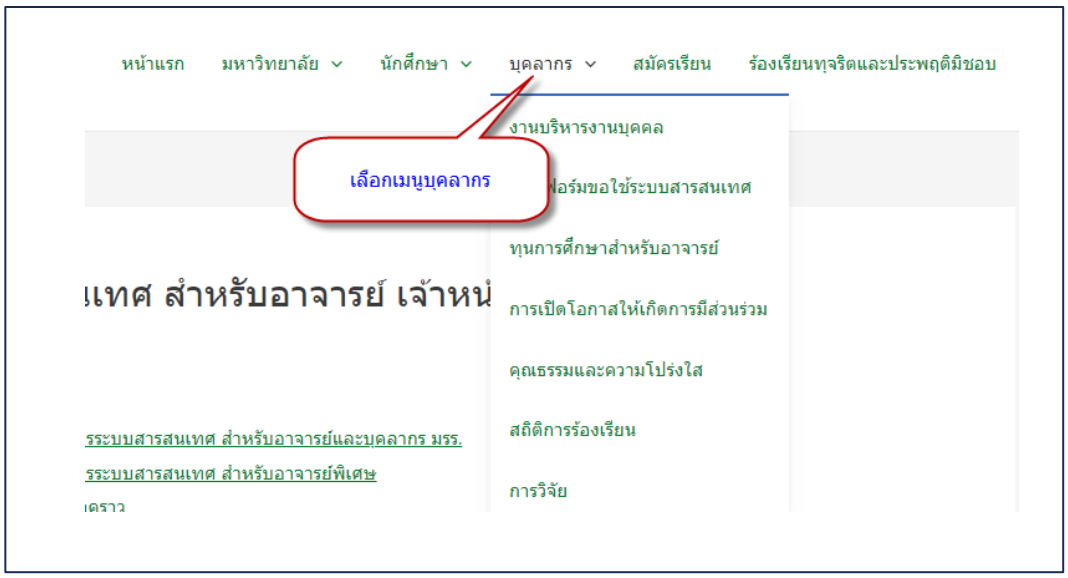
1.1 ดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้ง

ในขั้นตอนที่ 1.1 การดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้ง มีขั้นตอนดังนี้ เข้าไปที่เว็บไซต์ https://www.rru.ac.th เมื่อเข้าไปแล้วจะปรากฏหน้าดังภาพที่ 3.1



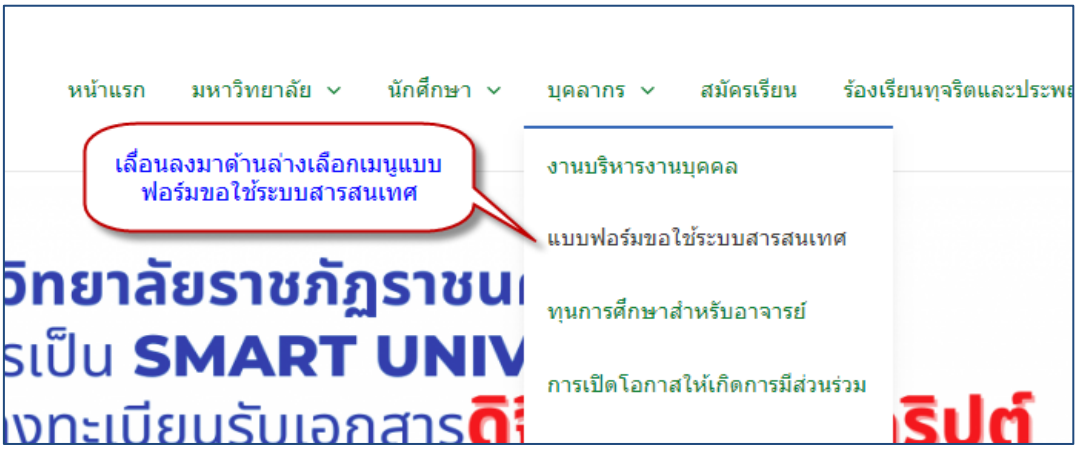
ภาพที่ 3.1 เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

จากภาพที่ 3.1 เป็นการเข้าไปดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้งในหน้าเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ โดยเข้าไปที่เว็บไซต์ https://www.rru.ac.th เมื่อเข้าเว็บไซต์แล้วจะปรากฏหน้าต่างดังภาพที่ 3.2



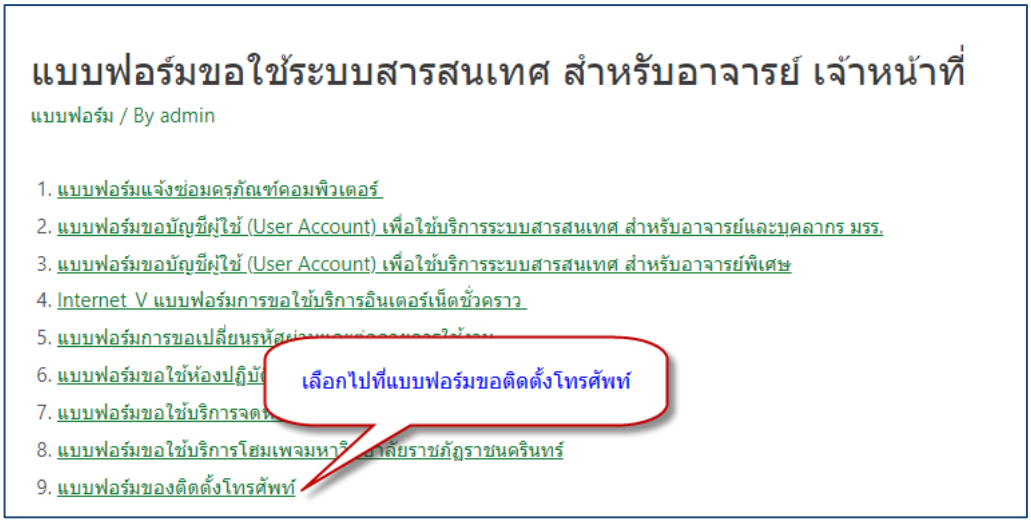
ภาพที่ 3.2 เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูบุคลากร

จากภาพที่ 3.2 มีเมนูปรากฏให้เลือก 5 เมนู ได้แก่ หน้าแรก มหาวิทยาลัย นักศึกษา บุคลากร สมัครเรียน ร้องเรียนทุจริตและประพฤติมิชอบ ให้เลือก เมนูบุคลากร ซึ่งจะปรากฏเมนูย่อยขึ้นมาอีก 7 เมนู ได้แก่ งานบริหารงานบุคคล ฟอร์มของใช้ระบบสารสนเทศ ทุนการศึกษาสำหรับอาจารย์ การเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วม คุณธรรมและความโปร่งใส สถิติการร้องเรียน และการวิจัย โดยให้ผู้ขอใช้ เลือกเมนูย่อย แบบฟอร์มขอใช้ระบบสารสนเทศดังภาพที่ 3.3



ภาพที่ 3.3 เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูแบบฟอร์มขอใช้ระบบสารสนเทศ

จากภาพที่ 3.3 เป็นการเลือกเมนูย่อยสำหรับดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอให้ระบบสารสนเทศให้ทำการคลิกเลือกจะมีแบบฟอร์มในการต่างๆ ขึ้นมาดังนี้ แบบฟอร์มแจ้งซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ แบบฟอร์มขอบัญชีผู้ใช้ (User Account) เพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศ สำหรับอาจารย์และบุคลากร มรร. แบบฟอร์มขอบัญชีผู้ใช้ (User Account) เพื่อใช้บริการระบบสารสนเทศ สำหรับอาจารย์พิเศษ Internet V แบบฟอร์มการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตชั่วคราว แบบฟอร์มการขอเปลี่ยนรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต แบบฟอร์มขอใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ แบบฟอร์มขอใช้บริการโฮมเพจมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ และแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ ให้เลือกที่เมนูแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ เมื่อเลือกแล้วจะปรากฏหน้าต่างดังภาพที่ 3.4



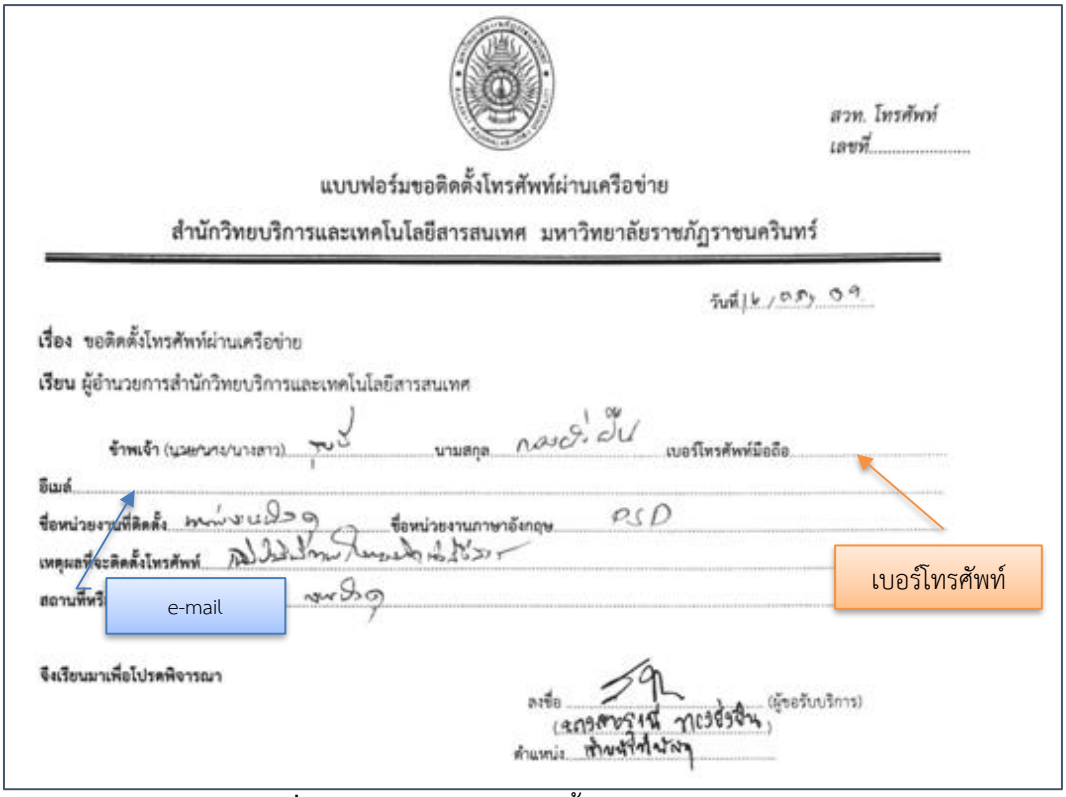
ภาพที่ 3.4 เว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมนูแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย

จากภาพที่ 3.4 เลือกเมนูแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์เป็นขั้นตอนของการดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่ โดยการเข้าผ่านเว็บไซต์มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ เมื่อได้ File แบบฟอร์มแล้วสามารถปริ้นเป็นกระดาษออกมาเพื่อกรอกข้อมูล หรือจะดาวน์โหลดเป็น File PDF แล้วกรอกข้อมูลผ่านโปรแกรม Adobe Acrobat ก็ได้

1.2 เขียนคำขอติดตั้งโทรศัพท์ใหม่

เมื่อได้แบบฟอร์มแล้ว ผู้ขอใช้บริการกรอกข้อมูลตามแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายให้ครบถ้วน ประกอบด้วย ชื่อ-นามสกุลผู้ขอติดตั้ง หมายเลขโทรศัพท์ที่ติดต่อได้ อีเมล ชื่อหน่วยงานภาษาไทยที่จะนำโทรศัพท์ไปติดตั้ง เนื่องจากหน่วยงานที่ขอกับหน่วยงานที่จะ

ติดตั้งอาจไม่ใช่ที่เดียวกัน เช่น หน่วยงานบริหารทั่วไปเป็นผู้ขอ แต่ให้ไปติดตั้งที่หน่วยงานวิทยบริการ เป็นต้น ชื่อหน่วยงานภาษาอังกฤษ เนื่องจากการคีย์ข้อมูลในระบบต้องใช้ภาษาอังกฤษ และที่สำคัญคือเหตุผล เนื่องจากที่ต้องทราบเหตุผล เพราะบางหน่วยงานที่ขอติดตั้งใหม่อาจมีโทรศัพท์หลายเครื่อง หลายหมายเลขแล้ว จึงต้องทราบเหตุผลที่ขอติดตั้งเพิ่ม ดังภาพที่ 3.5



ภาพที่ 3.5 แบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย

จากภาพที่ 3.5 ตัวอย่างของผู้ขอใช้บริการติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายใหม่โดยดาวน์โหลดแบบฟอร์มแล้วปริ้นเป็นกระดาษออกเพื่อกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนแล้วดำเนินการส่งผ่านเข้ามาในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การขอใช้บริการเมื่อผู้ขอใช้กรอกข้อมูลในแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ทำการส่งแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายมายังสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) เมื่อผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการฯ ให้ความเห็นชอบตามที่ผู้ขอรับบริการขอความอนุเคราะห์แล้ว งานธุรการจะส่งหนังสือมายังผู้ดำเนินการติดตั้งและเจ้าของต้นเรื่องและผู้ดำเนินการติดตั้งจะดำเนินการตามขั้นตอนที่ 2 ต่อไป

ตารางที่ 3.1 ปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอนดาวน์โหลดแบบฟอร์มขอติดตั้งและกรอกข้อมูลขอใช้บริการ

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
ดาวน์โหลดแบบฟอร์มและกรอกข้อมูลขอใช้บริการ	1. ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ไม่กรอกแบบฟอร์มฯจะใช้วิธีโทรศัพท์ส่วนตัวหาเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ 2. ผู้ขอใช้บริการกรอกข้อมูลในแบบฟอร์มฯไม่ครบถ้วนทำให้ติดต่อกลับไปยังต้นเรื่องไม่สะดวก	1. แนะนำช่องทางที่จะดาวน์โหลดแบบฟอร์มให้ทำการกรอกข้อมูลให้ครบถ้วนถูกต้องและอธิบายเหตุผลความจำเป็นที่ผู้ขอจะต้องกรอกเพื่อจัดเก็บเป็นหลักฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน 2. ติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอข้อมูลเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 เตรียมการและติดตั้งโทรศัพท์

2.1 แจ้งผู้ขอใช้บริการเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง

ผู้รับผิดชอบได้รับเอกสารแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย จากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือการสั่งการจากผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินการได้ ดังนั้น ผู้รับผิดชอบจะทำการตรวจสอบตารางการปฏิบัติงานของตนเอง เนื่องจากผู้รับผิดชอบมีภาระงานอื่นที่ต้องรับผิดชอบจึงต้องตรวจสอบเพื่อนัดวัน เวลาเพื่อเข้าดูสถานที่ และตรวจสอบจุดติดตั้ง แจ้งผู้ขอใช้บริการโดยการประสานด้วยโทรศัพท์ภายในของมหาวิทยาลัยฯ ภายในหน่วยงานที่ผู้ขอใช้บริการ เพื่อให้ทราบว่าสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง

2.2 ตรวจสอบจุดติดตั้ง

ผู้รับผิดชอบลงพื้นที่ สำรวจสถานที่ และจุดติดตั้งตามแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เพื่อตรวจสอบสถานที่ว่ามีจุดเชื่อมต่อเครือข่ายหรือไม่ ถ้าไม่มีจะต้องไปเชื่อมต่อในจุดใด มีความยากง่ายเพียงใด และต้องจัดเตรียมอุปกรณ์อะไรบ้าง เมื่อสำรวจเรียบร้อยแล้วจึงรายงานหัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อขอเบิกวัสดุ อุปกรณ์ หากสถานที่นั้นมีความยุ่งยาก ซับซ้อนจะได้ขอบุคลากรช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ซึ่งในการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับใช้ในการติดตั้งจะประกอบไปด้วยอุปกรณ์หลักๆ ดังนี้ คือ ตัวเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมเข้าหัว RJ45 และอุปกรณ์ในการติดตั้งอื่นๆ ในการสนับสนุนการติดตั้ง อาจต้องมีการเตรียมบันไดอลูมิเนียม สว่านไฟฟ้า รางสายไฟ ท่อสำหรับเก็บ

สาย สกรูต่างๆ ที่ใช้สำหรับยึดจับ กระดาษกาว เทบพันสายไฟ เครื่องมือสำหรับเข้าหัวสายสัญญาณ อุปกรณ์สำหรับทดสอบสายสัญญาณ ตามแต่กรณีที่เข้าไปติดตั้ง ในการเข้าสำรวจจุดติดตั้งจะเข้าไปสำรวจที่ห้องรวมสายสัญญาณ ณ จุด ที่ผู้ขอใช้บริการขอมา เช่น การสำรวจห้องรวมสัญญาณเครือข่าย บริเวณอาคาร 7 จุดเชื่อมต่อสายสัญญาณ บริเวณหมู่บ้านอาจารย์เพื่อเชื่อมต่อไปยังโรงเรียนสาธิต ตู้รวมสายสัญญาณ บริเวณอาคาร 3 ดังภาพที่ 3.6

ภาพที่ 3.6 การเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง

จากภาพที่ 3.6 เป็นการเข้าสำรวจจุดติดตั้งในบริเวณอาคาร 7 หมู่บ้านอาจารย์ ตู้รวมสายสัญญาณบริเวณอาคาร 3 เพื่อเชื่อมต่อไปยัง ห้องพักอาจารย์ เพื่อประเมินแนวทางในการเชื่อมต่อสายสัญญาณว่าจะสามารถเชื่อมต่อได้จากจุดไหนบ้าง สรุปแนวทางและนัดหมายกับผู้ขอใช้บริการเข้าดำเนินการติดตั้ง

2.3 จัดเตรียมอุปกรณ์และตั้งค่าอุปกรณ์

อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้กับระบบโทรศัพทผ่านเครือข่าย (IP Phone) ที่ผู้รับผิดชอบต้องเตรียม มีดังนี้

2.3.1 สายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และหัว RJ45 เพื่อใช้เชื่อมต่อระหว่างโทรศัพท์ กับอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายซึ่งความยาวของสายสัญญาณนั้นต้องตรวจสอบจากจุดติดตั้งหน้างานที่เข้าดำเนินการติดตั้ง หรือในบางกรณีสามารถประเมินความยาวไปเบื้องต้นเลยเพื่อความรวดเร็วในการติดตั้ง แต่หากว่าจุดติดตั้งบางจุดนั้นยากต่อการประเมินจะทำการลากสายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตามสภาพแวดล้อมจริงของจุดติดตั้งนั้นๆ เพื่อให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด ดังภาพที่ 3.7

ภาพที่ 3.7 สายสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมเข้าหัว RJ45

จากภาพที่ 3.7 เป็นภาพสายสัญญาณเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมหัว RJ45 ที่จะใช้เชื่อมต่อระหว่างเครื่องโทรศัพท์กับอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่ายแบบมีสายเพื่อใช้สำหรับเชื่อมต่อไปยังเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังภาพที่ 3.8

2.3.2 เครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ภาพที่ 3.8 โทรศัพท์สำหรับใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากภาพที่ 3.8 เป็นเครื่องโทรศัพท์สำหรับใช้งานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่จะทำการติดตั้งให้กับผู้ใช้บริการในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ รุ่นที่ติดตั้งจะขึ้นอยู่กับรอบในการจัดซื้อแต่ละครั้ง ในปัจจุบันจะใช้รุ่น Alcatel- Lucent H2 DeskPhone อยู่ทั้งหมด ซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามเทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนไป

