

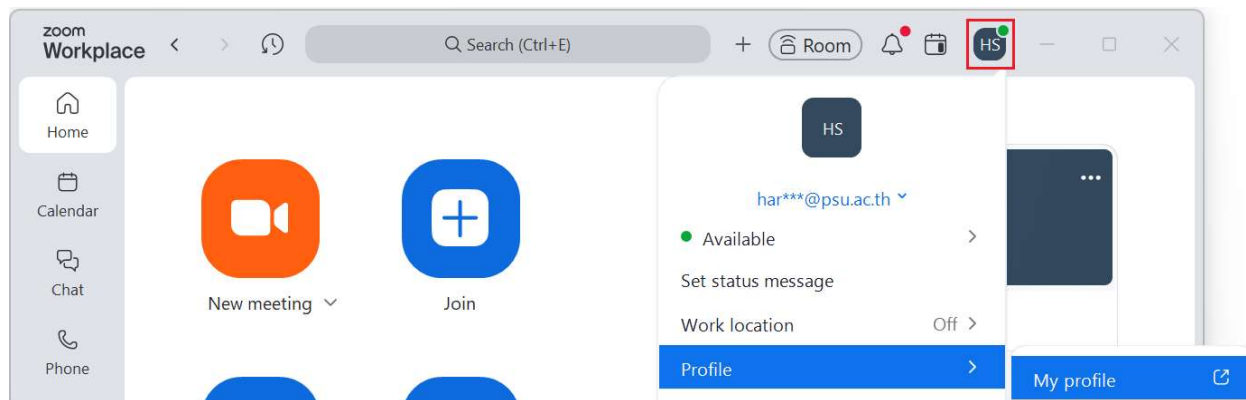


การกำหนดรูปแบบการรับสาย (Call Handling)

เป็นการกำหนดวิธีการจัดการสายเรียกเข้าของหมายเลขภายในตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยสามารถเลือกอุปกรณ์ที่ต้องการให้มีเสียงเรียกเข้า (Ringling) กำหนดรูปแบบการแจ้งเตือนสายเรียกเข้าของอุปกรณ์ที่เลือกไว้ (Ring Mode) รวมถึงกำหนดวิธีการจัดการสายเรียกเข้าเมื่อผู้ใช้งานกำลังสนทนากับสายอื่น (สายไม่ว่าง) หรือกรณีไม่มีผู้รับสาย เช่น การฝากสายไปยังระบบรับฝากข้อความเสียง (Voicemail) หรือหมายเลขภายในอื่น นอกจากนี้ ยังสามารถกำหนดการทำงานตามช่วงเวลาต่างๆ ได้แก่ ช่วงเวลาทำการ (Business Hours) นอกช่วงเวลาทำการ (Closed Hours) ช่วงเวลาพักระหว่างวัน (Break Hours) และวันหยุด (Holiday Hours) เพื่อให้ระบบดำเนินการกับสายเรียกเข้าโดยอัตโนมัติตามการตั้งค่าที่กำหนดไว้

คำแนะนำ ให้ดำเนินการบนเครื่องคอมพิวเตอร์ (PC หรือ Notebook)

1. เปิดแอปพลิเคชัน Zoom Workplace
2. คลิกไอคอนบัญชีผู้ใช้งาน (มุมขวาบน) > เลือกเมนู Profile > My profile



3. แอปพลิเคชัน Zoom Workplace จะเรียกใช้งาน Web Browser และเปิดหน้าเว็บ psu-th.zoom.us โดยอัตโนมัติ
4. เลือกเมนู Phone (ด้านซ้าย) > แท็บ Settings > Call Handling
5. การจัดการสายเรียกเข้าช่วงเวลาทำการ (**หัวข้อ Business Hours**)
ใช้สำหรับกำหนดวันและช่วงเวลาทำการของหมายเลขภายใน โดยค่าเริ่มต้น (Default) ระบบกำหนดช่วงเวลาทำการเป็นตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน (24 Hours a Day, 7 Days a Week)

Business Hours

24 Hours a Day, 7 Days a Week [Edit](#)

Call Handling [Edit](#)

- Zoom Mobile Apps
- Zoom Desktop Apps
- Zoom Phone Appliance Apps
- Desk Phone : Yealink t31p

Call Handling Ring Mode

Simultaneous ▼

Max Wait Time

30 seconds ▼

When I'm busy on another call

Call waiting ▼

When a call is not answered

Forward to voicemail / videomail ▼

☐ Allow callers to reach an operator

Greeting & Leave voicemail instruction

[Default](#) [Edit](#) ▼

Videomail greeting can be recorded at Zoom client.

