





ชื่อกระบวนการที่ CP5

กระบวนการบริการสื่อสาร

หน่วยรับผิดชอบ สถานีสื่อสาร ฐานทัพเรือสัตหีบ

ข้อกำหนดและตัวชี้วัดสำคัญ บริการด้วยใจ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ

กระบวนการย่อยที่ 5.7 กระบวนการติดต่อสื่อสารชุมสายโทรศัพท์ (WORK FLOW) หน่วยรับผิดชอบ ชุมสายโทรศัพท์ สสส.รฐท.สส.

ขั้นที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลาและข้อกำหนดที่สำคัญ		ผู้รับผิดชอบ
			ระยะเวลา	ข้อกำหนด	
1		-ส่วนราชการต่างๆที่ต้องการติดต่อหน่วยงานภายในกองทัพเรือสามารถทำได้โดยการกดเลขหมายกลางที่ชุมสายทำการเชื่อมต่อมาจากชุมสายท้องถิ่นของพื้นที่ต่างๆ พนักงานสลับสายจะทำการค้นหาเลขหมายภายในของ ทร.ที่ส่วนราชการอื่นต้องการติดต่อและทำการโอนสายไปยังเลขหมายปลายทางที่ส่วนราชการอื่นๆ	20 วินาที	สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร.พ.ศ. 2556	หน.ชุมสายโทรศัพท์ สสส.รฐท.สส.
2.		<p>สัญญาณที่ใช้กับชุมสายอัตโนมัติ</p> <p>ในระบบของเครื่องชุมสายแบบอัตโนมัติจำเป็นต้องใช้เสียงสัญญาณต่าง ๆ มาประกอบเพื่อให้ผู้ใช้ได้เข้าใจว่าในขณะนั้นเครื่องชุมสายกำลังปฏิบัติการอะไรอยู่ หากผู้ใช้โทรศัพท์ได้รู้จักสัญญาณจะทำให้ผู้ใช้โทรศัพท์ เกิดความสะดวกรวดเร็วและคล่องตัวขึ้น เราจึงแยกสัญญาณได้เป็นดังนี้-</p> <p>1. DIAL TONE หมายถึงสัญญาณที่บอกให้เราทราบว่าขณะนี้ชุมสายพร้อมที่จะรับอาหารหมุนเลขหมาย หรือพร้อมที่จะรับความถี่จากการกดเลขหมายบนหน้าปัทม์แล้ว เสียงสัญญาณนี้จะมีค่าความถี่แตกต่างกันบ้างแต่จะอยู่ระหว่าง 425 – 600 Hz ชุมสายเล็กอาจทำให้เป็นจิ้งหะหะ ชุมสายใหญ่ทั่ว ๆ ไปจะเป็นแบบสัญญาณยาวตลอด (CONTINOOS TONE)</p>	20 วินาที	สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร.พ.ศ. 2556	หน.ชุมสายโทรศัพท์ สสส.รฐท.สส.
3		<p>2. BUSY TONE หมายถึงสัญญาณที่บอกให้เราทราบว่า หมายเลขที่เราต้องการติดต่อนั้นไม่ว่างใช้งานอยู่ เสียงสัญญาณจะเป็นจิ้งหะหะสั้น</p> <p>3. RING TONE หรือ ROING BACK TONE หมายถึงสัญญาณที่ชุมสายส่งให้เครื่องต้นทางได้ทราบว่า ขณะนี้หมายเลขที่ติดต่อกำลังถูกเรียกสายอยู่ยังไม่มีคนรับสาย เสียงสัญญาณจะเป็นคล้ายจิ้งหะหะของเสียงเรียก (RING SIGNAL) โดยช่วงสัญญาณจะต่างกันประมาณ 4 วินาที</p>	20 วินาที	สมุดหมายเลขโทรศัพท์ ทร.พ.ศ. 2556	หน.ชุมสายโทรศัพท์ สสส.รฐท.สส.
4		-เมื่อหน่วยงานที่ต้องการติดต่อทำการยกหู การติดต่อจากพนักงานสลับสายจะทำการโอนสายจากส่วนราชการอื่นเข้ามาทำให้สามารถสนทนากันได้	-	-	-
จัดทำเมื่อ 21 เม.ย.61			รวมระยะเวลา	1 นาที	ทบทวน/ปรับปรุง เมื่อ 12 มี.ค.68

น.ต.

คณะทำงานสาขาการสื่อสารของ รฐท.สส.