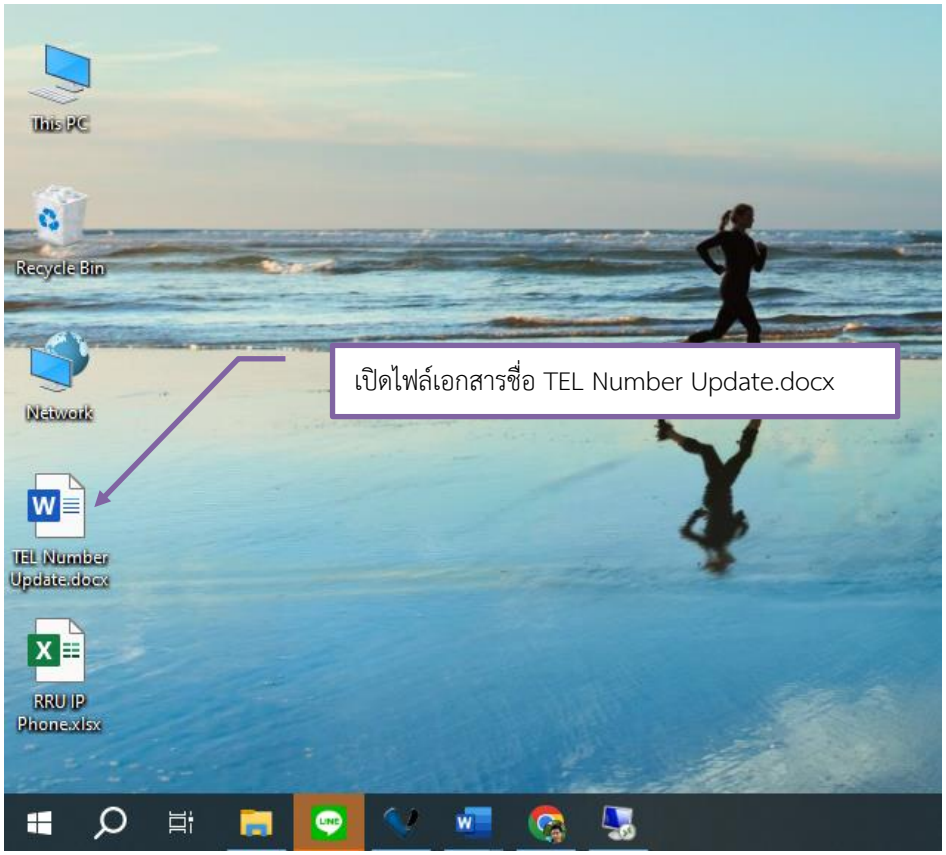
ตารางที่ 3.2 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนการตรวจสอบจุดติดตั้ง

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
ตรวจสอบจุดติดตั้ง	ในการเข้าตรวจสอบจุดติดตั้ง หากผู้ขอใช้บริการไม่อยู่ตามเวลานัดหมาย จะทำให้ผู้รับผิดชอบเสียเวลาไม่สามารถดำเนินการตามที่กำหนดได้ และต้องเข้าตรวจสอบหลายครั้ง	ผู้รับผิดชอบต้องยืนยันกับผู้ขอใช้บริการให้อยู่ในสถานที่ตามเวลาที่นัดหมาย หากผู้ขอใช้บริการไม่สะดวก ต้องเปลี่ยนเวลานัดหมายให้ว่างตรงกันทั้งสองฝ่าย

ตารางที่ 3.3 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนจัดเตรียมอุปกรณ์

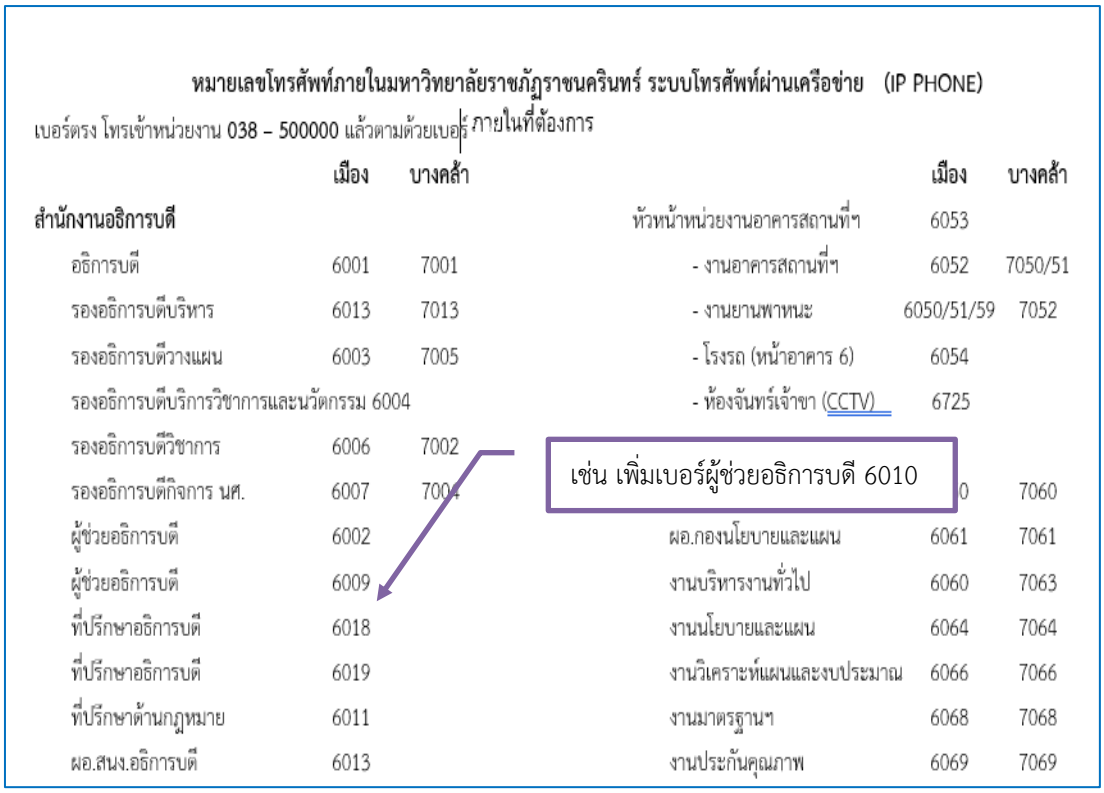
ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
จัดเตรียมอุปกรณ์และตั้งค่าอุปกรณ์	1. การจัดเตรียมอุปกรณ์ถ้ามีอุปกรณ์ไม่ครบจะทำให้เสียเวลาในการจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ 2. จุดติดตั้งยังไม่มีจุดสำหรับเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือมีไม่เพียงพอ 3. ในบางหน่วยงานมีการขอใช้โทรศัพท์หลายเครื่อง หรือมีจำนวนมากเกินไป	1. ผู้รับผิดชอบทำเรื่องขออนุญาตซื้ออุปกรณ์/วัสดุ เพื่อสำรองในการทำงาน หรือประสานกับหน่วยงานที่ขอรับบริการเพื่อขอรับการสนับสนุนอุปกรณ์ 2. แจ้งผู้ขอใช้บริการทราบถึงจำนวนของเครื่องโทรศัพท์ที่มีอยู่อย่างจำกัด ต้องมีการสำรองไว้ให้กับผู้ที่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้งาน หรือสำรองไว้สำหรับทดแทนเครื่องที่อาจเกิดการชำรุดเสียหายจากการใช้งาน

2.3.3 ขั้นตอนการตรวจสอบผังหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อให้ทราบหมายเลขที่เพิ่มใหม่ว่ามีอยู่แล้วหรือไม่ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้ เข้าไปที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ปฏิบัติงาน โดยไฟล์เอกสาร Word ที่อยู่หน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงาน ทำการเปิดไฟล์เอกสารชื่อ TEL Number Update.docx ดังภาพที่ 3.9



ภาพที่ 3.9 สัญลักษณ์ไฟล์เอกสาร

จากภาพที่ 3.9 เป็นภาพแสดงสัญลักษณ์ไฟล์เอกสารชื่อ TEL Number Update.docx ใช้สำหรับเก็บหมายเลขโทรศัพท์ของทุกๆ หน่วยงานที่ได้ติดตั้งโทรศัพท์ไปแล้ว เมื่อเปิดไฟล์ขึ้นมาจะปรากฏดังภาพที่ 3.10



หมายเลขโทรศัพท์ภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP PHONE)

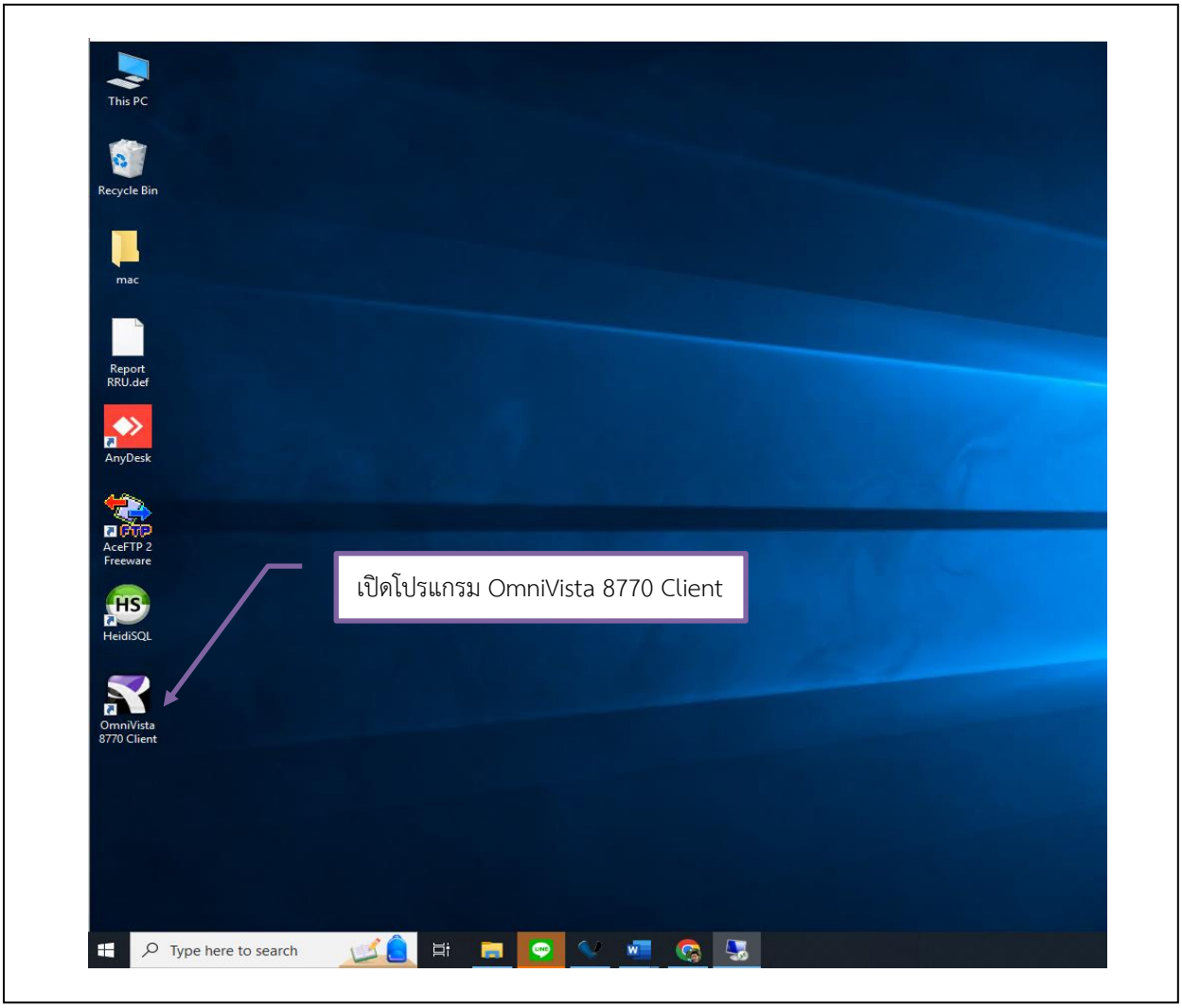
เบอร์ตรง โทรเข้าหน่วยงาน 038 – 500000 แล้วตามด้วยเบอร์ภายในที่ต้องการ

	เมือง	บางคล้า		เมือง	บางคล้า
สำนักงานอธิการบดี			หัวหน้าหน่วยงานอาคารสถานที่ฯ	6053	
อธิการบดี	6001	7001	- งานอาคารสถานที่ฯ	6052	7050/51
รองอธิการบดีบริหาร	6013	7013	- งานยานพาหนะ	6050/51/59	7052
รองอธิการบดีวางแผน	6003	7005	- โรงรถ (หน้าอาคาร 6)	6054	
รองอธิการบดีบริการวิชาการและนวัตกรรม	6004		- ห้องจันทร์เจ้าขา (CCTV)	6725	
รองอธิการบดีวิชาการ	6006	7002			
รองอธิการบดีกิจการ นศ.	6007	7004		0	7060
ผู้ช่วยอธิการบดี	6002		ผอ.กองนโยบายและแผน	6061	7061
ผู้ช่วยอธิการบดี	6009		งานบริหารงานทั่วไป	6060	7063
ที่ปรึกษาอธิการบดี	6018		งานนโยบายและแผน	6064	7064
ที่ปรึกษาอธิการบดี	6019		งานวิเคราะห์แผนและงบประมาณ	6066	7066
ที่ปรึกษาด้านกฎหมาย	6011		งานมาตรฐานฯ	6068	7068
ผอ.สนง.อธิการบดี	6013		งานประกันคุณภาพ	6069	7069

เช่น เพิ่มเบอร์ผู้ช่วยอธิการบดี 6010

ภาพที่ 3.10 ผังหมายเลขโทรศัพท์

จากภาพที่ 3.10 ตรวจสอบผังหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงานที่ขอติดตั้งใหม่โดยกำหนดหมายเลขเพิ่ม ให้เรียงต่อจากหมายเลขเดิมที่มีอยู่ในชุดเดียวกัน ตามความเหมาะสม ตัวอย่างการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ของผู้ช่วยอธิการบดี ตรวจสอบผังพบว่าหมายเลขสุดท้ายกลุ่มผู้ช่วยอธิการบดี คือ หมายเลข 6009 เมื่อเพิ่มเบอร์ใหม่จึงใช้เป็นหมายเลข 6010 เรียงตามลำดับ ในการเพิ่มเบอร์ต้องตรวจสอบดูหมายเลขเดิมอย่างถี่ถ้วนอย่าให้ไปซ้ำกับหมายเลขเดิม ซึ่งในการเพิ่มบางหน่วยงานนั้นมีหมายเลขที่เรียงกันเป็นชุดเดียวกันจนไม่สามารถเพิ่มเบอร์ใหต่อเนื่องได้ ก็ต้องดูกลุ่มตัวเลขในชุดถัดไป ที่ยังไม่ได้ถูกใช้งาน เพื่อให้สามารถเพิ่มเบอร์เข้าไปใหม่ได้ แต่หมายเลขนั้นจะไม่ได้ต่อเนื่องจากชุดหมายเลขในหน่วยงานเดิม ซึ่งก็ต้องแจ้งผู้ขอใช้งานให้ทราบถึงสาเหตุ นี้ด้วย เพื่อเพิ่มหมายเลขได้แล้วก็ทำการเปิดโปรแกรมสำหรับเพิ่มเบอร์ใหม่ในระบบ ชื่อโปรแกรม OmniVista 8770 Client ซึ่งอยู่ที่เครื่อง Server Voice GateWay ขึ้นมาดังภาพที่ 3.11



ภาพที่ 3.11 ICON OmniVista 8770 Client

จากภาพที่ 3.11 เมื่อได้หมายเลขที่จะทำการเพิ่มแล้วให้ทำการเปิดโปรแกรม OmniVista 8770 Client ขึ้นมา ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์สำหรับใช้บริหารจัดระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับแก้ไขระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เมื่อทำการเปิดโปรแกรมขึ้นมาจะปรากฏ Logo ของโปรแกรมในการเข้าระบบดังภาพที่ 3.12

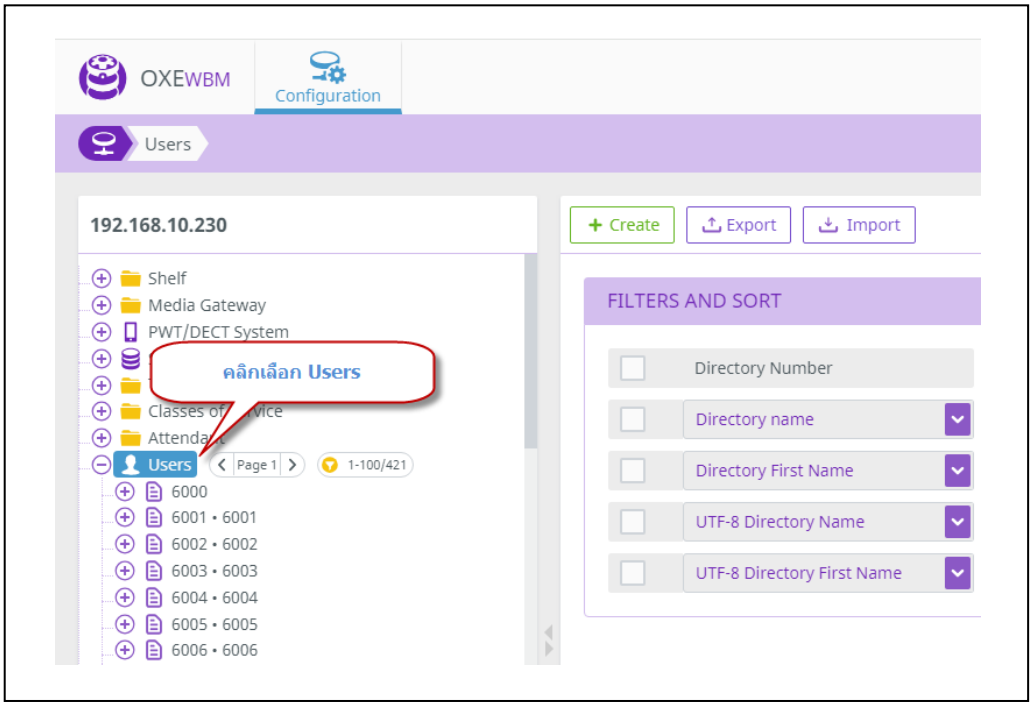
ภาพที่ 3.12 โปรแกรม OmniVista 8770 Client

จากภาพที่ 3.12 โปรแกรม OmniVista 8770 Client เมื่อรันโปรแกรมขึ้นมาจะแสดงหน้า Logo ของตัวโปรแกรมแสดงถึงการพร้อมใช้งานก็จะแสดงหน้าสำหรับ ล๊อคอินเข้าใช้งานระบบโดยจะต้องเข้าใช้ในสถานะผู้ดูแลระบบ ดังภาพที่ 3.13

