

# Unified Communication

‘โฟนอิน’ กลายเป็นคำฮิตติดปากที่เกิดขึ้นท่ามกลางความวุ่นวายทางการเมืองของประเทศไทย ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีถูกนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการสื่อสารได้อย่างลงตัว แม้จะอยู่ไกลเกินซีกโลก แต่ก็ไม่มีขีดความสามารถของสมองมนุษย์บวกกับความล้ำสมัยของระบบเครือข่าย สารที่ต้องการสื่อจึงส่งมาใก้ได้ยินทั้งเสียง มองเห็นทั้งภาพ ข้อมูลครบทุกตัวอักษรในเวลาที่เกิดขึ้นแบบวินาทีต่อวินาที โดยใช้งบลงทุนไม่มากอย่างที่คิด แม้บางครั้งโฟนอินจะมีเพียงเสียงอย่างเดียวที่ถูกส่งมา แต่ก็ถือว่าเป็นสับเซตของระบบ Unified Communication (UC)



**[ ]** แล้ว Unified Communication คืออะไร? เป็นการสื่อสารแบบรวมศูนย์ เชื่อมโลกของการสื่อสารผ่านสายโทรศัพท์และโลกของคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถโต้ตอบแบบเรียลไทม์ ผ่านข้อความพิมพ์ เสียง การแสดงสถานะออนไลน์ อีเมล และการประชุมร่วม จากการสั่งการจากหน้าจอเดสก์ทอป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (<http://www.rmutsb.ac.th>) เป็นหนึ่งในแก้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ซึ่งได้รับการสถาปนาเป็นมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม พ.ศ. ๒๕๔๘ มีฐานะเป็นสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ

ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีวิสัยทัศน์ว่า “มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พัฒนาคนด้านวิชาชีพสู่มาตรฐานสากลและเสริมสร้างสังคมให้มีคุณภาพอย่างยั่งยืน” จัดการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทใน 6 คณะ คือ คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะเทคโนโลยีการเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตร คณะวิศวกรรมศาสตร์ และสถาปัตยกรรมศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ จัดว่าเป็นสถาบันการศึกษาแห่งแรกที่นำระบบ UC มาเป็นหนึ่งในช่องทางการสื่อสารภายใน ด้วยความที่เป็นมหาวิทยาลัยที่มีถึง 4 ศูนย์ ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี ตั้งอยู่ที่ ตำบลหันตรา อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์वासกรี ตั้งอยู่ที่ ตำบลท่าวาสกรี อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ศูนย์นนทบุรี ตั้งอยู่ที่ ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองจังหวัดนนทบุรี และศูนย์สุพรรณบุรี ตั้งอยู่ที่ตำบลยานยาว อำเภอสามชูก จังหวัดสุพรรณบุรี ระบบเครือข่ายจึงจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับบุคลากรของสถาบันที่ต้องพบปะพูดคุยติดต่อกันและกันในเรื่องต่างๆ

อ.สุทิน เกษตรรัตนชัย รองผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ เปิดเผยว่า ภายหลังจากการติดตั้งระบบเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัย ครอบคลุมทั้ง 4 ศูนย์ ก็พบปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นตามมาคือ ค่าใช้จ่ายของมหาวิทยาลัยในการติดต่อระหว่างหน่วยงาน และค่าใช้จ่ายของบุคลากรเพิ่มสูงขึ้น จึงได้ติดตั้งระบบ IP Phone เพิ่มเติม และนำ msn เข้ามาผนวกให้รองรับการสื่อสารได้มากขึ้น ส่งผลให้ลดรายจ่ายลงได้ประมาณ 10% ต่อเดือน สำหรับช่วง 3 เดือนแรกที่ทดลองใช้

UC และเชื่อมั่นว่าในระยะยาวจะสามารถลดค่าใช้จ่ายได้มากกว่า 10% อย่างแน่นอน

แต่หากพิจารณาในด้านของ Bandwidth และ Transaction รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูลที่รับส่ง การใช้ msn ยังไม่สามารถตอบโจทย์นี้ได้ อีกทั้งคุณสมบัติเด่นหลายประการของ UC จึงทำให้ UC กลายเป็นดาวรุ่งที่น่าจับตาไม่น้อยทีเดียว



**อ.สุกีน เกษตรรัตตชัย** รองผู้อำนวยการ  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

“ผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัย มีนโยบายที่จะเพิ่มช่องทางการสื่อสารภายในระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดสื่อสารกันมากขึ้น และใช้ข้อมูลเดียวกันในการที่จะนำเสนอสู่ภายนอก UC จึงเป็นเทคโนโลยีที่เราเลือกเข้ามาสนับสนุน เพื่อให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของช่องทางการสื่อสาร”

“เราได้นำ UC มาให้เจ้าหน้าที่ภายในสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้ง 4 ศูนย์ได้ใช้ก่อน แต่ละศูนย์เรามีเจ้าหน้าที่ประมาณ 20 ท่าน ซึ่งได้รับ

