



## การใช้ระบบงานโอเพอเรเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ

โดย คณะกรรมการการจัดการความรู้ สำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัยพายัพ  
ปีการศึกษา 2562

## คำนำ

เพื่อให้การบริหารจัดการเกี่ยวกับการให้บริการรับ – ส่ง โทรศัพท์ ทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยพายัพ ดำเนินการไปด้วยความต่อเนื่องและเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นภาพลักษณ์ที่ของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี จึงเล็งเห็นให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้จากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญและทำหน้าที่มาอย่างยาวนานในการปฏิบัติงาน เกี่ยวกับระบบงานโอเปอเรเตอร์เป็นกรณีเร่งด่วน ทั้งนี้ เนื่องจากบุคลากรชำนาญการได้เข้าโครงการเกษียณอายุก่อนกำหนดในปีการศึกษา 2562 และจะพ้นจากการเป็นบุคลากรตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นไป

คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ

กุมภาพันธ์ 2563

## สรุปองค์ความรู้ที่ได้

---

1. ระบบเครื่องรับ – ส่ง โทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหาของระบบโทรศัพท์เบื้องต้น
2. ข้อมูลรายชื่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยพายัพ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้
3. ข้อมูลหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพายัพ และเบอร์โทรศัพท์
4. ข้อมูลหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ และเบอร์โทรศัพท์
5. ขั้นตอนการรับ – ส่ง โทรสาร
6. ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์สายตรงของแต่ละหน่วยงาน
7. เอกสารและขั้นตอนจัดทำข้อมูลการรับ – ส่ง โทรสาร
8. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารเพื่อการแจ้งชำระเงินให้แผนกการเงินและผู้ใช้บริการ
9. การอัดคลิปเสียงสายเรียกเข้ากรณีมหาวิทยาลัยหยุดทำการ

## สารบัญ

---

	หน้า
คำนำ	ข
สรุปองค์ความรู้ที่ได้	ค
สารบัญ	ง
1. บทนำ	1
2. แรงแบบตาลใจ/สถานการณ์ปัญหา	2
3. แผนการจัดการความรู้	3
4. คณะกรรมการดำเนินการ	5
5. การถอดบทเรียนและสังเคราะห์ความรู้	6
6. ภาคผนวก	10