ภาพที่ 3.13 การเข้าใช้โปรแกรม OmniVista 8770 Client

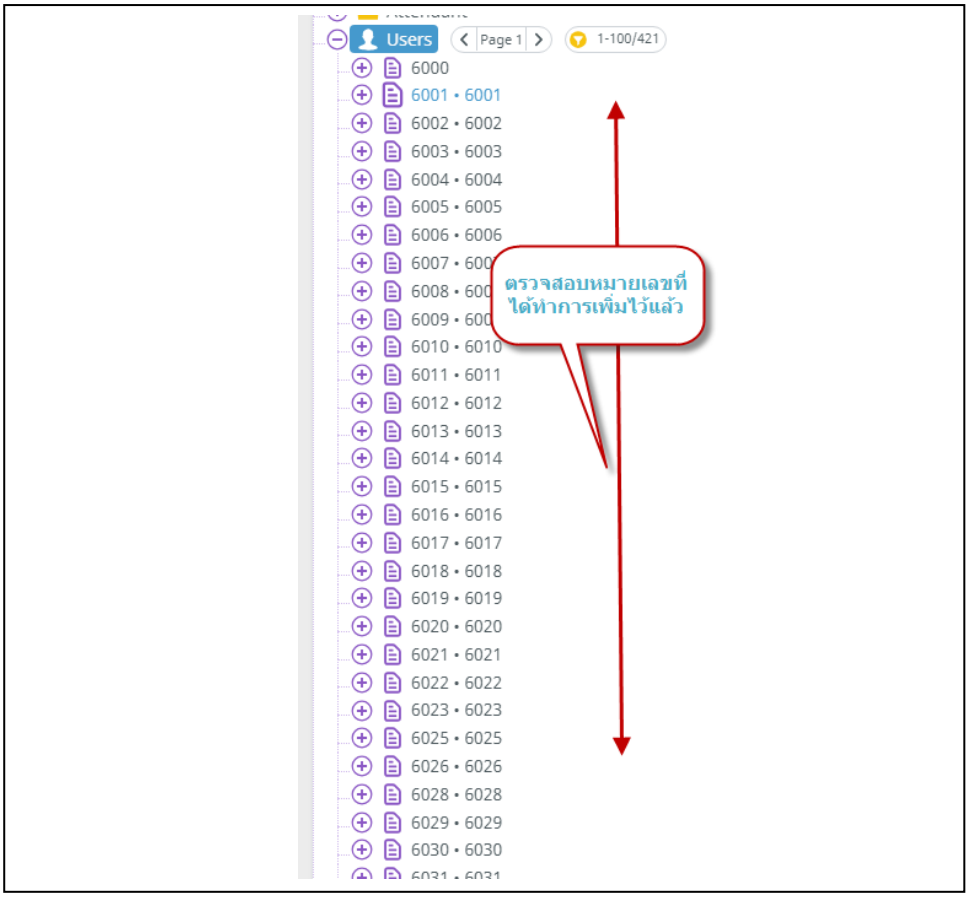
จากภาพที่ 3.13 ล๊อคอินเข้าโปรแกรม ในสถานะผู้ดูแลระบบ หรือผู้ที่ได้รับหมอบหมายสิทธิ์ให้สามารถทำการเพิ่ม หรือแก้ไข ข้อมูลได้ หน้าเมนูในการเข้าใช้ตัวโปรแกรม OmniVista 8770 Client โดยผู้ที่จะเข้าใช้งานต้องมีสิทธิ์เข้าใช้งาน โดยจะมีช่องให้กรอกข้อมูลที่จำเป็นดังนี้ User name ให้ใส่ชื่อผู้ดูแลระบบ ช่อง Password ให้ใส่รหัสผ่าน ให้ถูกต้อง ช่อง language กำหนด

ภาษาตามที่ระบบกำหนด ช่อง Server name เลือกเป็น NM8770 ช่อง Port กำหนดเป็น 636 เมื่อใส่ข้อมูลครบถ้วนแล้วให้กด Ok จะปรากฏหน้าการเข้าไปเพิ่ม Users ใหม่ ดังภาพที่ 3.14



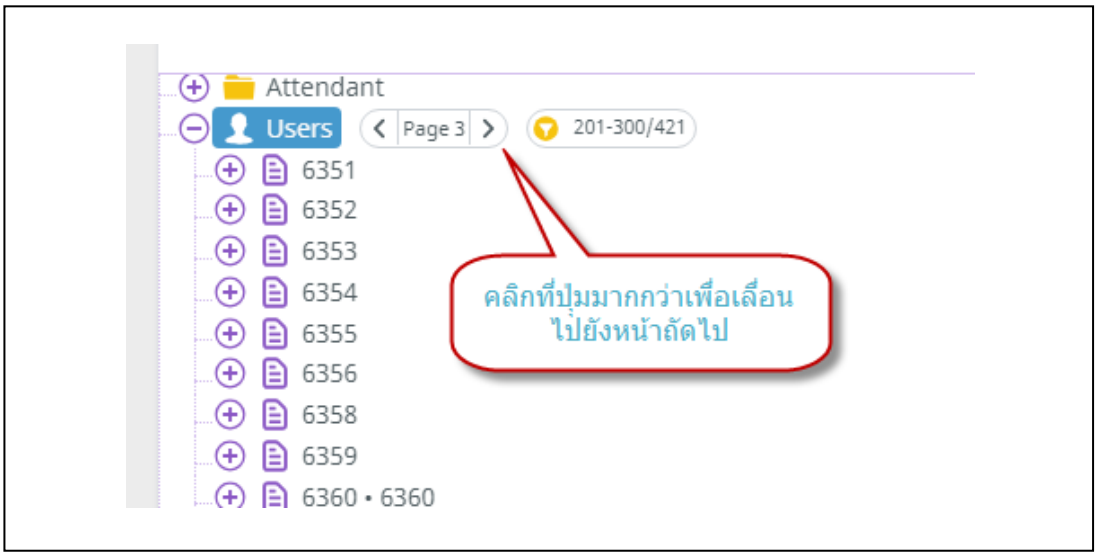
ภาพที่ 3.14 การเข้าใช้โปรแกรม OXEWBM

จากภาพที่ 3.14 การเข้าใช้โปรแกรม OXEWBM เป็นการแสดงสถานะ user คือ หมายเลขโทรศัพท์ต่างๆ ที่ถูกสร้างขึ้นไว้ว่ามีเลขใดบ้าง ในหน้าจอนี้จะประกอบไปด้วย ส่วนของ Users ด้านบนซ้ายมือ แสดงหมายเลขไอพีของของ Server Voice gateway หลัก เมนู Shelf , Media Gateway PWT/DECT, System System, Translator, Classes Of Service , Attendant และ Users ให้เลือกไปที่ เมนู Users เพื่อเข้าสู่หน้าเมนูตรวจสอบและเพิ่มหมายเลขใหม่ จะแสดงรายการเบอร์ที่ถูกเพิ่มไว้ในระบบดังภาพที่ 3.15



ภาพที่ 3.15 การใช้โปรแกรม OXEWBM ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์

จากภาพที่ 3.15 การใช้โปรแกรม OXEWBM ตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์ แสดงรายการเบอร์โทรศัพท์ทั้งหมดที่ถูกสร้างในระบบ สามารถเข้าไปตรวจสอบความถูกต้องของเบอร์ต่างๆ ได้ โดยจะมีการเรียงลำดับจากน้อยไปมาก ในการแสดงหน้าจอจะแสดงครั้งละ 100 เลขหมายโดยการกดไปที่เครื่องหมาย มากกว่า คือ ไปข้างหน้า 100 เลขหมาย กดเครื่องหมายน้อยกว่า คือ ย้อนกลับ 100 เลขหมายสามารถทำได้เมื่อคลิกที่ปุ่มมากกว่าน้อยกว่าจะปรากฏดังภาพที่ 3.16



ภาพที่ 3.16 การใช้โปรแกรม OXEWBM เพื่อตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เดิม

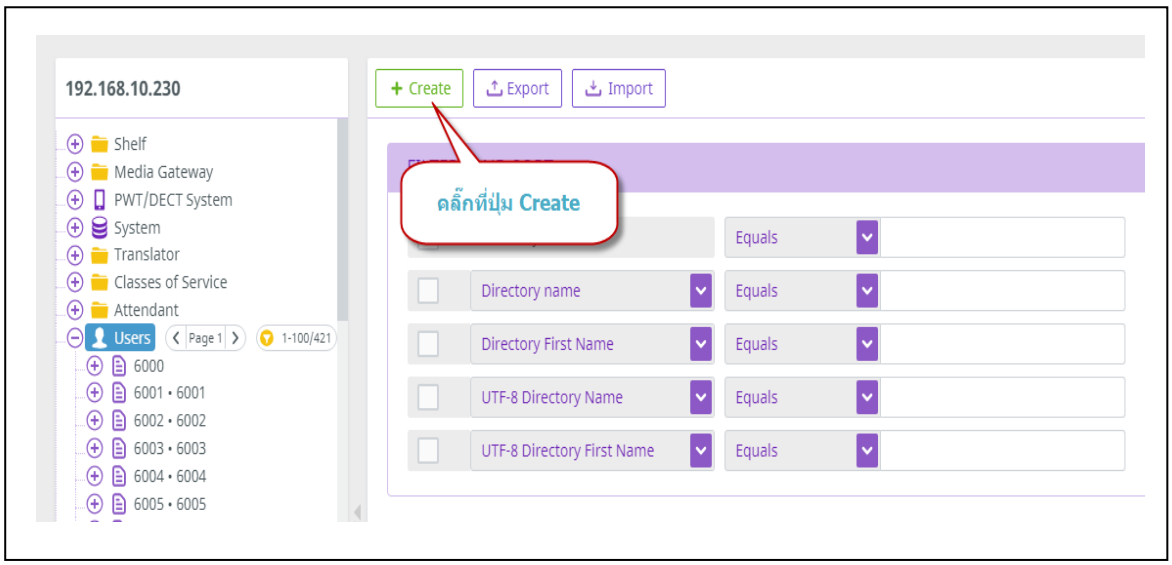
จากภาพที่ 3.16 การใช้โปรแกรม OXEWBM เป็นการแสดงหมายเลขโดยแสดงหน้าละ 100 หมายเลขต่อหน้า สามารถคลิกดูหน้าถัดไปได้ ในหน้าสุดท้ายจะแสดงตามจำนวนหมายเลขที่มีอยู่เช่น มี 21 หมายเลข ก็จะแสดงแค่ 21 หมายเลขเท่านั้น

ตารางที่ 3.4 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนตรวจสอบผังหมายเลขโทรศัพท์

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
การตรวจสอบหมายเลขโทรศัพท์เดิมว่ามีหมายเลขอยู่ในระบบแล้วหรือไม่	ความต้องการใช้โทรศัพท์มากเกินความจำเป็น เช่น ในห้องเดียวกันมีผู้ปฏิบัติงาน 3 คน ขอใช้โทรศัพท์ 3 เครื่องหรือ 3 หมายเลข หรือบางหน่วยงานขอหมายเลขโทรศัพท์มามากเกินไป ทำให้กลุ่มหมายเลขที่เตรียมไว้ไม่เพียงพอ	จัดกลุ่มเพิ่มเติมให้ตามความเหมาะสม เพื่อให้หมายเลขใหม่จะได้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

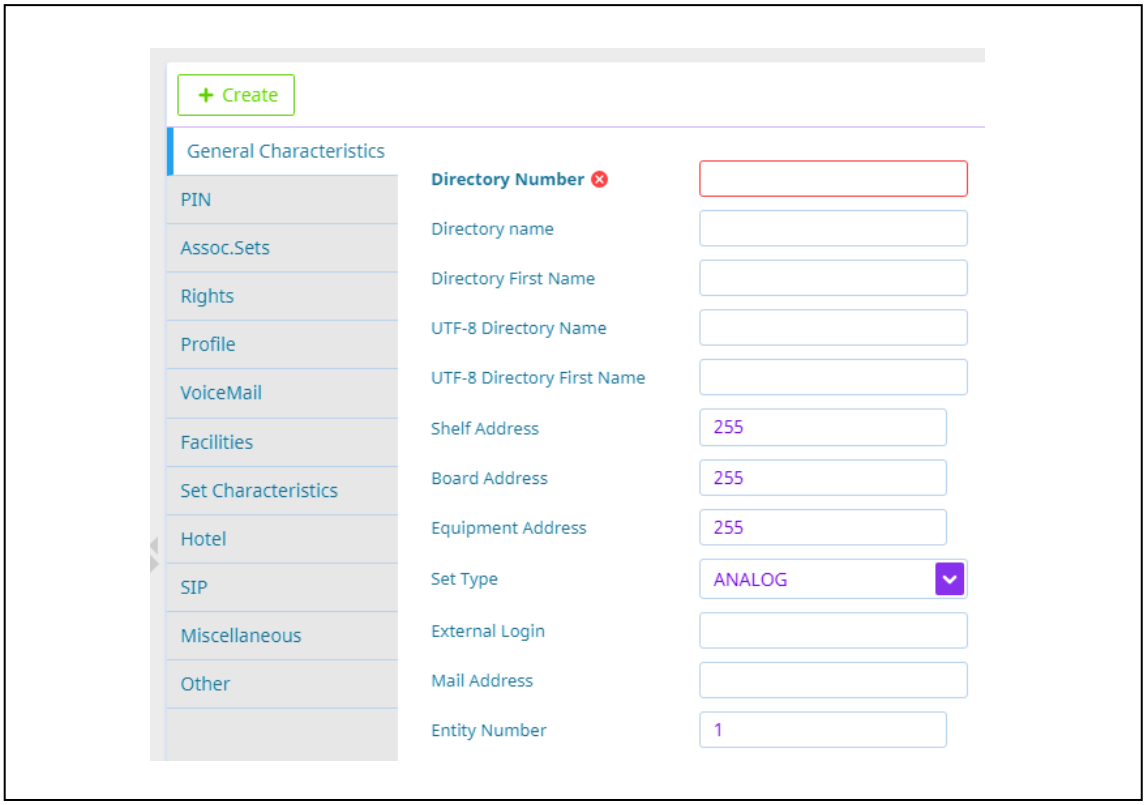
2.3.4 เพิ่มหมายเลขใหม่เข้าระบบ

ขั้นตอนการเพิ่มหมายเลขใหม่เข้าระบบดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้ ให้ไปที่เมนู Users ซึ่งจะมีปุ่มคำสั่งอยู่ 3 ปุ่ม คือ Create, Export, Import ให้ทำการคลิกที่ปุ่ม Create เพื่อทำการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ดังภาพที่ 3.17



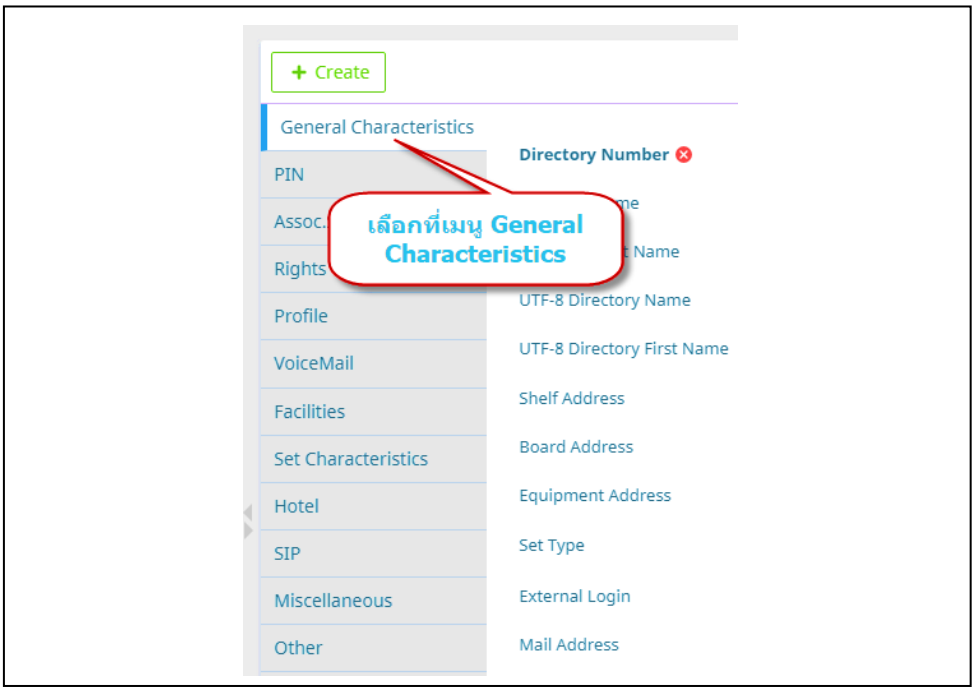
ภาพที่ 3.17 หน้าโปรแกรมในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่

จากภาพที่ 3.17 เป็นหน้าโปรแกรมในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ เราสร้างเบอร์ใหม่ได้โดยการกดที่ปุ่ม Create เพื่อสร้างหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ได้ โดยก่อนที่จะกดปุ่ม Create ต้องแน่ใจว่ามอยู่ที่เมนู Users ก่อน ถึงจะกดปุ่ม Create เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการสร้างเบอร์ใหม่ เมื่อทำการกดแล้วจะแสดงหน้าเมนูสำหรับการป้อนข้อมูลต่างๆ ดังภาพที่ 3.18



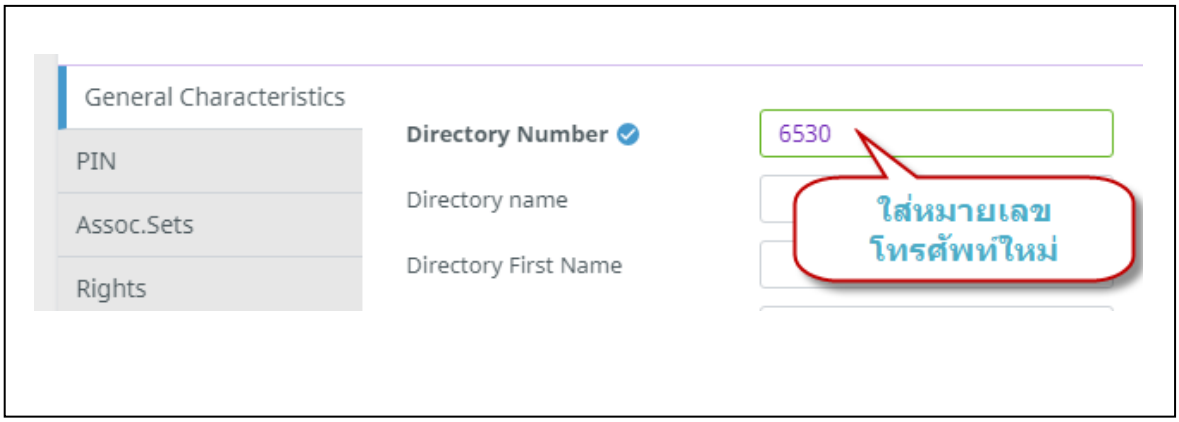
ภาพที่ 3.18 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่

จากภาพที่ 3.18 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ในหน้าโปรแกรมนี้จะมีช่องให้กรอกข้อมูลที่สำคัญในการเพิ่มเบอร์ใหม่เข้าไปในระบบให้ทำการกรอกในส่วนที่จำเป็นในการใช้งานเท่านั้นส่วนอื่นที่ไม่จำเป็นก็ไม่ต้องกรอกเข้าไปในระบบ ประกอบไปด้วยเมนู General Characteristics, PIN, Assoc.Sets, Rights, Profile, VoiceMail, Facillties, Set Characteristics, Hotel, SIP, Miscellaneous, Other ให้เลือกไปที่เมนู Genera Characteristics มีช่องให้ใส่ข้อมูลดังนี้ Director Number, Directory name, Directory First Name, UTF-8 Directory Name, UTR-8 Directory First Name, Shelf Address, Board Address, Equipment Address, Set Type, External Login, Mail Address, Entity Number ซึ่งจะทำการกรอกข้อมูลในส่วนของ General Characteristics ดังภาพที่ 3.19



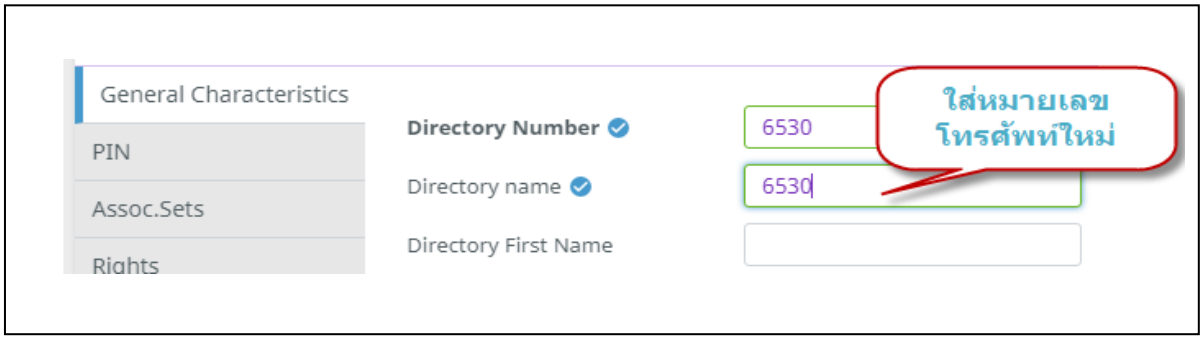
ภาพที่ 3.19 หน้าโปรแกรมเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ General