(1) สามารถแก้ไขวันและเวลาทำการ (Business Hours) โดยคลิก Edit

หน้าต่าง Business Hours

เลือก Custom Hours > เลือกวันและช่วงเวลาที่ต้องการรับสาย > คลิกปุ่ม OK

Business Hours

☐ 24 Hours a Day, 7 Days a Week

☒ Custom Hours

- | | | | | | |
|---|------|-----------|----|-----------|-----------------------------------|
| ☐ Sun | From | 9:00 AM ▼ | To | 6:00 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☒ Mon | From | 8:30 AM ▼ | To | 5:30 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☒ Tue | From | 8:30 AM ▼ | To | 5:30 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☒ Wed | From | 8:30 AM ▼ | To | 5:30 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☒ Thu | From | 8:30 AM ▼ | To | 5:30 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☒ Fri | From | 8:30 AM ▼ | To | 5:30 PM ▼ | ☐ 24 Hours |
| ☐ Sat | From | 9:00 AM ▼ | To | 6:00 PM ▼ | ☐ 24 Hours |

OK

Cancel

(2) กำหนดอุปกรณ์ที่ต้องการให้มีเสียงเรียกเข้า (Ringing) เมื่อมีสายเรียกเข้าที่ Call Handling โดยคลิก Edit

หน้าต่าง Call Handling for Business Hours

สามารถเปิดหรือปิดการแจ้งเตือนสายเรียกเข้าของแต่ละอุปกรณ์ได้ โดยการ Turn Off (เลื่อนปุ่มสวิตช์ไปทางซ้าย) > คลิกปุ่ม Save

Call Handling for Business Hours

☒	Zoom Mobile Apps	↑ ↓
☒	Zoom Desktop Apps	↑ ↓
☒	Desk Phone - Yealink t31p	↑ ↓
☒	Zoom Phone Appliance Apps	↑ ↓
Add Phone Number		

Save

Close

- Zoom Mobile Apps เป็นการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Zoom Workplace บน Smartphone (iPhone/Android)
- Zoom Desktop Apps เป็นการใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน Zoom Workplace บนเครื่องคอมพิวเตอร์ PC หรือ Notebook (Windows/macOS/Linux)
- ชื่อยี่ห้อและรุ่นของเครื่องโทรศัพท์ (เช่น Yealink t31p) เป็นการใช้งาน Zoom Phone ผ่านเครื่องโทรศัพท์ Smart Deskphone
- Zoom Phone Appliance Apps เป็นการใช้งาน Zoom Phone ผ่านอุปกรณ์ที่รองรับการทำงานร่วมกับ Zoom โดยตรง (Zoom Phone Appliance)

(3) กำหนดรูปแบบการแจ้งเตือนสายเรียกเข้าของอุปกรณ์ที่เลือกไว้ที่ Call Handling Ring Mode

- Simultaneous เป็นการกำหนดให้ทุกอุปกรณ์ที่กำหนดไว้ใน Call Handling มีเสียงเรียกเข้าพร้อมกัน โดยสามารถกำหนดระยะเวลาการเรียกเข้าได้ที่ Max Wait Time
- Sequential เป็นการกำหนดให้อุปกรณ์ที่กำหนดไว้ใน Call Handling มีเสียงเรียกเข้าตามลำดับจากบนลงล่าง และสามารถกำหนดระยะเวลาการเรียกเข้าของแต่ละอุปกรณ์ได้ที่ Ringing Duration for Each Device นอกจากนี้ สามารถจัดลำดับอุปกรณ์ที่จะให้มีเสียงเรียกเข้าได้ที่ Call Handling > คลิก Edit

หน้าต่าง Call Handling for Business Hours

คลิกลูกศรขึ้นหรือลง เพื่อเลื่อนลำดับรายการอุปกรณ์ > คลิกปุ่ม Save

Call Handling for Business Hours

☒ Zoom Mobile Apps	↑ ↓
☒ Zoom Desktop Apps	↑ ↓
☒ Desk Phone - Yealink t31p	↑ ↓
☒ Zoom Phone Appliance Apps	↑ ↓
Add Phone Number	