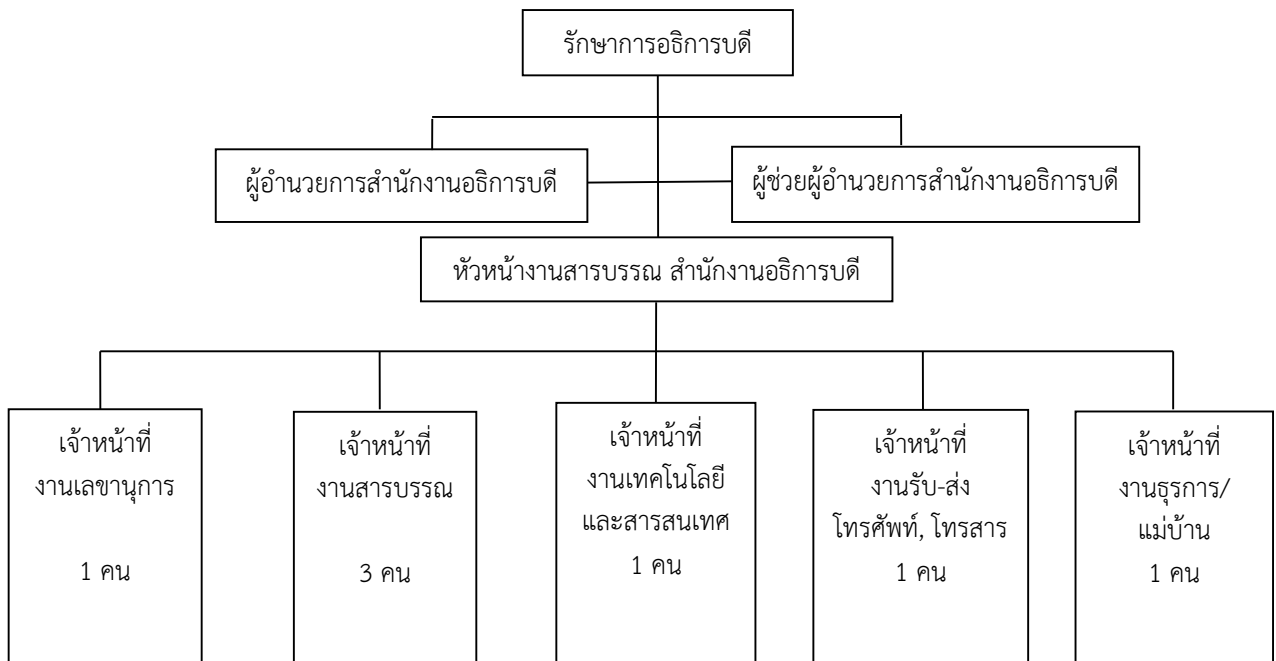
## บทนำ

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ ตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2521 เป็นหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาขึ้นตรงต่ออธิการบดีและมีบทบาทสำคัญในการเป็นหน่วยงานหลักด้านสารบรรณกลางของมหาวิทยาลัย รวมทั้ง ทำหน้าที่ในการประสานงานการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การให้บริการและการสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยพายัพได้มีประกาศโครงการเกษียณอายุงานของบุคลากรก่อนอายุครบ 60 ปี และสำนักงานอธิการบดีมีบุคลากรเข้าร่วมโครงการดังกล่าว รวมถึงบุคลากรที่ทำหน้าที่โอเปอเรเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ ได้เข้าร่วมโครงการฯ ซึ่งมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป นั้น

เพื่อให้การให้บริการเกี่ยวกับระบบงานโอเปอเรเตอร์และการบริการรับ – ส่ง โทรสาร ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ ดำเนินการไปด้วยความต่อเนื่องและเรียบร้อย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของมหาวิทยาลัย คณะกรรมการการจัดการความรู้สำนักงานอธิการบดีจึงเห็นสมควรให้มีการดำเนินการถ่ายทอดองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบงานโอเปอเรเตอร์และการบริการรับ – ส่ง โทรสารเป็นกรณีเร่งด่วน

สำนักงานอธิการบดี มีแผนภูมิการบริหารงาน (Administrative Chart) ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2562 ดังนี้



## แรงบันดาลใจ/สถานการณ์ปัญหา

---

เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี ได้เข้าร่วมโครงการเกษียณอายุงานก่อนอายุครบ 60 ปี และจะมีผลตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป จึงจำเป็นต้องอย่างเร่งด่วนที่จะต้องมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับผู้เกี่ยวข้องของสำนักงานอธิการบดีต่อไป

## แผนการจัดการความรู้

### แบบฟอร์มแผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan)

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี								
ประเด็น KM : การใช้ระบบงานโอเพอเรเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ								
เป้าหมาย KM (Desired State) : องค์กรความรู้ระบบงานโอเพอเรเตอร์ การวัดผล : บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
1	การบ่งชี้ความรู้	ประชุมบุคลากรเพื่อกำหนดประเด็นความรู้	ม.ค.63	บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดประเด็นความรู้	ขอข่ายความรู้ : อย่างน้อย 1 ขอข่าย	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
2	การสร้างและแสวงหาความรู้	-ค้นหาความรู้จากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน -จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้	ก.พ.63	กำหนดผู้ให้ความรู้ (1 คน)	องค์ความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
3	การจัดความรู้ให้เป็นระบบ	สรุปความรู้จัดทำเป็นเอกสารคู่มือ	มี.ค.63	องค์ความรู้ครบถ้วน	ข้อมูลองค์ความรู้ครบถ้วนตามที่กำหนด	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
4	การประมวลและกลั่นกรองความรู้	-พิจารณาเนื้อหาความถูกต้องของข้อมูล -จัดทำเป็นคู่มือ	เม.ย.63	ข้อมูลองค์ความรู้ระบบงานโอเพอเรเตอร์	เล่มความรู้	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
5	การเข้าถึงความรู้	เผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทาง file sharing ของสำนักงาน	ตลอดปีการศึกษา	มีการเผยแพร่ความรู้ให้บุคลากรทราบ	บุคลากรทุกคนทราบและสามารถเข้าถึงข้อมูล	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
6	การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้	จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในสำนักงาน	ตลอดปีการศึกษา	มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้	อย่างน้อย 1 ครั้ง	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างการดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว

แผนการจัดการความรู้ (KM Action Plan) : กระบวนการจัดการความรู้ (KM Process)								
ชื่อหน่วยงาน : สำนักงานอธิการบดี								
ประเด็น KM : การใช้ระบบงานโอเพอเรเตอร์ของมหาวิทยาลัยพายัพ								
เป้าหมาย KM (Desired State) : องค์กรความรู้ระบบงานโอเพอเรเตอร์ การวัดผล : บุคลากรสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้								
ลำดับ	กิจกรรม	วิธีการสู่ความสำเร็จ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานะ
7	การเรียนรู้	การฝึกปฏิบัติโดยสลับหมุนเวียนกันปฏิบัติหน้าที่	ตลอดปีการศึกษา	บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้	บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ทุกคน	บุคลากรสำนักงานอธิการบดี	ผอ. สนง. อธิการบดี	<input type="checkbox"/> ยังไม่ได้ดำเนินการ <input type="checkbox"/> อยู่ระหว่างดำเนินการ <input checked="" type="checkbox"/> ดำเนินการแล้ว
ผู้อนุมัติ : ..... (หัวหน้าหน่วยงาน)								



## คณะกรรมการดำเนินการ

---

1. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
2. ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
3. หัวหน้างานสารบรรณสำนักงานอธิการบดี
4. นางอำไพ พรหมเทศน์ (ผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้)
5. นางชพรรณ สมณา
6. นางศิริพร กุศลวงศ์
7. นางกนกพร นุชอนงค์
8. นางสมกมล ตรังรัฐพิทย์
9. นายธีรศักดิ์ รุ่งเจริญ

## การถอดบทเรียนและสังเคราะห์ความรู้

- **ประเด็น 1. ระบบเครื่องรับ - ส่ง โทรศัพท์ และการแก้ไขปัญหาของระบบโทรศัพท์เบื้องต้น**  
**เล่าเรื่อง :** ระบบโทรศัพท์ Alcatel – Lucent 4059 IP
  1. การเปิดใช้งาน Operator 4059 IP
    - 1.1 เปิดเครื่องคอมพิวเตอร์
    - 1.2 ดับเบิ้ลคลิก ไอคอน Alcatel – Lucent 4059 IP
    - 1.3 แถบสถานะ  ขึ้นรูปสัญลักษณ์พระอาทิตย์
  2. โทรศัพท์ Alcatel – Lucent 4059 IP มี 4 เครื่อง ประกอบด้วย
    - เครื่องควบคุมการทำงาน จำนวน 2 เครื่อง
    - เครื่องสำหรับการปฏิบัติงานที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง

ทั้งนี้ ต้องอาศัยอินเทอร์เน็ตในการปฏิบัติงาน
  3. การติดต่อโทรศัพท์ภายนอก กด 9 และ การใช้บริการต่อ FAX กด 81
  4. การโอนสายเครื่องฟวงของโอเปอเรเตอร์ กด 22\*7
  5. การประสานงานระหว่างเขตแก้วนวรรรัฐ และเขตแม่ควา ให้กดเลขภายในโดยตรง
  6. ผู้ขอใช้บริการควรเตรียมข้อมูลหมายเลขที่จะติดต่อให้พร้อม เพื่อความสะดวกในการต่อเลขหมาย

**ปัญหา :** กรณีที่ไฟฟ้าดับ เครื่องโทรศัพท์ที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ ไม่สามารถใช้งานได้

**สรุปประเด็น :** การเปิดใช้งานระบบโอเปอเรเตอร์และการแก้ไขปัญหาระบบทำงานโทรศัพท์เบื้องต้น  
 ให้สังเกตการทำงานของเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตว่าสามารถปฏิบัติงานได้หรือไม่

- **ประเด็น 2. ข้อมูลรายชื่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยพายัพและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้**  
**เล่าเรื่อง :** ข้อมูลรายชื่อบุคลากรของมหาวิทยาลัยพายัพ
  1. หมายเลขโทรศัพท์ภายในของบุคลากร  
 ข้อมูลอยู่ใน phonebook หน้า Website ของมหาวิทยาลัย และอยู่ในปฏิทินของมหาวิทยาลัย
  2. การติดต่อบุคลากรทางมือถือ และบุคคล/ หน่วยงาน ภายนอก  
 ข้อมูลอยู่ใน directory – payap 1. (ไฟล์ excel) ซึ่งอยู่ใน local disk : D
  3. การแก้ไขข้อมูลมือถือในระบบฯ  
 คลิกเข้าไปที่ My Computer จะปรากฏ local disk : D และคลิกเลือกไฟล์ Directory – payap1.