จากภาพที่ 3.19 เลือกที่เมนู General Characteristics เพื่อกำหนดการตั้งค่าต่างๆ หน้าโปรแกรมเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ ในการเริ่มต้นในการเพิ่มเบอร์ใหม่จะเริ่มตั้งค่าในส่วนนี้เป็นลำดับแรก โดยทำการเพิ่มในส่วนของ Directory Number เป็นข้อมูลในลำดับแรก ดังภาพที่ 3.20



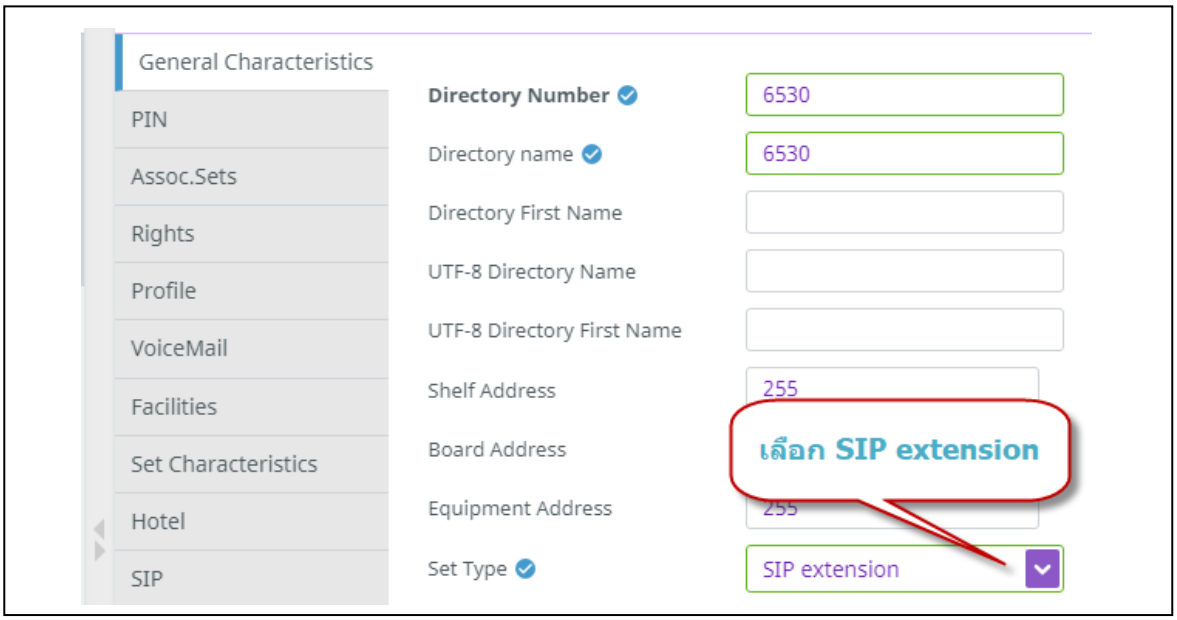
ภาพที่ 3.20 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory number

จากภาพที่ 3.20 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory number เป็นส่วนสำคัญคือเป็นหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ที่เราจะต้องใส่เข้าไป ต้องไม่ซ้ำกับหมายเลขเดิมในระบบ ดังภาพที่ 3.21



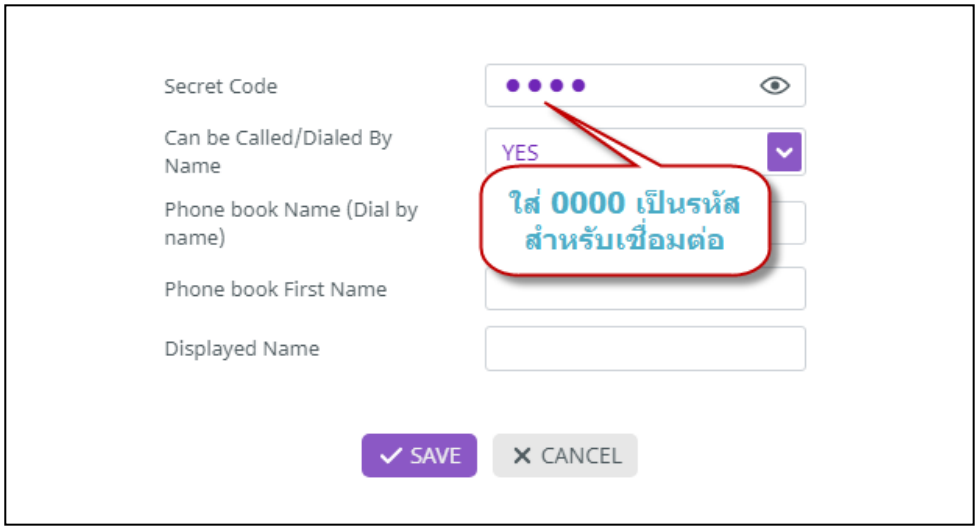
ภาพที่ 3.21 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory name

จากภาพที่ 3.21 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Directory name ในส่วนนี้เราสามารถตั้งชื่อตามหน่วยงานต่างๆ ได้ แต่เพื่อความสะดวกและจดจำง่ายควรตั้งเป็นชื่อเดียวกับเบอร์โทร ในส่วนที่ไม่จำเป็นก็ไม่ต้องกรอกข้อมูลลงไป ดังภาพที่ 3.22



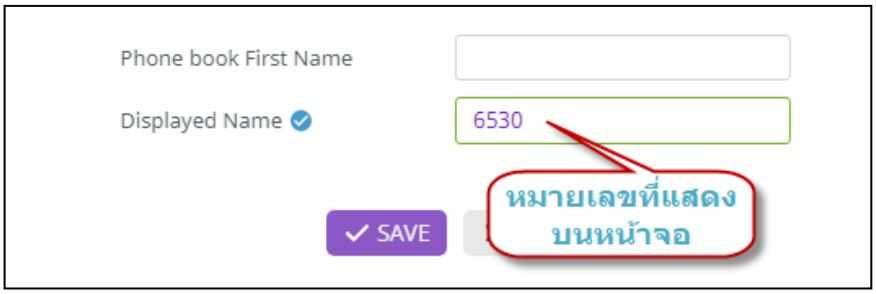
ภาพที่ 3.22 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Set Type

จากภาพที่ 3.22 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ ในส่วนที่ไม่จำเป็นต้องใส่ข้อมูลลงไปคือส่วนของ Directory First name, UTF-8 Directory Name, UTF-8 Directory First name, Shelf Address ใส่ ตามที่ระบบกำหนดมาให้คือ 255 Board Address .ใส่ตามที่ระบบกำหนดมาให้คือ 255 Equipment Address ใส่ตามที่ระบบกำหนดมาให้คือ 255 ใส่ส่วน Set Type เป็นส่วนที่กำหนดชนิดของการเชื่อมต่อหัวเครื่องโทรศัพท์ว่าเป็นชนิดใดต้องเลือกให้ถูกต้องกับหัวเครื่องที่เรานำมาติดตั้งในปัจจุบัน ใช้หัวเครื่องที่เป็นชนิด SIP extension อยู่ จึงแนะนำให้เป็นชนิดนี้ เมื่อเลือกชนิดของ Set Type เรียบร้อยแล้วให้ทำการกำหนด Secret Code ต่อ ดังภาพที่ 3.23



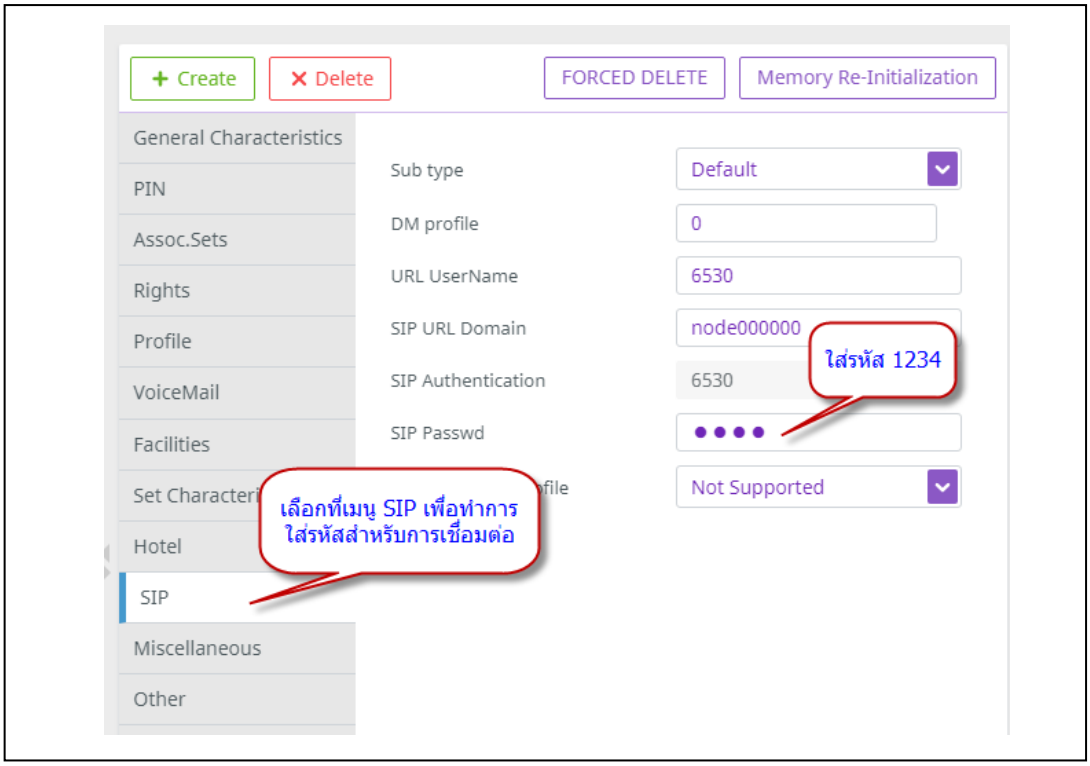
ภาพที่ 3.23 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Secret Code

จากภาพที่ 3.23 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Secret Code เป็นส่วนที่กำหนดรหัสที่ใช้ในการเชื่อมต่อระหว่างหัวเครื่องโทรศัพท์กับเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของระบบโทรศัพท์ต้องมีความสัมพันธ์กัน ถึงจะสามารถเชื่อมต่อกันได้ ซึ่งจะใช้ค่า 0000 เป็นค่าเริ่มต้นในการตั้งส่วน Can be Called/Dialed By Name เลือกตามที่ระบบกำหนด Phone book Name (Dial by name) ไม่ต้องกำหนดค่า Phone book First Name ไม่ต้องกำหนดค่า Displayed Name ต้องกำหนดค่า ดังภาพที่ 3.24



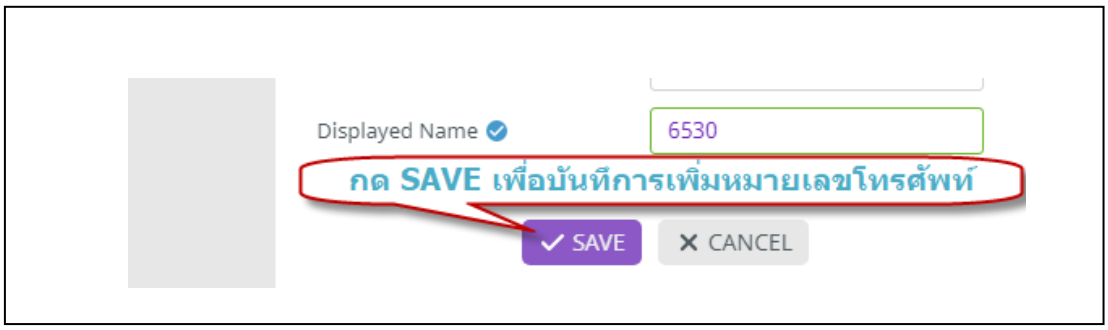
ภาพที่ 3.24 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Displayed Name

จากภาพที่ 3.24 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ Displayed Name คือ ช่องที่จะแสดงไปยังปลายทางว่าเบอร์ที่โทรไปนั้นคือหมายเลขใด หรือหน่วยงานใด ในการติดต่อกลับเป็นหน้าที่โชว์ชื่อที่หน้าจอเครื่องโทรศัพท์ว่าจะให้แสดงข้อความใด สามารถกำหนดได้ แต่แนะนำให้ตั้งตามหมายเลขโทรศัพท์เพื่อการจดจำที่ง่าย เมื่อตั้งค่าเสร็จแล้วให้ไปที่เมนู SIP ดังภาพที่ 3.25



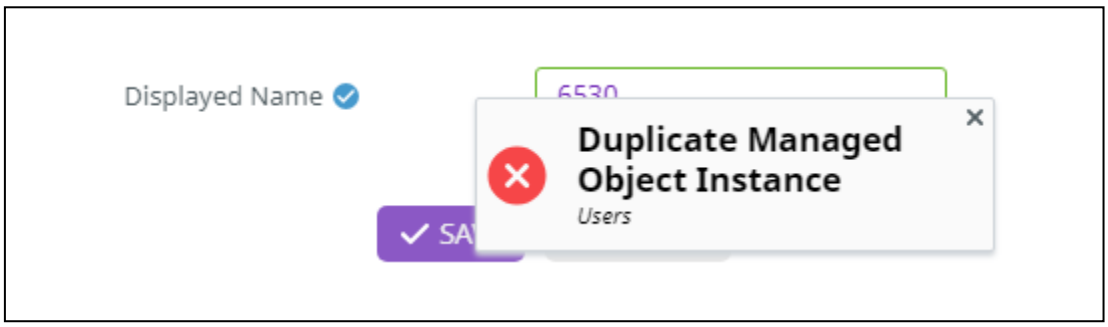
ภาพที่ 3.25 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ SIP Passwd

จากภาพที่ 3.25 หน้าโปรแกรมสำหรับเพิ่มข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ใส่ SIP Passwd ในส่วนนี้จะประกอบไปด้วย Sub type กำหนดตามที่ระบบกำหนดมาให้คือ Default DM profile กำหนดเป็น 0 ตามระบบกำหนด URL UserName เป็นหมายเลขที่สร้างขึ้นมาใหม่จะแสดงขึ้นมาโดยอัตโนมัติ SIP URL Domain ตั้งค่าตามที่ระบบกำหนดมาให้ SIP Authentication ระบบจะทำการใส่ให้โดยอัตโนมัติ ในส่วนของ SIP Password ให้ใส่เป็น 1234 ซึ่งเป็นส่วนที่ใช้ในการเชื่อมต่อกันของเครื่อง Server Voice Gate Way กับหัวเครื่องโทรศัพท์ เมื่อกำหนดการตั้งค่าให้กดปุ่ม save ดังภาพที่ 3.26



ภาพที่ 3.26 หน้าโปรแกรมสำหรับการบันทึกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์

จากภาพที่ 3.26 หน้าโปรแกรมสำหรับการบันทึกข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ ให้ทำการกดเพื่อบันทึกการตั้งค่าที่เราได้กรอกเข้าไปในระบบ และบันทึกไว้ไม่ให้สูญหาย ก็จะเป็นการเสร็จสมบูรณ์ในการตั้งค่าระบบโทรศัพท์ หากไม่ต้องการที่จะบันทึกก็สามารถกดที่ปุ่ม CANCEL ได้ ข้อมูลที่ทำการป้อนไปก็จะกลับไปเป็นค่าว่างทั้งหมด เราก็สามารถทำการป้อนข้อมูลใหม่ได้ ถ้าบันทึกแล้วมีข้อมูลบางอย่างไม่ถูกต้อง จากตัวอย่างคือมีการป้อนหมายเลขเบอร์ซ้ำ จากปรากฏข้อความดังภาพที่ 3.27



ภาพที่ 3.27 หน้าโปรแกรมแจ้งเตือนความผิดพลาดในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์

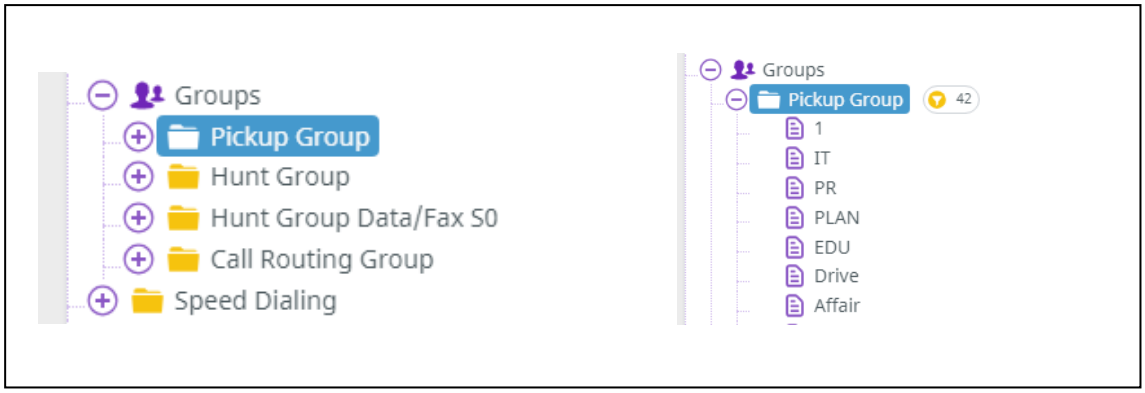
จากภาพที่ 3.27 หน้าโปรแกรมแจ้งเตือนความผิดพลาดในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ ในกรณีที่มีหมายเลขอยู่แล้วจะปรากฏดังภาพ ระบบจะให้ใส่หมายเลขใหม่อีกครั้ง จะโชว์ขึ้นมาเมื่อเกิดความผิดพลาดอย่างใดอย่างหนึ่งในการตั้งค่า เราต้องทำการตรวจสอบไปทีละส่วนว่าเกิดปัญหาจากส่วนใดและทำการแก้ไข เมื่อแก้ไขถูกต้องแล้วก็จะไม่แสดงหน้าความผิดพลาดนี้ขึ้นมาอีก เมื่อทำการแก้ไขรายละเอียดต่างๆ ครบถ้วนแล้วทำการคลิกปุ่ม SAVE เพื่อทำการยืนยันยันการแก้ไขข้อมูล

ตารางที่ 3.5 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขใหม่เข้าไปในระบบ

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
เพิ่มหมายเลขใหม่เข้าไปในระบบ	ผู้ขอใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการใช้งานเร่งด่วน จึงมีเวลาให้ผู้รับผิดชอบมีเวลาน้อย ทำให้ทำงานได้อย่างไม่รอบคอบ	ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรทำงานเร่งเกินไปควรมีเวลาในการตรวจสอบข้อมูล และทดสอบระบบเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