Save Close

(4) กำหนดวิธีการจัดการสายเรียกเข้า เมื่อผู้ใช้งานกำลังสนทนากับสายอื่น (สายไม่ว่าง) ที่ When I'm busy on another call

- Call waiting เป็นการอนุญาตให้ผู้โทรหารอสาย
- Play a busy signal เป็นการส่งสัญญาณสายไม่ว่างกลับไปยังผู้โทร
- Forward to another extension เป็นการฝากสายไปยังหมายเลขภายในอื่น โดยระบุหมายเลขภายในที่ Forward to
- Play a message, then disconnect เป็นการเล่นข้อความเสียงที่กำหนดไว้ และตัดสายเรียกเข้าทิ้ง โดยสามารถเลือกข้อความเสียงที่บันทึกไว้ได้ที่ Message Greeting > คลิก Edit > Add Audio ซึ่งมีวิธีการเพิ่มไฟล์ข้อความเสียงเช่นเดียวกับกรณี Forward to voicemail / videomail
- Forward to voicemail / videomail เป็นการฝากสายไปยังระบบรับฝากข้อความเสียง โดยสามารถเลือกข้อความเสียงต้อนรับ (Voicemail Greeting) ที่บันทึกไว้ได้ที่ Greeting & Leave voicemail instruction > คลิก Edit > Add Audio

หน้าต่าง Add Audio

เลือกแท็บ Upload > ระบุชื่อ (Asset Name) > เลือกประเภท (Category) เพื่อจัดหมวดหมู่ไฟล์ข้อความเสียง และเลือกภาษา (Language) > คลิกปุ่ม Upload เพื่อเลือกไฟล์ข้อความเสียง (Audio Upload) โดยไฟล์ต้องมีนามสกุล .mp3 หรือ .wav และมีขนาดไม่เกิน 10 MBytes > คลิกปุ่ม Add

Add Audio

Text to Speech **Upload** Record by Computer

Asset Name

Enter an asset name

Category

Select category

Language

Arabic

Audio Upload

Upload a MP3 or WAV audio file. The file must be less than 10 MB

 Upload

Visibility

☒ Personal Audios ☐ Asset Library (Public)

By uploading, using, or displaying copyrighted music, audiovisual content, sound recordings, photographs, artwork, and other forms of media on the Zoom platform you warrant to Zoom that you have permission and/or a license to use such content. Doing so without permission or license from the owner violates Copyright Law and may result in the removal of such content by Zoom and subject you to Zoom's repeat infringer policy.

Add

Cancel

(5) กำหนดวิธีการจัดการสายเรียกเข้าในกรณีไม่มีผู้รับสายที่ When a call is not answered

- Forward to voicemail / videomail เป็นการฝากสายไปยังระบบรับฝากข้อความเสียง โดยสามารถเลือกข้อความเสียงต้อนรับ (Voicemail Greeting) ที่บันทึกไว้ได้ที่ Greeting & Leave voicemail instruction ซึ่งมีวิธีการเพิ่มไฟล์ข้อความเสียงเช่นเดียวกับที่ When I'm busy on another call
- Play a message, then disconnect เป็นการเล่นข้อความเสียงที่ได้กำหนดไว้ และตัดสายเรียกเข้าทิ้ง โดยสามารถเลือกข้อความเสียงที่บันทึกไว้ได้ที่ Message Greeting ซึ่งมีวิธีการเพิ่มไฟล์ข้อความเสียงเช่นเดียวกับที่ When I'm busy on another call
- Disconnect เป็นการตัดสายเรียกเข้าทิ้ง
- Forward to another extension เป็นการฝากสายไปยังหมายเลขภายในอื่น โดยระบุหมายเลขภายในที่ Forward to

6. การจัดการสายเรียกเข้านอกช่วงเวลาทำการ (หัวข้อ Closed Hours)

หัวข้อนี้จะปรากฏเมื่อมีการกำหนดในหัวข้อ Business Hours เป็นแบบ Custom Hours เท่านั้น ซึ่งมีรูปแบบการกำหนดค่าการทำงานเช่นเดียวกับหัวข้อ Business Hours

Closed Hours

Call Handling [Edit](#)

You have not enabled any items for Call Handling.

When I'm busy on another call

Call waiting ▾

When a call is not answered

Forward to voicemail / videomail ▾

☐ Allow callers to reach an operator

Greeting & Leave voicemail instruction

[Default](#) [Edit](#) ▾

Videomail greeting can be recorded at Zoom client.