**หมายเหตุ :** การแก้ไขข้อมูล ต้องปิดการใช้งานโทรศัพท์ตรงหน้าจอคอมพิวเตอร์ทุกครั้ง

**สรุปประเด็น :** บุคลากรสามารถเพิ่มหรือแก้ไขรายละเอียดข้อมูลเบอร์ติดต่อได้

- **ประเด็น 3. ข้อมูลหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพายัพและเบอร์โทรศัพท์**  
**เล่าเรื่อง :** ข้อมูลหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพายัพ และเบอร์โทรศัพท์  
**สรุปประเด็น :** รายละเอียดอยู่ใน directory – payap 1. (excel)

- **ประเด็น 4. ข้อมูลหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพและเบอร์โทรศัพท์**  
**เล่าเรื่อง :** การบันทึกข้อมูลหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ และเบอร์โทรศัพท์ใน  
**สรุปประเด็น :** รายละเอียดอยู่ใน directory – payap 1. (excel)
  
- **ประเด็น 5. ขั้นตอนการรับ – ส่ง โทรรสาร**  
**เล่าเรื่อง :** ขั้นตอนการรับ – ส่ง โทรรสาร

  1. กรอกรายละเอียดตามแบบฟอร์มใบรับ - ส่ง FAX
  2. การส่ง FAX ส่งได้หลายแผ่นในครั้งเดียว โดยคว่าหน้าเอกสารที่มีตัวอักษร แล้วกดหมายเลขที่จะส่งตามด้วยกด Start เครื่องจะรับข้อมูลเก็บไว้ก่อน ซึ่งกรณีปลายทางว่างหรือไม่ จะแสดงโดยสัญญาณกรณีปลายทางสายไม่ว่าง แต่ไม่ยกรอ ให้กด Exit ตามด้วยกดเลข 1

**สรุปประเด็น :** การส่ง FAX ส่งได้หลายแผ่นในครั้งเดียว
  
- **ประเด็น 6. ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์สายตรงของแต่ละหน่วยงาน**  
**เล่าเรื่อง :** ข้อมูลเบอร์โทรศัพท์สายตรงของแต่ละหน่วยงาน  
**สรุปประเด็น :** โทรศัพท์ภายในแต่ละหน่วยงาน

อธิการบดี	053-245354 FAX 053-245641
ฝ่ายวิชาการและวิจัย	053-243591
ฝ่ายศาสนกิจ	053-851475
หน่วยงาน MBA	053-243164
สำนักงานเลขานุการสภาฯ	053-244626
สำนักเทคโนโลยีฯ	053-851464
ศูนย์รับนักศึกษา	053-245607
สถานีวิทยุ	053-580256
ฝ่ายจัดซื้อ	053-243654
วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคกิลวารี	053-249508
คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค	053-242532
วิทยาลัยดุริยศิลป์	053-248037
สถาบันคริสเตียนนิเทศสัมพันธ์	053-242090
บ้านพักนานาชาติภราดรภาพ	053-851377, 053-851380, 053-851455 FAX 053-851052
สถาบันภาษาศาสตร์	052-081783
สถาบันดนตรี	053-266386
ฉุกเฉิน มพย.	094-8277225

● **ประเด็น 7. เอกสารและขั้นตอนจัดทำข้อมูลการรับ – ส่งโทรสาร**

**เล่าเรื่อง :** เอกสารและขั้นตอนจัดทำข้อมูล การรับ – ส่งโทรสาร

1. ข้อมูลทุกข้อมูลไม่สามารถเก็บไว้ที่ Desktop แต่สามารถเก็บไว้ที่ Data (D) ได้ โดยกด My Computer ก่อน
2. ใบแจ้งจาก บริษัท TOT จำกัด (มหาชน) ต้องเปิดดูทุกฉบับ เพื่อตรวจเช็คความถูกต้องก่อนที่จะนำส่ง สำนักบริหารการเงิน