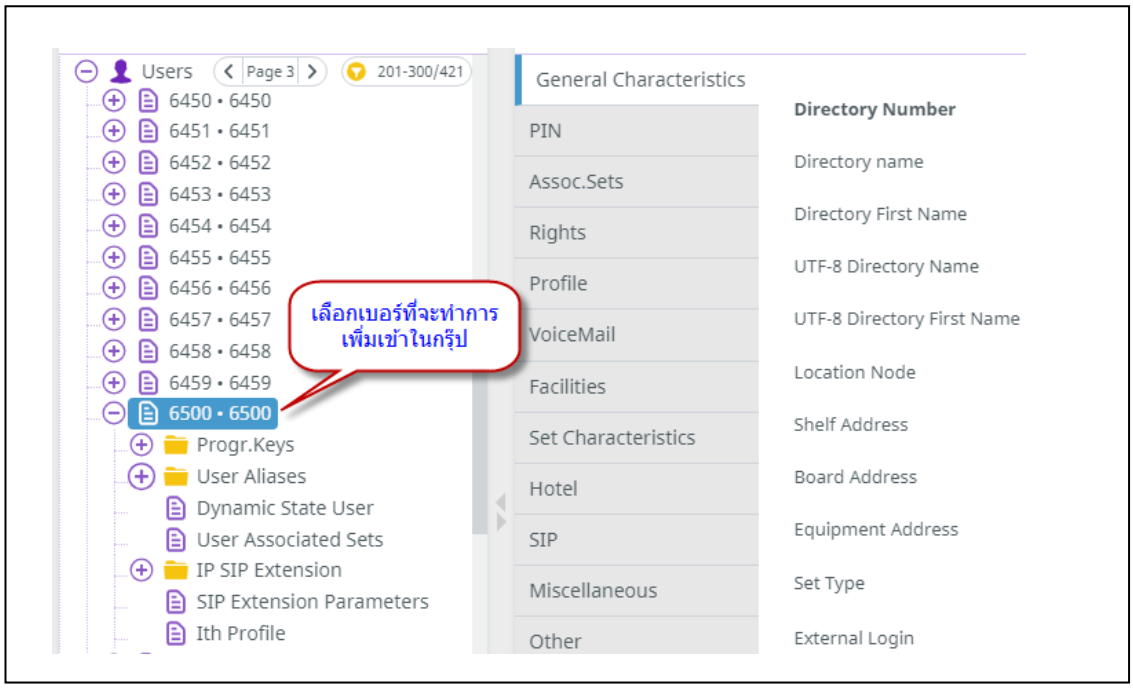
2.3.5 เพิ่มหมายเลขในกลุ่มของหน่วยงาน

การเพิ่มหมายเลขให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันภายในหน่วยงาน เพื่อให้เครื่องโทรศัพท์อื่นสามารถดึงสายโทรศัพท์อีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันได้ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ 6500 มีเสียงเรียกเข้า แต่เจ้าของเครื่องไม่อยู่ที่โต๊ะทำงาน หมายเลข 6508 ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันสามารถดึง 6500 มารับแทนกันได้ เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยมีขั้นตอนดังภาพที่ 3.28



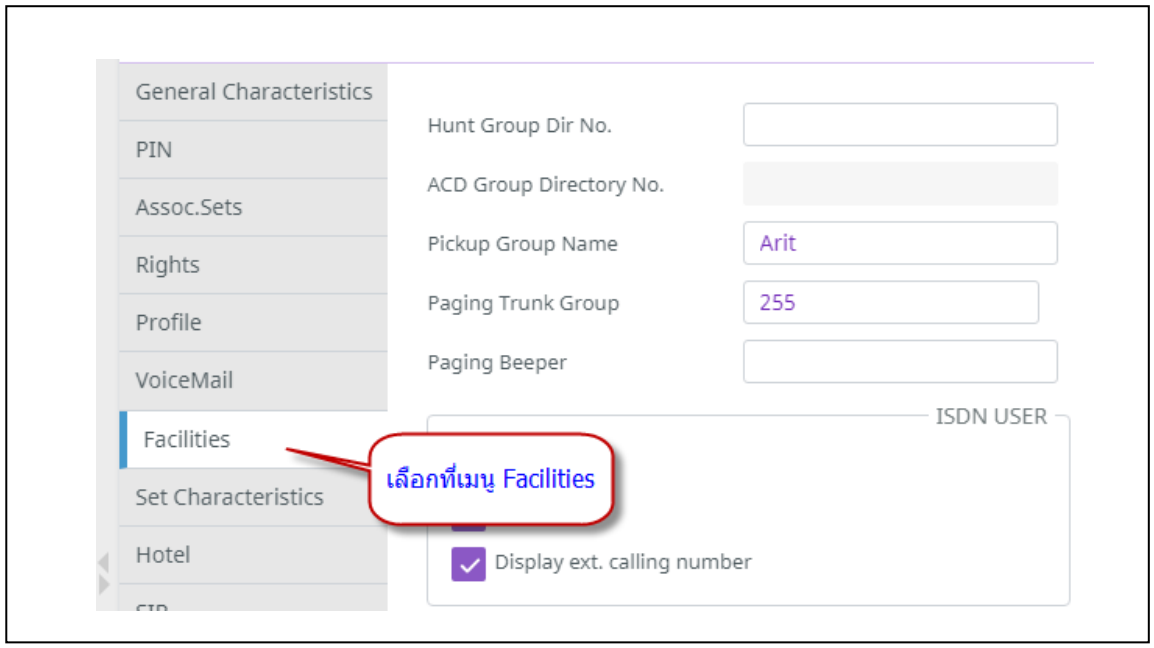
ภาพที่ 3.28 ชื่อกรุ๊ปของหน่วยงาน

จากภาพที่ 3.28 ภาพแสดงชื่อกรุ๊ปของหน่วยงาน แสดงให้เราตรวจสอบว่ามีการสร้างหน่วยงานไหนไว้บ้าง ในส่วนนี้จะสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นการรวมหมายเลขเบอร์ต่างๆ ที่อยู่ภายในหน่วยงานเดียวกันให้สามารถดึงเบอร์ที่อยู่ใกล้เคียงกันเพื่อรับสายแทนกันได้ เพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการใช้งานกับผู้ใช้บริการในทุกๆ หน่วยงาน โดยเข้าไปที่ เมนู Groups เลือก Pickup Group เพื่อที่จะทำการตรวจสอบดูก่อนว่ามีกรุ๊ปของหมายเลขโทรศัพท์เดิมนั้นมีหน่วยงานไหนอยู่บ้าง จากนั้นเข้าไปในส่วนของการตั้งค่าดังภาพที่ 3.29



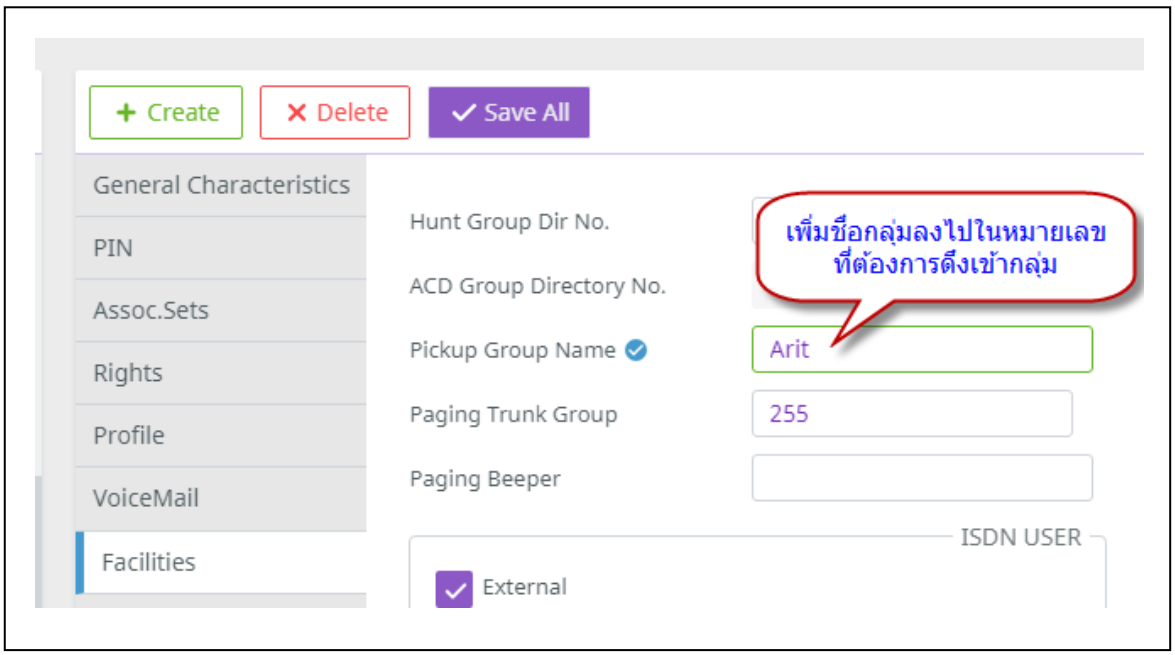
ภาพที่ 3.29 การเลือกเบอร์ที่จะเพิ่มเข้ากรุ๊ป

จากภาพที่ 3.29 ภาพแสดงการเลือกเบอร์ที่จะเพิ่มเข้ากรุ๊ป เป็นการนำเบอร์ใหม่เข้ากรุ๊ปของหน่วยงานเก่าเพื่อให้สามารถดึงเบอร์ของเพื่อนสมาชิกในหน่วยงานได้ หมายเลขใหม่ที่เพิ่มเข้าไปสามารถเพิ่มได้เพียงกรุ๊ปเดียวเท่านั้น โดย เลือกที่เมนู Users ไปที่หมายเลขโทรศัพท์ที่จะตั้งค่าการเข้ากรุ๊ปใหม่เลือกไปที่เมนู Facilities จะแสดงดังภาพที่ 3.30



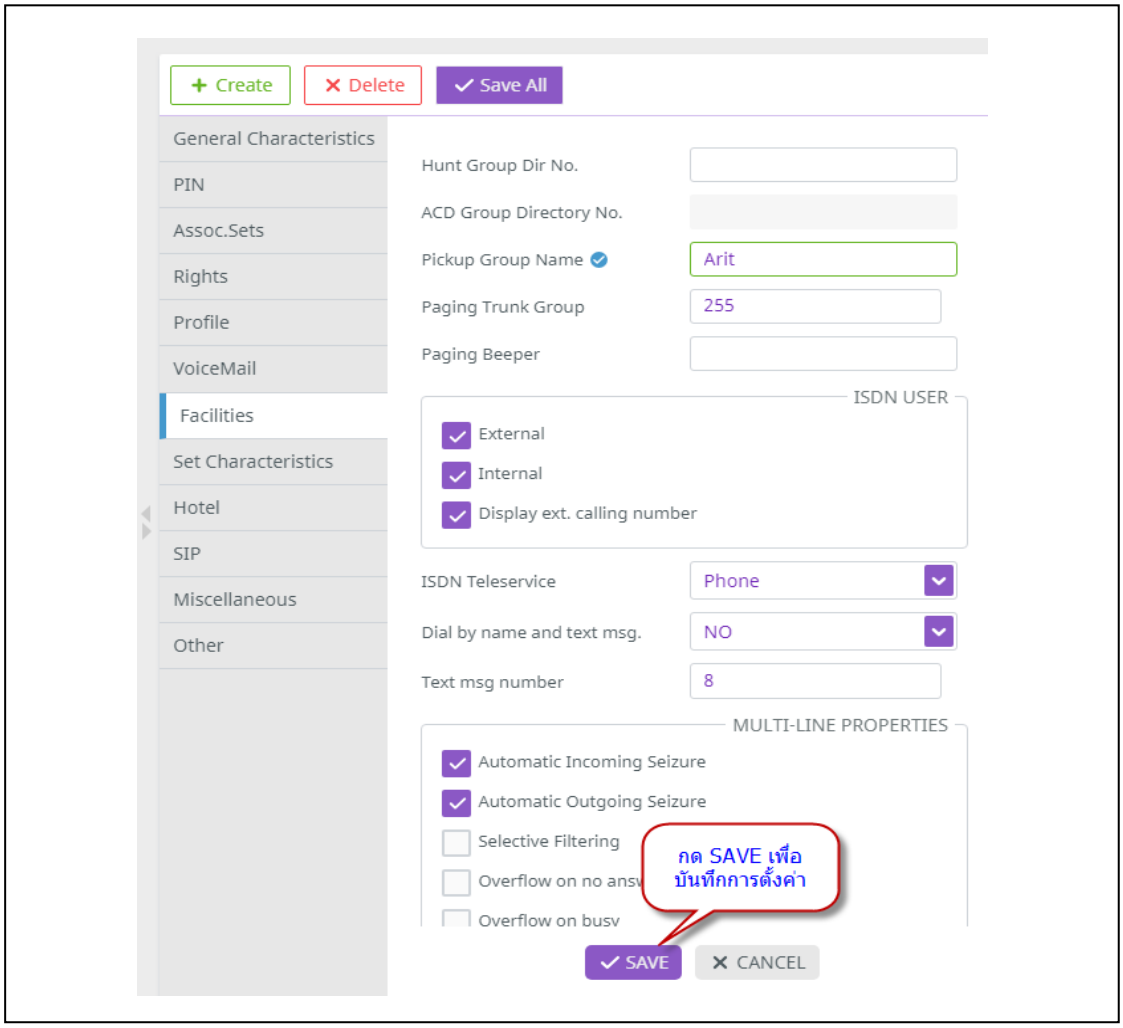
ภาพที่ 3.30 หน้าโปรแกรมสำหรับเพื่อเพิ่มการดึงเข้ากลุ่ม

จากภาพที่ 3.30 หน้าโปรแกรมสำหรับเพื่อเพิ่มการดึงเข้ากลุ่ม ในหน้านี้จะเป็นส่วนที่ใช้สำหรับสร้างกรุ๊ปใหม่ในการดึงเบอร์ เราสามารถที่จะสร้างกรุ๊ปใหม่ได้ในหน้านี้เลย ในเมนู Facilities มีช่องให้ใส่ข้อมูลดังนี้ Hunt Group Dir No. ,ACD Group Directory No., Pickup Group Name, Paging Trunk Group , Paging Beeper , external , Display ext. calling number สามารถเพิ่มกรุ๊ปหน่วยงานใหม่เข้าไปได้โดยการเลือกไปที่เมนู Pickup Group Name ดังภาพที่ 3.31



ภาพที่ 3.31 การเพิ่มกลุ่มใหม่

จากภาพที่ 3.31 ในเมนู Facilities มีช่องให้ใส่ข้อมูลดังนี้ Hunt Group Dir No. ใส่ค่าตามระบบกำหนด ช่อง ACD Group Directory No. ใส่ค่าตามระบบกำหนด ช่อง Pickup Group Name ให้ใส่ค่าตามกลุ่มของหน่วยงานที่ต้องการให้เบอร์ที่เราสร้างขึ้นมาใหม่เข้าไปอยู่ด้วย Paging Trunk Group ใส่ค่าตามที่ระบบกำหนด คือ 255 ช่อง Paging Beeper ใส่ค่าตามที่ระบบกำหนด ช่อง external เลือกเครื่องหมายถูก ช่อง Display ext. calling number เลือกเครื่องหมายถูก กดปุ่ม SAVE เพื่อบันทึกการตั้งค่า ดังภาพที่ 3.32

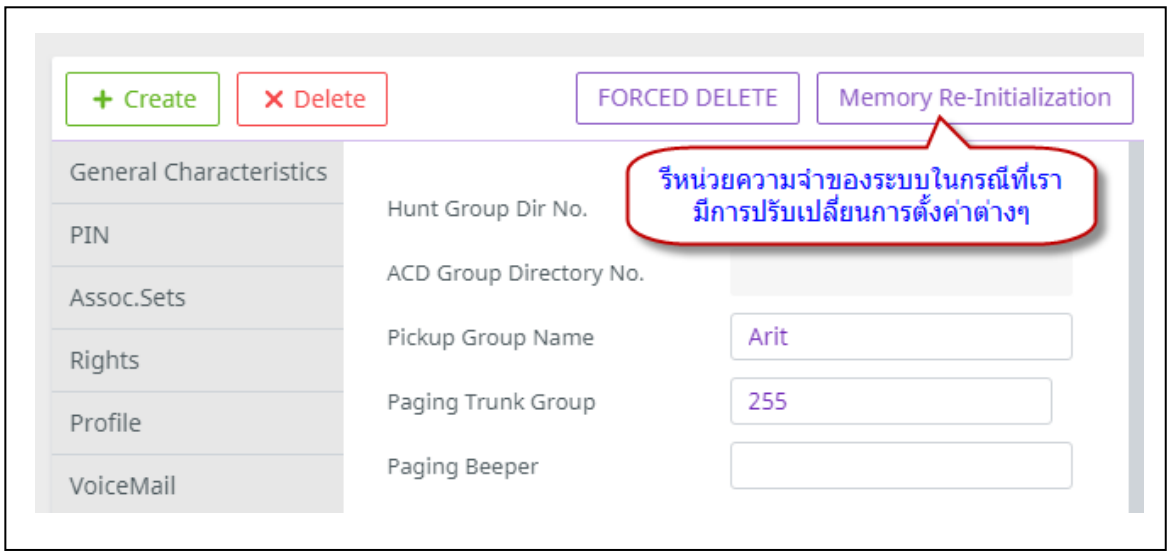


ภาพที่ 3.32 การบันทึกการตั้งค่าใหม่

จากภาพที่ 3.32 การบันทึกการตั้งค่าใหม่ ให้ทำการกดบันทึกการตั้งค่าใหม่ที่ปุ่ม SAVE ถ้าหากไม่ต้องการแก้ไขหรือไม่บันทึกก็ให้กดที่ปุ่ม CANCEL ในกรณีที่เป็นเบอร์ใหม่แล้วยังไม่มีกรุ๊ปก็สามารถทำการตั้งชื่อกรุ๊ปหน่วยงานใหม่เข้าไปได้เลย แต่จะต้องไม่ซ้ำกับชื่อกรุ๊ปหน่วยงานเดิมดังภาพที่ 3.33

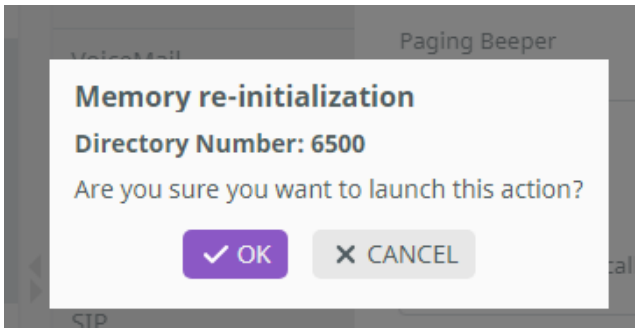
ภาพที่ 3.33 การตั้งชื่อกรุ๊ปใหม่

จากภาพที่ 3.33 การตั้งชื่อกรุ๊ปใหม่ สามาถตั้งชื่อตามหน่วยงานหรือตั้งใหม่ได้ตามความเหมาะสม ในกรณีที่มีการปรับเปลี่ยนการตั้งค่าแล้วแต่ไม่ต้องการแก้ไขให้ทำการกดที่ ปุ่ม Memory Re-Initialization ดังภาพที่ 3.34



ภาพที่ 3.34 การคืนค่าหน่วยความจำของระบบ

จากภาพที่ 3.34 การคืนค่าหน่วยความจำของระบบใช้เพื่อรีเซ็ตหน่วยความจำของระบบในกรณีที่เรามีการเปลี่ยนแปลงการตั้งค่าต่างๆ หรือยกเลิกการตั้งค่า เพื่อให้ระบบกับมาสู่สภาวะปกติ ระบบจะให้ทำการยืนยันการคืนหน่วยความจำให้กับระบบ ดังภาพที่ 3.35