7. การจัดการสายเรียกเข้าในช่วงเวลาพักระหว่างวัน (หัวข้อ Break Hours)

หัวข้อนี้จะปรากฏเมื่อมีการกำหนดในหัวข้อ Business Hours เป็นแบบ Custom Hours เท่านั้น

- กำหนดช่วงเวลาพักระหว่างวัน (อยู่ภายในช่วงเวลาทำการ) และจัดการสายเรียกเข้าในช่วงเวลาพักที่ Break List & Call Handling โดยคลิก Manage

Break Hours

Break List & Call Handling [Manage](#)

- คลิกปุ่ม Add เพื่อเพิ่มช่วงเวลาพัก

หน้าต่าง Add Break

ระบุชื่อช่วงเวลาพัก (Name) > เลือกช่วงเวลาที่ต้องการ > เลือก Every business day เมื่อต้องการกำหนดช่วงเวลาพักเหมือนกันทุกวัน หรือเลือก Custom Hours หากต้องการกำหนดช่วงเวลาพักแตกต่างกันในแต่ละวัน > คลิกปุ่ม Save

Add Break

- ☒ Every business day
☐ Custom Hours

Name

พักเที่ยง

Time

From

12:00 PM



To

1:00 PM



Save

Cancel

- (3) กำหนดรายการอุปกรณ์ที่ต้องการให้มีเสียงเรียกเข้า (Ringling) เมื่อมีสายเรียกเข้าในช่วงเวลาพักได้ที่ Call Handling > คลิก Edit อีกทั้งสามารถกำหนดวิธีการจัดการสายเรียกเข้าในกรณีไม่มีผู้รับสายได้ที่ When a call is not answered โดยมีรูปแบบการกำหนดค่าการทำงานเช่นเดียวกับหัวข้อ Business Hours
- ### Break List & Call Handling

Add

พักเที่ยง

พักเที่ยง Edit

12:00 PM ~ 1:00 PM (1hour)
Every business day

Call Handling Edit

You have not enabled any items for Call Handling.

When a call is not answered

Forward to voicemail / videomail

☐ Allow callers to reach an operator

Greeting & Leave voicemail instruction

☒ Default Edit

Videomail greeting can be recorded at Zoom client.

Delete

8. การจัดการสายเรียกเข้าในวันหยุด (หัวข้อ Holiday Hours)

โดยสามารถกำหนดรูปแบบการทำงานของวันหยุดแยกจาก Business Hours และ Closed Hours ได้

- (1) กำหนดวันหยุดและจัดการสายเรียกเข้าในวันหยุดที่ Holiday List & Call Handling โดยคลิก Manage

Holiday Hours

Holiday List & Call Handling Manage

(2) คลิกปุ่ม Add เพื่อเพิ่มวันหยุด

หน้าต่าง Add holiday

ระบุชื่อวันหยุด (Name) > เลือกวันที่และช่วงเวลาที่ต้องการ หรือเลือก All Day หากต้องการกำหนดให้เป็นวันหยุดตลอดทั้งวัน > คลิกปุ่ม Save

Add holiday

Name

วันอาสาฬหบูชา

Holiday Hours

2026-07-29 00:00

-

2026-07-29 23:59

23h 59m

☐ All Day

☐ This is a recurring holiday

Save

Cancel

(3) กำหนดรายการอุปกรณ์ที่ต้องการให้มีเสียงเรียกเข้า (Ring) เมื่อมีสายเรียกเข้าในช่วงวันหยุดได้ที่ Call Handling > คลิก Edit อีกทั้งสามารถจัดการสายเรียกเข้าในกรณีไม่มีผู้รับสายได้ที่ When a call is not answered โดยมีรูปแบบการกำหนดค่าการทำงานเช่นเดียวกับหัวข้อ Business Hours

Holiday List & Call Handling

Add

☐ Automatically delete holidays that have ended ⓘ

วันอาสาฬหบูชา

วันเข้าพรรษา

วันอาสาฬหบูชา Edit

Jul 29, 2026, 12:00 AM - Jul 29, 2026, 11:59 PM (23h 59m)

Call Handling Edit

You have not enabled any items for Call Handling.

When a call is not answered

Forward to voicemail / videomail

☐ Allow callers to reach an operator

Greeting & Leave voicemail instruction

Ⓢ Default Edit

Videomail greeting can be recorded at Zoom client.

Delete