**หมายเหตุ :** ใบแจ้งยอดค่าใช้จ่ายสำหรับเบอร์ 053-241255 ให้ทำสำเนาเอกสารก่อนนำส่ง สำนักบริหารการเงิน เพื่อนำมาประกอบการสรุปค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเครื่องส่งโทรสารของหมายเลข 053-241983

● **ประเด็น 8. ขั้นตอนการจัดทำเอกสารเพื่อการแจ้งชำระเงินให้แผนกการเงินและผู้ให้บริการ**

**เล่าเรื่อง :** วิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่ง FAX

1. รวบรวมแบบฟอร์มใบส่ง FAX เพื่อคำนวณสรุปค่าใช้จ่าย (เป็นรายเดือน) ตามใบแจ้งยอดของ บริษัท TOT จำกัด (มหาชน) โดยแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
  - 1.1 ส่ง FAX (ทางไกล) เลขนำ 053
  - 1.2 ส่ง FAX (ทางไกล) ตามใบแจ้งยอดฯ
2. อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้บริการส่ง FAX
  - 2.1 เอกสารหน่วยงาน แผ่นละ 7 บาท
  - 2.2 เอกสารส่วนตัว แผ่นละ 10 บาท

**Telephone Charge**

		ทางไกล นาทึละ	ทางไกล (เชียงใหม่) ครั้งละ	แผ่นละ
ส่ง	หน่วยงาน	ตามบิลองค์การโทรศัพท์	3	7
	ส่วนตัว	ตามบิลองค์การโทรศัพท์	3	10

**หมายเหตุ**

ทางไกล

- เชียงใหม่ ครั้งละ 3 บาท
- เชียงราย นาทึละ 6 บาท
- ลำพูน นาทึละ 4 บาท

**วิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการใช้บริการรับ Fax**

ค่าธรรมเนียม รับ FAX					
		Telephone Charge			Fee
		ขนาดกระดาษ			
		B4	A4	<A4	
รับ	หน่วยงาน	4	3	2	5
	ส่วนตัว	6	5	3	5

- ประเด็น 9. การอัปเดตเสียงสายเรียกเข้ากรณีมหาวิทยาลัยหยุดทำการ  
เล่าเรื่อง : เนื่องจากมหาวิทยาลัยพายัพมีวันหยุดนอกเหนือจากวันหยุดประจำปีการศึกษา โดยได้กำหนดไว้ในปฏิทินของมหาวิทยาลัย อาทิ วันหยุดเนื่องในเทศกาลสงกรานต์ วันหยุดเนื่องในเทศกาลคริสต์มาสและปีใหม่ เป็นต้น  
สรุปประเด็น : การอัปเดตเสียงไม่ควรกำหนดวันเปิดดำเนินการ เพื่อความสะดวกในการใส่ข้อมูลในระบบ

## ภาคผนวก

---

- **เครื่องควบคุมระบบปฏิบัติงานโอเพอเรเตอร์**  
โทรศัพท์ Alcatel – Lucent 4059 IP มี 4 เครื่อง ประกอบด้วย
  - เครื่องควบคุมการทำงาน จำนวน 2 เครื่อง
  - เครื่องสำหรับการปฏิบัติงานที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 เครื่อง
  
- **เบอร์โทรศัพท์ภายในแต่ละหน่วยงาน**

อธิการบดี	053-245354 FAX 053-245641
ฝ่ายวิชาการและวิจัย	053-243591
ฝ่ายศาสนกิจ	053-851475
หน่วยงาน MBA	053-243164
สำนักงานเลขานุการสภาฯ	053-244626
สำนักเทคโนโลยีฯ	053-851464
ศูนย์รับนักศึกษา	053-245607
สถานีวิทยุ	053-580256
ฝ่ายจัดซื้อ	053-243654
วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคคิลวารี	053-249508
คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค	053-242532
วิทยาลัยดุริยศิลป์	053-248037
สถาบันคริสเตียนนิเทศสัมพันธ์	053-242090
บ้านพักนานาชาติภราดรภาพ	053-851377, 053-851380, 053-851455
	FAX 053-851052
สถาบันภาษาศาสตร์	052-081783
สถาบันดนตรี	053-266386
อุรุกเวิน มพย.	094-8277225
  
- **File sharing : คลิปสาริตการใช้งานระบบโอเพอเรเตอร์**