ภาพที่ 3.35 การยืนยันการคืนหน่วยความจำของระบบ

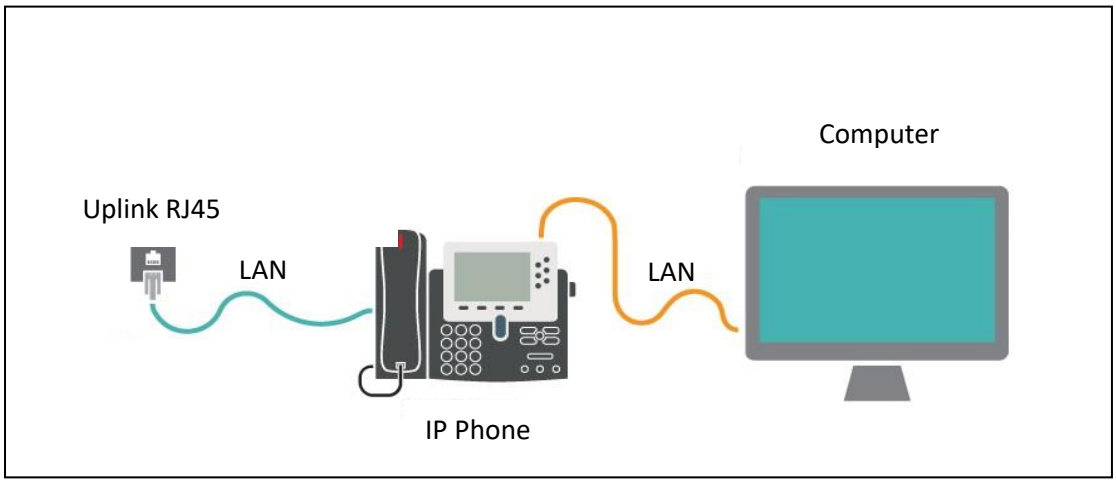
จากภาพภาพที่ 3.35 การยืนยันการคืนหน่วยความจำของระบบ เป็นการยืนยันว่าเราจะมีการเปลี่ยนแปลงค่าต่างๆ ของระบบ จะมีผลในการเปลี่ยนแปลงทันที หากไม่แน่ใจให้กด CANCEL ถ้ายืนยันว่าจะทำการเปลี่ยนแปลง กด OK

ตารางที่ 3.6 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลข และการตั้งค่าสำหรับการดึงสายเรียกเข้า

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
เพิ่มหมายเลขในกลุ่มของหน่วยงาน และตั้งค่าสำหรับการดึงสายภายใน	ผู้ขอใช้บริการมีความประสงค์ที่จะสามารถดึงสายได้หลายๆ กลุ่มงานภายในสำนักงานเดียวกันได้แต่ระบบสามารถให้หนึ่งหมายเลขโทรศัพท์อยู่ได้เพียงกลุ่มงานเดียวเท่านั้น	ผู้รับผิดชอบจะต้องมีการประสานงานกับผู้ของใช้บริการถึงขีดจำกัดของระบบว่ามีความสามารถทำได้เพียงแค่ไหนและอธิบายถึงเหตุผลที่ระบบได้กำหนดให้ใช้งานได้เพียงกลุ่มเดียวเท่านั่นเพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการใช้งาน

2.4 ดำเนินการติดตั้ง

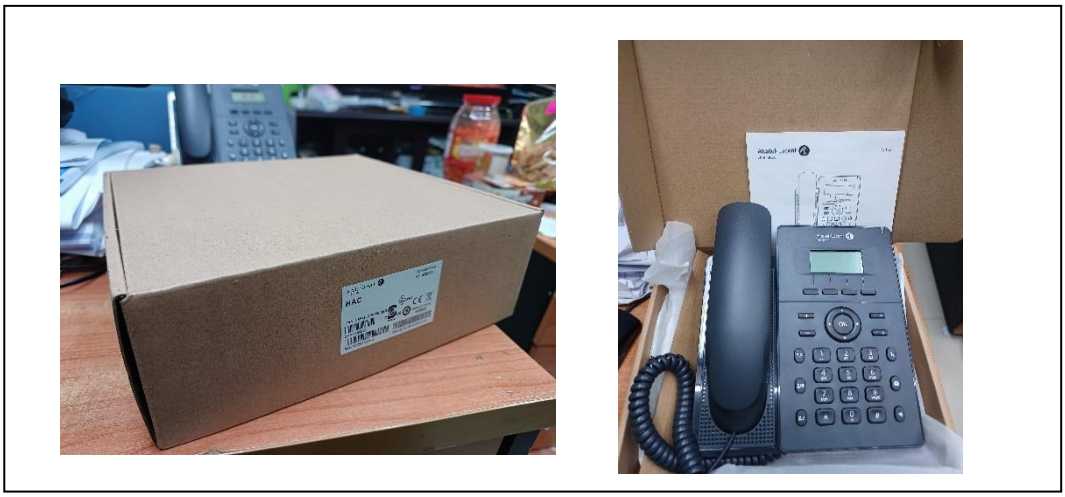
การติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย โดยการเชื่อมต่อสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Switch) มายังโทรศัพท์ที่ติดตั้งใหม่ หรือถ้าหากอุปกรณ์กระจายสัญญาณไม่มีช่องว่างให้ต่อไปยังโทรศัพท์ ผู้รับผิดชอบต้องเปลี่ยนช่องที่เสียบเครื่องคอมพิวเตอร์มาเสียบโทรศัพท์แทน โดยการนำสายสัญญาณข้างหนึ่งเสียบไว้กับอุปกรณ์กระจายสัญญาณ และอีกข้างหนึ่งเสียบกับเครื่องโทรศัพท์ และนำสายสัญญาณเครือข่ายอีก 1 เส้น ปลายสายข้างหนึ่งมาเสียบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และปลายสายอีกข้างหนึ่งเสียบกับเครื่องเครื่องโทรศัพท์ดังภาพที่ 3.36



ภาพที่ 3.36 การเชื่อมต่อที่มีช่องสัญญาณไม่เพียงพอ

จากภาพที่ 3.36 เป็นการเชื่อมต่อเครื่องโทรศัพท์ใหม่ กับระบบเครือข่ายเดิม คือจะเป็นการเชื่อมต่อจากจุด Uplink Rj45 เดิมของมหาวิทยาลัย โดยการถอดสายเดิมที่เชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์เดิมออก จากนั้นนำสายใหม่มาเชื่อมต่อที่หลังเครื่องโทรศัพท์ ในช่อง Network ด้านหลัง สายเดิมของเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำการเชื่อมต่อที่ช่อง Computer ด้านหลังเครื่องโทรศัพท์ลักษณะการเชื่อมต่อคือเหมือนกับมีอุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบมีสายเข้ามาขั้นอยู่ตรงกลางระหว่างเครื่องโทรศัพท์ใหม่กับเครื่องคอมพิวเตอร์เดิม ทำให้งานต่อการเพิ่มขยายเครื่องโทรศัพท์มากยิ่งขึ้นไม่ต้อง ทำการเดินสายสัญญาณจากจุดกระจายสัญญาณมาใหม่ทั้งหมด ซึ่งในบางจุดไม่มีจุดเชื่อมต่อก็จำเป็นต้องทำการเดินสายสัญญาณใหม่ แล้วแต่สถานการณ์ที่พบ

2.4.1 ตั้งค่าหมายเลขของเครื่องที่นำไปติดตั้งนำเครื่องออกจากกล่องที่บรรจุ ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของตัวเครื่องโทรศัพท์ ว่ามีส่วนใดชำรุดเสียหายหรือไม่โดยการจัดเก็บตัวเครื่องโทรศัพท์นั้นอยู่ที่ห้องเก็บอุปกรณ์เครือข่าย 729 ซึ่งอุปกรณ์จะเป็นดังภาพที่ 3.37



ภาพที่ 3.37 เครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

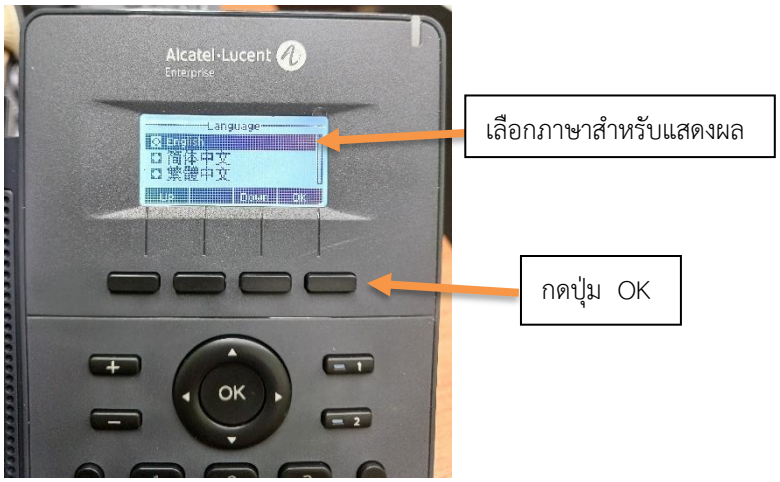
จากภาพที่ 3.37 เป็นเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใหม่ที่แกะออกจากกล่องและเตรียมทำการเช็คอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อจะนำไปทำการติดตั้งให้กับผู้ใช้บริการ ตรวจสอบสภาพเครื่องโดยรอบตรวจความเสียหายว่ามีจุดใดชำรุดหรือไม่ ทำการเชื่อมต่อสายไฟ และสายสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อเตรียมความพร้อมในการตั้งค่า ดังภาพที่ 3.38

ภาพที่ 3.38 อุปกรณ์ประกอบของเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากภาพที่ 3.38 แสดงอุปกรณ์ประกอบของเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยจะมีจุดการเชื่อมต่อด้านหลังเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย ซึ่งจะมีจุดสำหรับเชื่อมต่อไฟเลี้ยง จุดต่อสายสัญญาณอินเทอร์เน็ต และจุดสำหรับเชื่อมต่อไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ ในการเชื่อมต่อจำเป็นต้องเสียบสายให้ถูกต้องตามสัญลักษณ์ด้านหลังเครื่อง เมื่อต่อสายสัญญาณครบแล้วเครื่องจากทำการเปิดอัตโนมัติ ดังภาพที่ 3.39

ภาพที่ 3.39 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเมื่อเปิดอัตโนมัติ

จากภาพที่ 3.39 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเมื่อเปิดอัตโนมัติ เครื่องจะทำงานทันทีโดยจะให้ทำการตั้งค่าเครื่องครั้งแรกก่อนนำไปใช้งาน ให้กดปุ่ม * ที่ตัวเครื่องโทรศัพท์เพื่อทำการตั้งค่า ดังภาพที่ 3.40

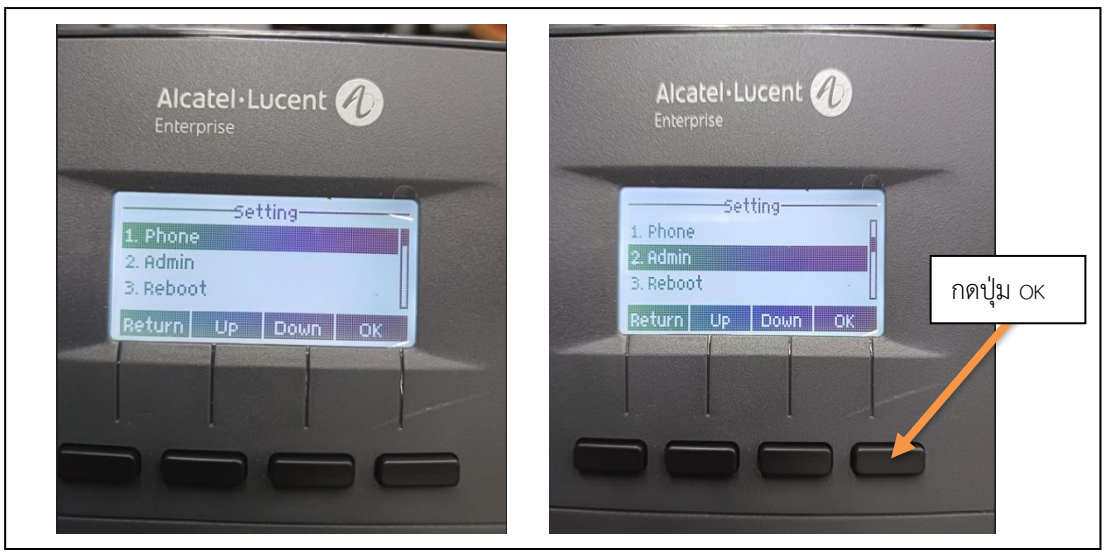


ภาพที่ 3.40 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการตั้งค่า

จากภาพที่ 3.40 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อการตั้งค่าภาษาในการใช้งานสามารถเลือกได้ตามความเหมาะสม แนะนำให้เลือกเป็นภาษาอังกฤษ ซึ่งเครื่องรุ่นนี้ไม่รองรับภาษาไทยในการใช้งาน ในการเข้าสู่หน้าเมนูแสดงผลการทำงานของเครื่อง ให้เลือกที่ Setting เพื่อทำการตั้งค่า ดังภาพที่ 3.41

ภาพที่ 3.41 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการยืนยันการตั้งค่า

จากภาพที่ 3.41 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการยืนยันการตั้งค่า เลือกเพื่อทำการตั้งค่าการใช้งานของตั้งเครื่องครั้งแรกจะมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้ เมนู Setting , DND, Callog, More ให้ทำการเลือกที่ Setting เพื่อกำหนดการตั้งค่าทั้งหมดในการใช้งาน ดังภาพที่ 3.42

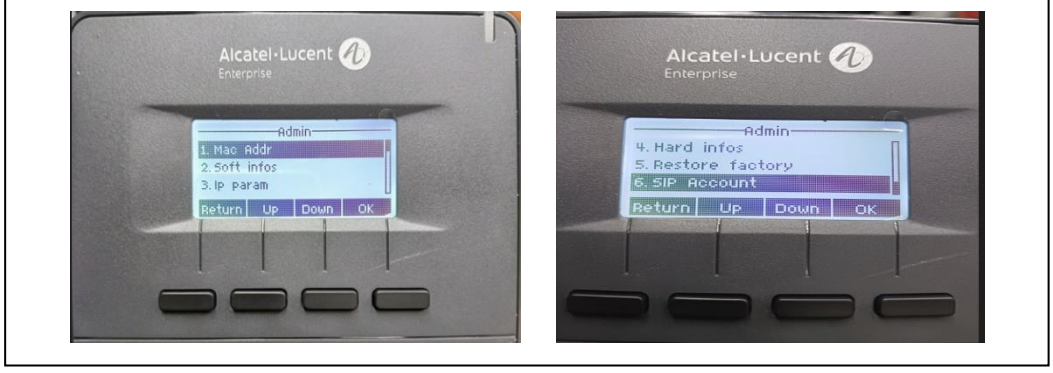


ภาพที่ 3.42 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการตั้งค่าอัตโนมัติ

จากภาพที่ 3.42 หน้าจอ Setting เลือกไปที่ เมนู Admin กด Ok เพื่อเข้าสู่โหมด Admin เพื่อเข้าไปตั้งค่าระบบต่างๆ ของตัวเครื่องโทรศัพท์ ใส่รหัสผ่านการเข้าใช้งานให้ถูกต้อง จากนั้นกด OK ดังภาพที่ 3.43

ภาพที่ 3.43 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าโหมดการตั้งค่า

จากภาพที่ 3.43 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อเข้าสู่โหมดการตั้งค่าโดยการใส่รหัสผ่านสำหรับเข้าใช้งานให้ถูกต้อง จากนั้นทำการกดปุ่ม OK ก็จะเข้าสู่การตั้งค่าการใช้งานของตัวเครื่องโทรศัพท์ ในขั้นตอนต่อไปการตั้งค่า SIP Account เพื่อกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ประจำเครื่องให้ทำดังภาพที่ 3.44



ภาพที่ 3.44 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP Account

จากภาพที่ 3.44 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะประกอบไปด้วยเมนูหลักๆ ดังนี้ คือ 1. Mac addr 2. Soft Infos 3. IP param 4. Hard infos 5. Restore Factory 6. SIP Account เพื่อตั้งค่า SIP Account ให้ทำการเลือกไปที่เมนูที่ 6. SIP Account เพื่อทำการตั้งค่าเบอร์โทรศัพท์ที่ได้ทำการสร้างขึ้นไว้แล้ว จะเข้าสู่การตั้งค่าดังภาพที่ 3.45

ภาพที่ 3.45 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP

จากภาพที่ 3.45 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP เลือก SIP1 กด OK จะแสดงสถานะการตั้งค่าว่ามีสถานะพร้อมใช้งานหรือไม่ ถ้าขึ้นคำว่า Unapplied แสดงว่ายังไม่พร้อมใช้งาน ให้ทำการตั้งค่าให้ถูกต้อง เลือกที่ Basic กด OK ดังภาพที่ 3.46

ภาพที่ 3.46 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP1

จากภาพที่ 3.46 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อตั้งค่า SIP1 ให้ทำการตั้งค่าที่ SIP1 เป็นลำดับแรกเพราะหนึ่งหัวเครื่องโทรศัพท์สามารถใส่เบอร์ได้มากกว่าหนึ่งเบอร์ แต่ในการใช้งานแนะนำให้ตั้งค่าเพียงเบอร์เดียวก็เพียงพอต่อการใช้งาน ให้ทำการเลือกไปที่ Enabled เป็นการเปิดการใช้งานการลงทะเบียน ดังภาพที่ 3.47

ภาพที่ 3.47 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยืนยันการตั้งค่าเครื่อง

จากภาพที่ 3.47 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยืนยันการตั้งค่าเครื่อง ทำการเลือกไปที่ สถานะ Enabled จะเป็นการเปิดการใช้งานของของเบอร์ที่ได้ลงทะเบียนเอาไว้ จากนั้นทำการกำหนดหมายเลขไอพีของเครื่อง Server GateWay ดังภาพที่ 3.48

ภาพที่ 3.48 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการตั้งค่าเครื่อง

จากภาพที่ 3.48 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตการตั้งค่าเครื่องเลือกมาที่เมนู Server ใส่ค่าหมายเลขไอพีของเครื่อง Server GateWay คือ 192.168.10.230 เพื่อให้หัวเครื่องโทรศัพท์สามารถเชื่อมต่อไปที่หมายเลขไอพีที่กำหนดไว้ได้อย่างถูกต้อง เครื่อง Server GateWay จะส่งค่าคอนฟิคต่างๆ กลับมายังหัวเครื่องโทรศัพท์ทำให้หัวเครื่องโทรศัพท์สามารถใช้งานได้ ทำการตั้งค่า Auth. User ต่อ ดังภาพที่ 3.49

ภาพที่ 3.49 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใส่หมายเลขโทรศัพท์ใหม่ที่สร้างไว้

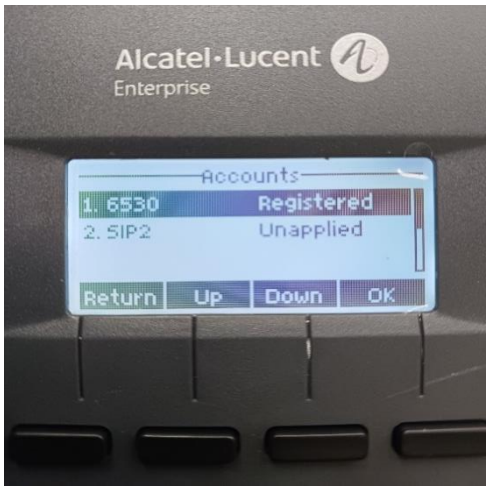
จากภาพที่ 3.49 ในเมนู Auth. User ให้ทำการใส่หมายเลขโทรศัพท์ที่ได้ทำการสร้างเอาไว้ เพื่อเป็นการกำหนดว่าหัวเครื่องโทรศัพท์นี้เป็นเบอร์โทรอะไร เวลาใช้งานเมื่อโทรมาเบอร์นี้จะดังที่เบอร์นี้เท่านั้นไม่ไปดังที่หมายเลขอื่นที่ไม่ได้กำหนดไว้ ตั้งค่า Password ดังภาพที่ 3.50

ภาพที่ 3.50 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใส่รหัสผ่านสำหรับทำการเชื่อมต่อ

จากภาพที่ 3.50 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตใส่รหัสผ่านสำหรับทำการเชื่อมต่อ ที่ได้กำหนดไว้ในขั้นตอนการสร้างหมายเลขโทรศัพท์ เพื่อเป็นการยืนยันความถูกต้องของหมายเลขโทรศัพท์ ในช่อง Password ให้ทำการใส่รหัสผ่าน เป็น 1234 เป็นรหัสเริ่มต้นของการใช้งาน สามารถทำการเปลี่ยนรหัสผ่านได้ แต่แนะนำว่าในการใช้งานไม่ควรเปลี่ยนเนื่องจากในระหว่างเวลาแก้ไขปัญหาอาจจะจำไม่ได้ทำให้ไม่สามารถแก้ไขค่าที่กำหนดไว้ได้ต้องทำการรีเซ็ต ตัวเครื่องใหม่ จะทำให้เกิดความยุ่งยากเพิ่มมากขึ้นในการแก้ไขปัญหา ตรวจสอบความถูกต้องและกดปุ่ม OK ดังภาพที่ 3.51

ภาพที่ 3.51 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตรวจสอบความถูกต้อง

จากภาพที่ 3.51 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตตรวจสอบความถูกต้อง ให้ทำการกดปุ่ม OK หน้าจอจะแสดงข้อความว่า Config OK! ขึ้นมาแสดงความหัวเครื่องพร้อมใช้งานแล้ว ดังภาพที่ 3.52



ภาพที่ 3.52 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแสดงการลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์

จากภาพที่ 3.52 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแสดงการลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์ ได้ทำการลงทะเบียนหมายเลขโทรศัพท์เรียบร้อยแล้ว แสดงดังภาพที่ 3.53

ภาพที่ 3.53 หน้าจอโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตพร้อมใช้งาน

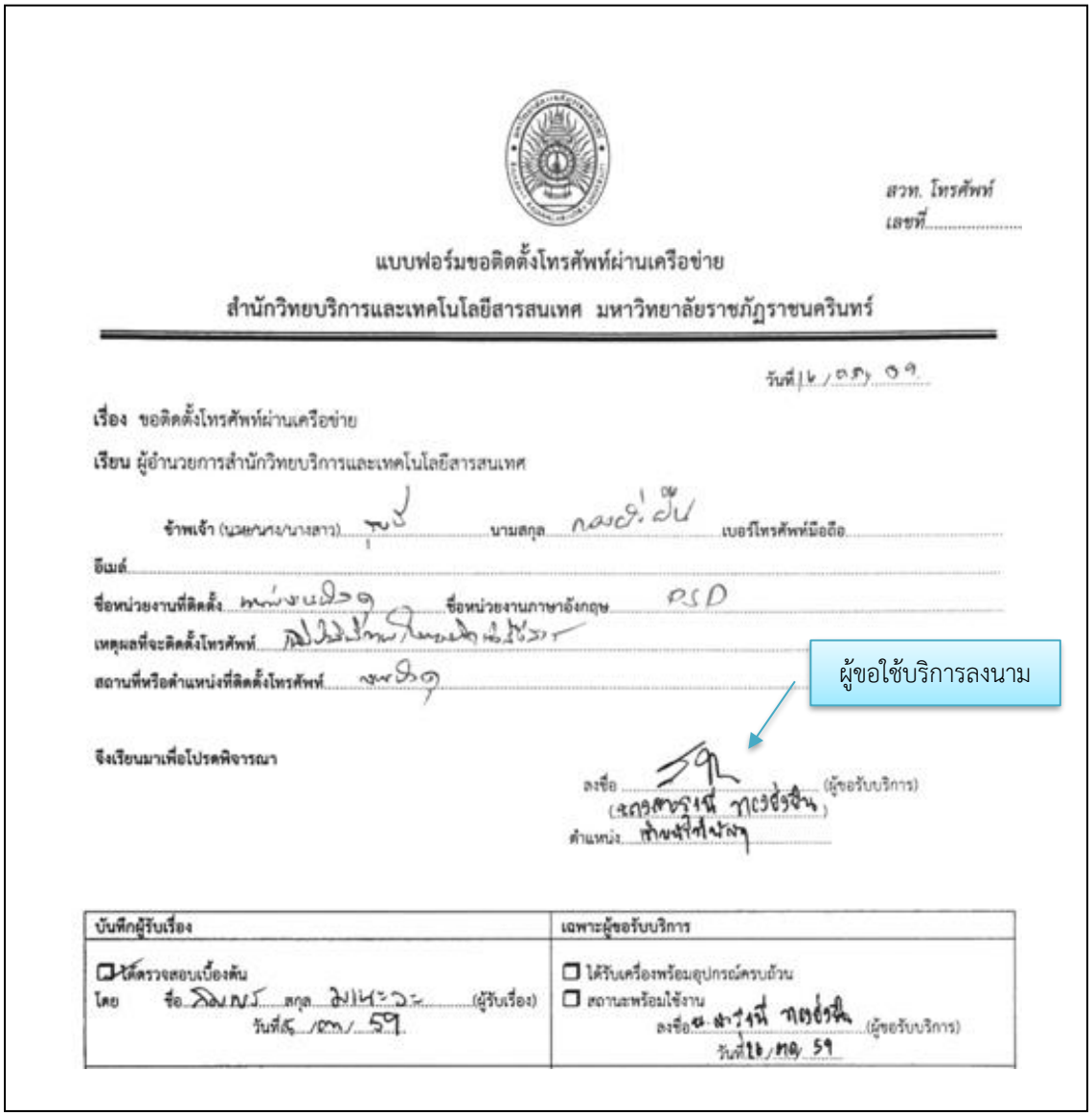
จากภาพที่ 3.53 แสดงสถานะหน้าจอโทรศัพท์ที่พร้อมใช้งานจะแสดงหมายเลขที่มุมจอด้านซ้ายมือ แสดงเวลาและวันที่ปัจจุบัน แสดงถึงสถานะของเครื่องพร้อมใช้งานทำการทดสอบการใช้งานโดยการโทรไปยังหน่วยงานที่รู้จัก สอบถามถึงสถานะการได้ยินว่าเสียงชัดเจนหรือไม่อย่างไร หากเกิดปัญหาเรื่องสัญญาณเสียงต่างๆ ก็ทำการตรวจเช็คจุดเชื่อมต่อใหม่อีกครั้ง หากตรวจเช็คแล้วไม่มีปัญหาก็ทำการตรวจเช็คการตั้งค่าของตัวเครื่องโทรศัพท์ และถ้าหากยังไม่หาย ให้ทำการตรวจเช็คที่ตัวเครื่องเซิร์ฟเวอร์หลักอีกครั้งว่าทำงานปกติอยู่หรือไม่

ตารางที่ 3.7 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนการนำเครื่องใหม่ตั้งค่าหมายเลขโทรศัพท์

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
นำเครื่องใหม่มาทำการตั้งค่าหมายเลขโทรศัพท์	ผู้ขอใช้บริการ มักจะรีบกดหมายเลขโทรทันทีเมื่อเกิดไฟฟ้าดับ หรือเพิ่งจะเปิดสวิตช์ไฟ ซึ่งเครื่องโทรศัพท์จะยังไม่พร้อมที่จะใช้งาน จึงเกิดปัญหาในการใช้งานขึ้นทันที เปรียบเสมือนเครื่องโทรศัพท์นั้นได้ถูกสั่งให้ทำการตั้งค่าของเครื่องใหม่ ผู้ขอใช้บริการจึงไม่สามารถใช้งานระบบโทรศัพท์ได้	ผู้รับผิดชอบจะต้องมีการอธิบายหรือสอนวิธีการใช้งานของเครื่องโทรศัพท์อย่างถูกต้องเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแก่ผู้ขอใช้บริการและยังสามารถแก้ไขปัญหาได้เฉพาะหน้าทำให้สามารถกลับมาใช้งานโทรศัพท์ได้อย่างรวดเร็วและไม่ขาดการติดต่อ

2.5 ผู้ขอใช้บริการเซ็นรับอุปกรณ์และทดสอบการใช้งาน

เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้วจึงให้ผู้ขอใช้บริการทดสอบการใช้งานเพื่อลงนามในใบขอรับบริการ และใบเบิกวัสดุ (โทรศัพท์) เนื่องจากโทรศัพท์เป็นครุภัณฑ์ ดังนั้นจึงต้องมีการโอนครุภัณฑ์ให้ผู้ใช้งานรับผิดชอบครุภัณฑ์ซึ่งมีรายละเอียดประกอบดังนี้ เรื่องที่ขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย เรียนผู้อำนวยการสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ชื่อผู้ขอ เบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล์ ชื่อหน่วยงานที่ติดตั้ง ชื่อภาษาอังกฤษ เหตุผลที่จะติดตั้งโทรศัพท์ สถานที่หรือตำแหน่งที่ตั้งโทรศัพท์ ลงชื่อผู้ขอรับบริการ ผู้ที่บันทึกเรื่อง ส่วนของผู้ขอรับบริการ ดังภาพตัวอย่างที่ 3.54



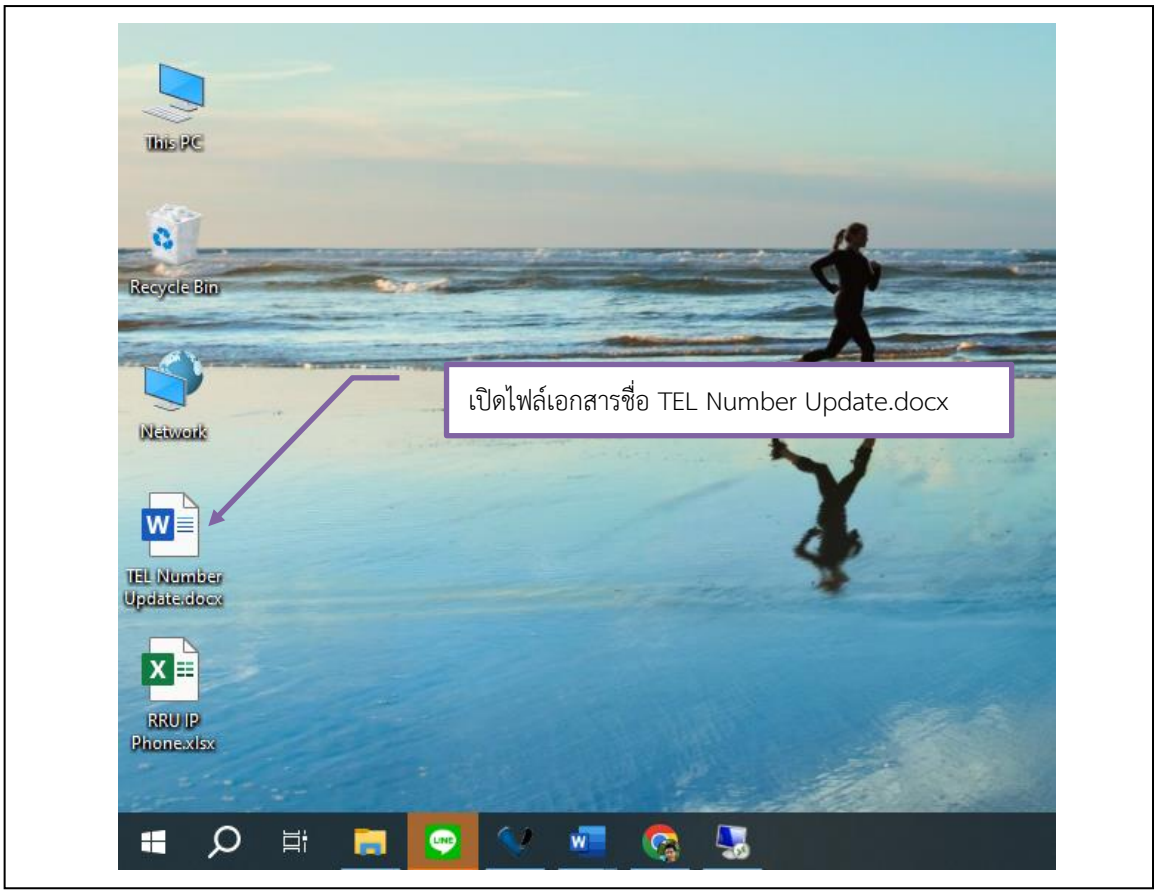
ภาพที่ 3.54 สำหรับผู้ขอใช้บริการลงนามในแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย

จากภาพที่ 3.54 เมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายเรียบร้อยแล้ว จะให้ผู้ขอรับบริการลงนามในแบบฟอร์มเมื่อทำการทดสอบเรียบร้อยแล้ว โดยจะมีการลงนามอยู่สองส่วนคือส่วนของผู้ขอใช้บริการ และส่วนเฉพาะของผู้ขอรับบริการ เพื่อตรวจเช็คอุปกรณ์ว่าครบถ้วนหรือไม่ และส่วนของสถานะของเครื่องโทรศัพท์ว่าพร้อมใช้งานหรือไม่ เมื่อไม่ติดปัญหาใดๆ ผู้ขอใช้บริการลงนาม เพื่อเป็นการยืนยันว่าได้ดำเนินการตามมอบหมายเรียบร้อยแล้ว

ขั้นตอนที่ 3 เพิ่มเบอร์และรายงานผล

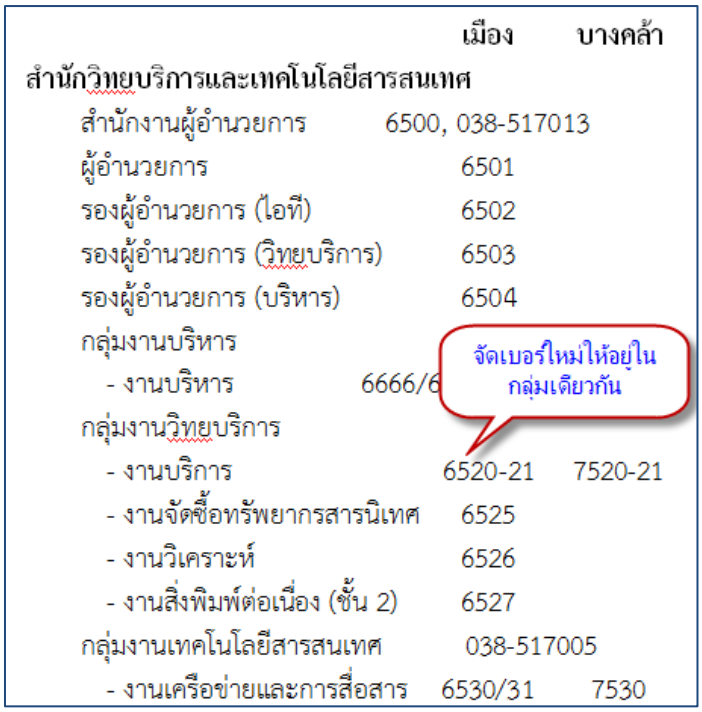
3.1 เพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่ในผังเบอร์โทรศัพท์

3.1.1 เปิดไฟล์เอกสาร TEL Number Update.doc ขึ้นมา ซึ่งไฟล์เอกสารถูกเก็บอยู่ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้รับผิดชอบดังภาพที่ 3.55



ภาพที่ 3.55 ไฟล์เอกสาร TEL Number Update.doc

จากภาพที่ 3.55 ไฟล์เอกสาร TEL Number Update.doc เป็นการอัพเดทข้อมูลในการเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ใหม่เข้าไปในผังเบอร์โทร เวลาเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ออกไปข้อมูลจะได้เป็นปัจจุบันเสมอ ดังภาพที่ 3.56

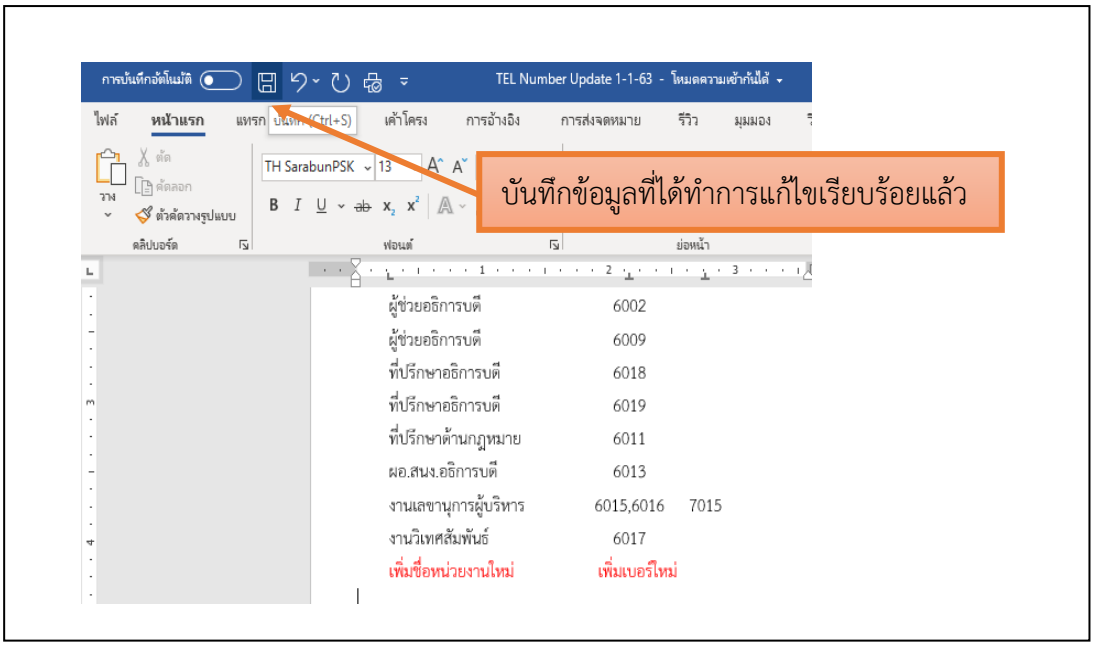


ภาพที่ 3.56 เอกสาร TEL Number Update.doc

จากภาพที่ 3.56 เอกสาร TEL Number Update.doc เป็นการยกตัวอย่างการจัดกลุ่มเบอร์ใหม่ให้อยู่ในกลุ่มเดียวกันเพื่อให้เกิดความชัดเจนเพิ่มขึ้น การเพิ่มชื่อหน่วยงานใหม่ ดังภาพที่ 3.57

ภาพที่ 3.57 หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc เพื่อเพิ่มชื่อหน่วยงานและหมายเลขใหม่

จากภาพที่ 3.57 หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc เป็นการยกตัวอย่างการเพื่อเพิ่มชื่อหน่วยงานและหมายเลขใหม่ ลงไปในผังเบอร์ ตรวจสอบและบันทึกข้อมูลดังภาพที่ 3.58



ภาพที่ 3.58 หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc แก้ไขข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

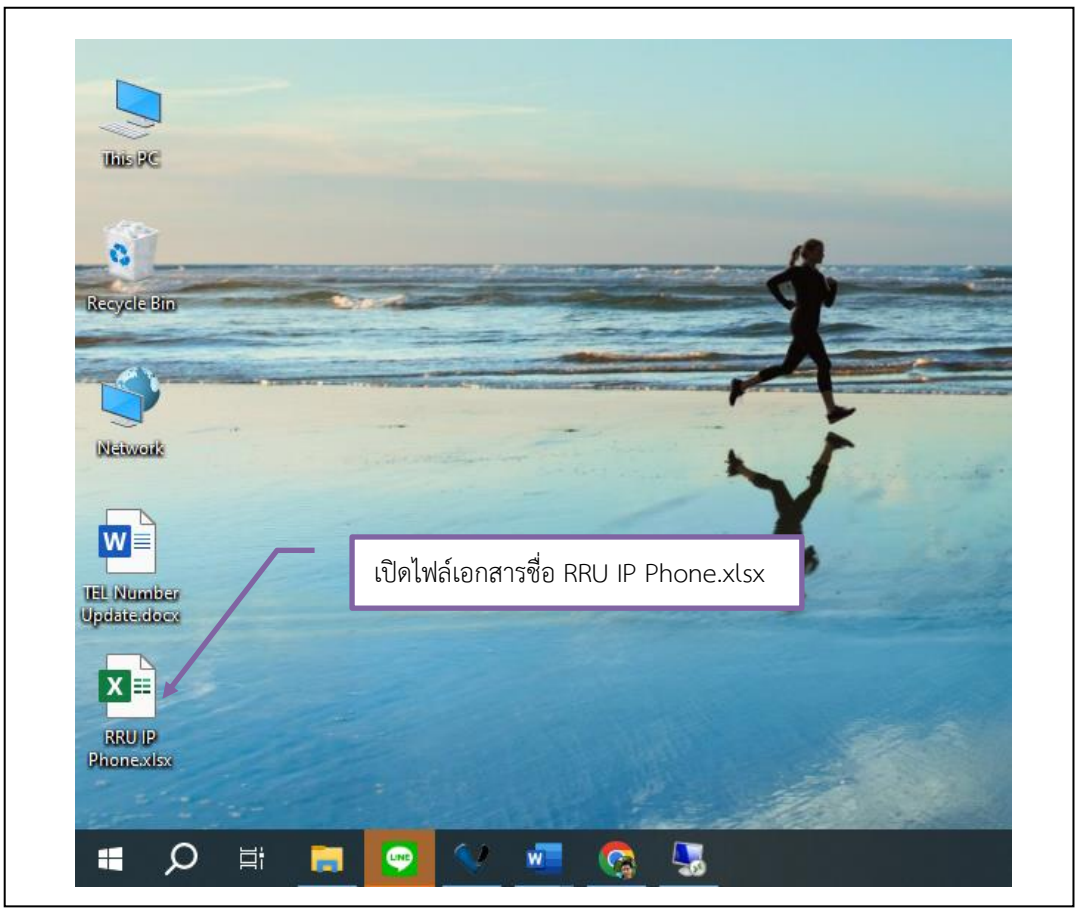
จากภาพที่ 3.58 หน้าเอกสาร TEL Number Update.doc แสดงการบันทึกข้อมูลที่ได้ทำการแก้ไขเรียบร้อยแล้วในไฟล์เอกสาร word ซึ่งถูกเก็บอยู่ที่เครื่องของผู้รับผิดชอบ

ตารางที่ 3.8 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขเข้าในผังหมายเลข

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
เพิ่มหมายเลขเข้าในผังหมายเลขโทรศัพท์	ในการเพิ่มหมายเลขเข้าไปในผังหมายเลขในบางหน่วยงานพื้นที่ในการเพิ่มไม่เพียงพอทำให้เกิดการเลื่อนของไฟล์เอกสาร หรือเกิดการทับซ้อนกันของข้อความ	ผู้รับผิดชอบจะต้องเพิ่มช่องว่างสำหรับใช้ในการเพิ่มและตรวจสอบความถูกต้องของไฟล์เอกสารว่ามีจุดได้เลื่อนหรือถูกทับไปในส่วนใดหรือไม่เพื่อความถูกต้องเวลานำไปเผยแพร่จะได้ไม่ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความสับสน

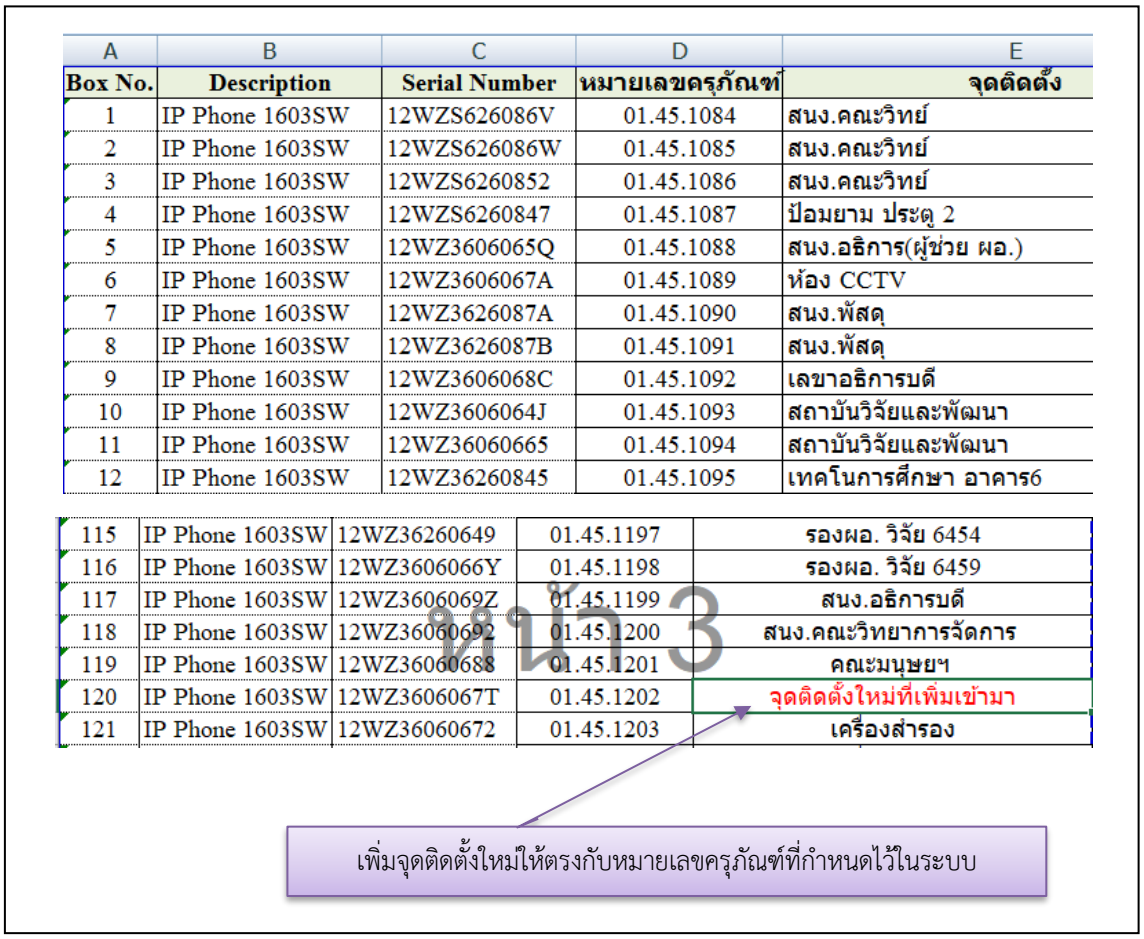
3.1.4 เพิ่มหมายเลขครุภัณฑ์

ทำการเปิดไฟล์เอกสาร RRU IP Phone.xlsx ขึ้นมาซึ่งจัดเก็บอยู่บนหน้าจอเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้รับผิดชอบ เป็นไฟล์เอกสารประเภท EXCEL ในการเรียกใช้ไฟล์เอกสารสามารถทำได้โดยการดับเบิ้ลคลิกที่ไฟล์เอกสาร ดังภาพที่ 3.59



ภาพที่ 3.59 ไฟล์เอกสาร RRU IP Phone.xlsx

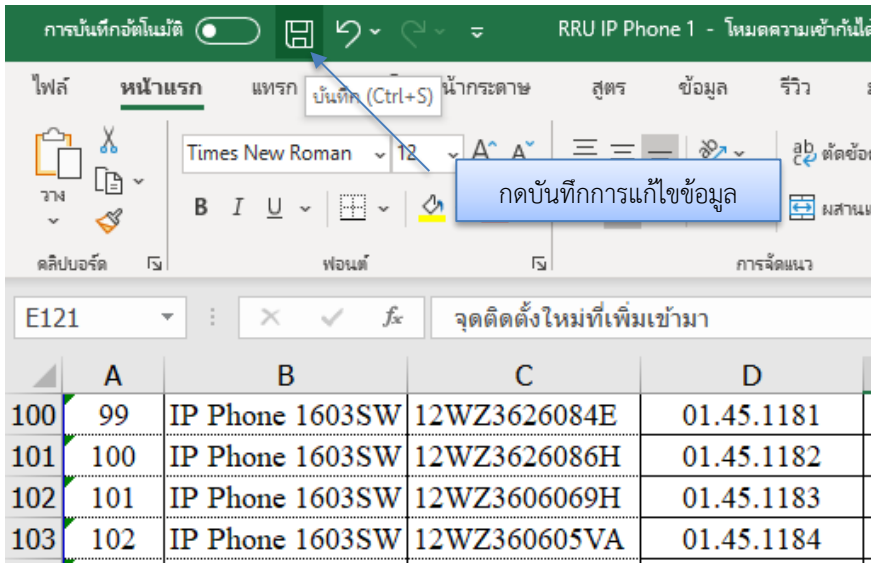
จากภาพที่ 3.59 ไฟล์เอกสาร RRU IP Phone.xlsx เป็นไฟล์เอกสารสำหรับเก็บหมายเลขครุภัณฑ์และรายละเอียดต่างๆ ของเครื่องโทรศัพท์ที่นำไปติดตั้งแล้ว ซึ่งสามาถทำการเพิ่มข้อมูลลงไปในไฟล์เอกสารได้ดังภาพที่ 3.60



A	B	C	D	E
Box No.	Description	Serial Number	หมายเลขครุภัณฑ์	จุดติดตั้ง
1	IP Phone 1603SW	12WZS626086V	01.45.1084	สนง.คณะวิทย์
2	IP Phone 1603SW	12WZS626086W	01.45.1085	สนง.คณะวิทย์
3	IP Phone 1603SW	12WZS6260852	01.45.1086	สนง.คณะวิทย์
4	IP Phone 1603SW	12WZS6260847	01.45.1087	ป้อมยาม ประตู 2
5	IP Phone 1603SW	12WZ3606065Q	01.45.1088	สนง.อธิการ(ผู้ช่วย ผอ.)
6	IP Phone 1603SW	12WZ3606067A	01.45.1089	ห้อง CCTV
7	IP Phone 1603SW	12WZ3626087A	01.45.1090	สนง.พัสดุ
8	IP Phone 1603SW	12WZ3626087B	01.45.1091	สนง.พัสดุ
9	IP Phone 1603SW	12WZ3606068C	01.45.1092	เลขาอธิการบดี
10	IP Phone 1603SW	12WZ3606064J	01.45.1093	สถาบันวิจัยและพัฒนา
11	IP Phone 1603SW	12WZ36060665	01.45.1094	สถาบันวิจัยและพัฒนา
12	IP Phone 1603SW	12WZ36260845	01.45.1095	เทคโนการศึกษา อาคาร6
115	IP Phone 1603SW	12WZ36260649	01.45.1197	รองผอ. วิจัย 6454
116	IP Phone 1603SW	12WZ3606066Y	01.45.1198	รองผอ. วิจัย 6459
117	IP Phone 1603SW	12WZ3606069Z	01.45.1199	สนง.อธิการบดี
118	IP Phone 1603SW	12WZ36060692	01.45.1200	สนง.คณะวิทยาการจัดการ
119	IP Phone 1603SW	12WZ36060688	01.45.1201	คณะมนุษยฯ
120	IP Phone 1603SW	12WZ3606067T	01.45.1202	จุดติดตั้งใหม่ที่เพิ่มเข้ามา
121	IP Phone 1603SW	12WZ36060672	01.45.1203	เครื่องสำรอง

ภาพที่ 3.60 เอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์

จากภาพที่ 3.60 เอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์เพื่อเป็นการทำประวัติของเครื่องโทรศัพท์ใหม่ทำนำไปติดตั้ง แสดงสถานที่ติดตั้ง หมายเลขประจำเครื่อง รุ่นของเครื่อง เมื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและเพิ่มข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ทำการบันทึกข้อมูล ดังภาพที่ 3.61



	A	B	C	D
100	99	IP Phone 1603SW	12WZ3626084E	01.45.1181
101	100	IP Phone 1603SW	12WZ3626086H	01.45.1182
102	101	IP Phone 1603SW	12WZ3606069H	01.45.1183
103	102	IP Phone 1603SW	12WZ360605VA	01.45.1184

ภาพที่ 3.61 บันทึกข้อมูลเอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์

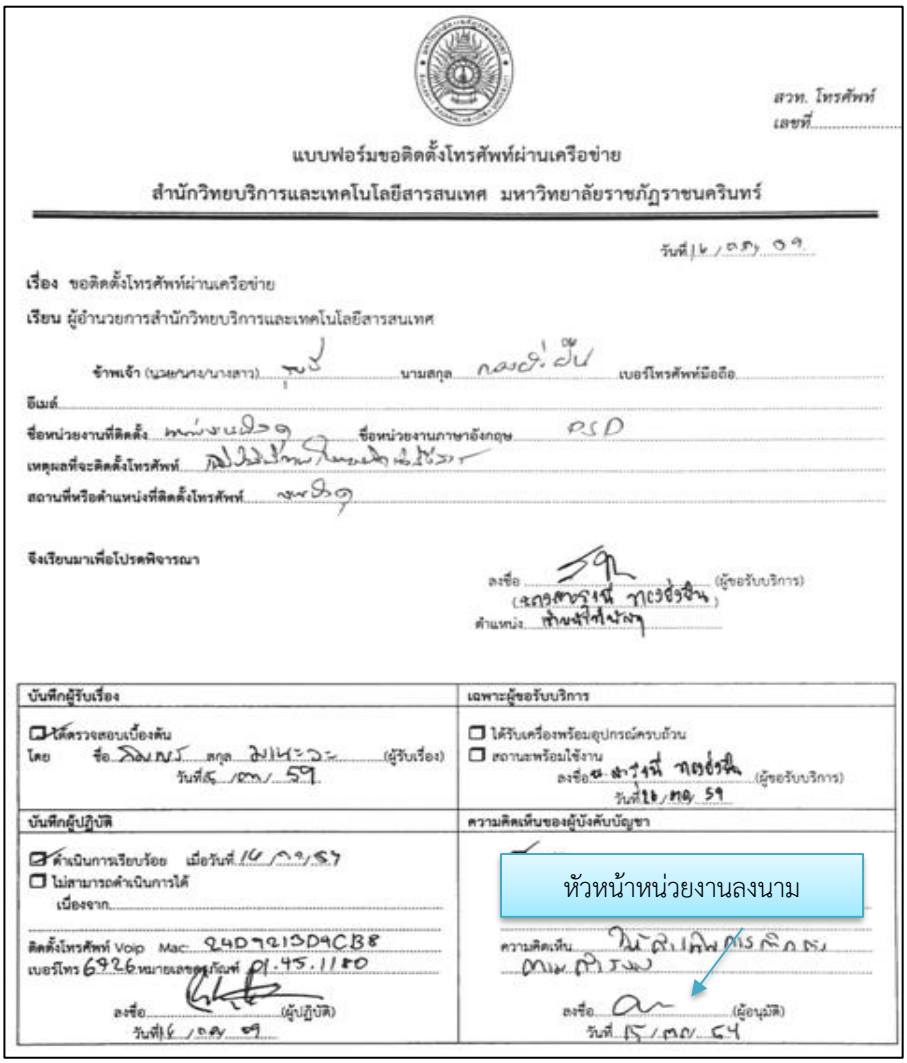
จากภาพที่ 3.61 แสดงการบันทึกข้อมูลเอกสารหมายเลขเครื่องและหมายเลขครุภัณฑ์ เก็บเป็นสถิติในการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์เวลาตรวจสอบแก้สามารถทำให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง

ตารางที่ 3.9 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนเพิ่มหมายเลขครุภัณฑ์ใหม่

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
เพิ่มหมายเลขครุภัณฑ์ใหม่	เกิดความสับสนในการตรวจสอบหมายเลข ซึ่งการติดตั้งในหลายๆ จุดพร้อมกัน อาจมีการสลับเครื่องกันเกิดขึ้น	ผู้รับผิดชอบจะต้องตรวจสอบจุดที่จะนำไปติดตั้งให้ถูกต้อง อาจทำสัญญาลักษณ์ไว้ที่กล่องของตัวโทรศัพท์เพื่อไม่ให้เกิดการสับสนเวลานำเครื่องไปติดตั้ง

3.2 รายงานผลการปฏิบัติงาน

ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตั้งเรียบร้อยแล้ว และให้ผู้ขอใช้บริการลงนามในเอกสารรายงานผลต่อหัวหน้าหน่วยงาน (ลงนามในเอกสาร) และรายงานต่อผู้บริหารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อแจ้งไปยังผู้บังคับบัญชาของผู้ขอใช้บริการทราบผลการดำเนินงานต่อไป โดยรายงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสามารถตรวจสอบทางเดินหนังสือได้ และยังมีการรายงานการปฏิบัติงานกลับไปยังหน่วยงานที่ขอดำเนินการติดตั้งอีกด้วยโดยงานธุรการจะเป็นผู้ส่งต่อผลการดำเนินงานกลับไปยังหน่วยงานนั้นๆ ดังภาพที่ 3.62



ภาพที่ 3.62 หัวหน้าหน่วยงานลงนามในแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย

จากภาพที่ 3.62 เมื่อผู้ขอรับบริการลงนามในแบบฟอร์มเรียบร้อยแล้ว ผู้รับผิดชอบจะนำเอกสารฉบับเดิมให้หัวหน้าหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศลงนาม จึงจบงานตามที่ได้รับมอบหมาย

ตารางที่ 3.10 ปัญหาและอุปสรรคที่พบในขั้นตอนรายงานผลการปฏิบัติงาน

ขั้นตอน	ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
รายงานผลการติดตั้งเมื่อเสร็จสิ้นงาน	ผู้อำนวยการไม่ทราบผลการดำเนินงาน เนื่องจากในแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ ไม่มีช่องรายงานต่อผู้อำนวยการรับทราบผลการปฏิบัติงาน	ปรับแบบฟอร์มขอติดตั้งโทรศัพท์ใหม่ให้มีช่องสำหรับรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้อำนวยการ

ข้อเสนอแนะ

ในการปฏิบัติงานตามคู่มือ เรื่อง การติดตั้งระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ ผู้รับผิดชอบต้องคำนึงถึงวิธีปฏิบัติงาน และกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง โดยต้องศึกษา ปฏิบัติ ให้คำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบและรายงานผลการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และหลักเกณฑ์แนวปฏิบัติต่างๆ ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์กำหนด โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องคำนึงถึงเวลาในการปฏิบัติงานทุกครั้ง เช่น ในการเพิ่มหมายเลขใหม่เข้าไปต้องตรวจสอบก่อนว่าหมายเลขนั้นได้ถูกติดตั้งไปในหน่วยงานใดแล้วหรือยังเพราะถ้าเราเพิ่มหมายเลขที่ซ้ำเข้าไปแล้วยืนยันหมายเลขที่หน่วยงานที่มีอยู่แล้วจะไม่สามารถใช้งานได้ และเป็นการลำบากที่จะทราบได้ว่าที่หน่วยงานใดถ้าหากหน่วยงานที่มีปัญหาไม่ได้แจ้งให้เราทราบในทันที

บรรณานุกรม

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). **พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562.** กรุงเทพฯ : กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. (2566). **ข้อมูลเกี่ยวกับมหาวิทยาลัย.** (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูล วันที่ 23 เมษายน 2566 จาก http://www.rru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. (2567). **ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจัดเก็บเอกสาร.** (ออนไลน์). เข้าถึงข้อมูล วันที่ 14 พฤษภาคม 2567 จาก http://doc.rru.ac.th

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2544). **พระราชบัญญัติการประกอบกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2544.** กรุงเทพฯ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ. (2551). **พระราชบัญญัติประกอบกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ พ.ศ. 2551**. กรุงเทพฯ : สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2553). **พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553.** กรุงเทพฯ : สำนักงาน กสทช.

ประวัติผู้รับการประเมิน

ชื่อ-นามสกุล ว่าที่ ร.ต. นพดล เวศวงศ์ษาทิพย์

ที่อยู่ปัจจุบัน 16/1 หมู่ 7 ตำบลบางไผ่ อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ปฏิบัติการ

ที่ทำงานปัจจุบัน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
422 ถนนมรุพงษ์ ตำบลหน้าเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดฉะเชิงเทรา โทรศัพท์/โทรสาร 0-3851-7001

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2547 มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

พ.ศ. 2557 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาวิทยาศาสตร์ (คอมพิวเตอร์) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

ประสบการณ์การทำงาน

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
พ.ศ. 2547 – ปัจจุบัน