การตอบรับค่อนข้างดี เพราะเจ้าหน้าที่คุ้นเคยกับ msn อยู่แล้ว ดังนั้น การใช้ UC จึงเป็นเรื่องง่ายสำหรับผู้ใช้งาน ประโยชน์ที่เห็นได้ชัดก็คือ ประหยัดค่าใช้จ่าย การสื่อสารภายในทำได้รวดเร็ว ต่างจาก msn ที่ค่อนข้างใช้เวลาในการรับส่งไฟล์ และสำคัญที่สุดก็คือ ความปลอดภัยของข้อมูล เนื่องจากการส่งข้อมูลจะมีการ encryption โดยใช้ TLS จึงมั่นใจได้ว่าข้อมูลปลอดภัย” อ.สุกีนกล่าว

นอกจากนี้ UC ยังใช้งานง่าย (Friendly), เคลื่อนย้ายสะดวก, มีความยืดหยุ่นในการใช้งาน การปรับแต่งสูง (Flexible), เชื่อมต่อ (Integrated) กับระบบโทรศัพท์ขององค์กรที่มีอยู่ได้ เช่น PABX, E-mail, SMS ฯลฯ

ความสามารถเด่นของ Unified Communication อีกด้านหนึ่งคือระบบวิดีโอ คอนเฟอเรนซ์ที่มีคุณสมบัติที่เหนือกว่า นั่นคือ UC มี MCU (หน่วยประมวลผลที่ควบคุมภาพ เสียงในการประชุมแบบ multipoint) รวมอยู่ใน Server ทำให้ไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่อกับ MCU ภายนอก ซึ่งมีราคาสูงมาก, มีระบบบันทึกการประชุมที่ช่วยให้ผู้ร่วมประชุม บันทึกไว้ในเครื่องของผู้ร่วมประชุมได้, สามารถบันทึกการประชุมเป็นเว็บเบส (ไฟล์ HTML) แล้วนำไปแปะในเว็บเซิร์ฟเวอร์ได้เลย, สามารถ

เชื่อมต่อกับ Exchange Server เพื่อความสะดวกในการจองห้องประชุมผ่าน Calendar

การประชุมที่ใช้งานในด้านการเรียนการสอน สำหรับ UC ได้นำมาเป็นเครื่องมือในการผลิตบันทึกการสอน เพียงแค่ลง UC ในเครื่องที่มี web cam ก็สามารถบันทึกการบรรยายพร้อมทั้ง powerpoint ที่นำเสนอได้ในคราวเดียวกัน

อีกทั้งยังโดดเด่นกว่า msn เพราะ msn ไม่สามารถติดต่อ Audio/ VDO ในแบบ multipoint ได้ และไม่สามารถทำงานร่วมกับระบบโทรศัพท์ขององค์กรได้ และขณะเดียวกันก็มีประสิทธิภาพกว่า IP Phone โดยที่ IP Phone ไม่สามารถทำการติดต่อแบบ VDO, IM ได้ รวมทั้งการส่งข้อมูลก็ไม่มีการ encryption

ถึงแม้ว่า Unified Communication จะเปี่ยมศักยภาพจนนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารเพียงระบบเดียวโดยไม่ต้องพึ่ง IP Phone และ msn เพราะ UC มีองค์ประกอบคือ Softphone, Video phone, Instant messaging และ Web Conference สามารถทำการติดต่อได้ทั้งรูปแบบ point to point และ point to multipoint ขณะที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิมีแผนที่จะขยายระบบ UC สู่กว้างครอบคลุมทุกคณะภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งระบบ UC ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิสามารถรองรับได้ถึง 5,000 users แต่การเรียนการสอนรวมถึงการใช้งานจริงควรจะมีการประยุกต์ระบบต่างๆ เข้ามาใช้สนับสนุน เพื่อไม่ให้ e-Learning นั้นนิ่งเกินไป

อย่างไรก็ดี Unified Communication (UC) จะถูกพัฒนาให้ทำงานร่วมกับส่วนของ Collaboration กลายเป็น Unified Communication and Collaboration (UCC) เพื่อการนำไปใช้เป็นระบบติดต่อสื่อสารในกระบวนการทำงานร่วมกันของบุคลากรในแต่ละองค์กร จากนั้นระบบจะถูกพัฒนาเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารเหล่านี้ เข้ากับระบบควบคุมการทำงานหลักของแต่ละองค์กร ไปจนถึงสิ่งที่เรียกว่า Communication Enable Business Process หรือ CEBP ซึ่งหมายถึงการนำเอาระบบติดต่อสื่อสาร ไปเชื่อมโยงกับระบบแอปพลิเคชันที่ใช้งานในกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อให้การติดต่อสื่อสาร หรือการแจ้งเตือน (Alert & Warning) ในแต่ละกระบวนการทำงานของแต่ละส่วนขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผลให้กับธุรกิจขององค์กรในอนาคตอันใกล้

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่  
**บริษัท เดอะคอมมูนิเคชั่น โซลูชัน จำกัด**  
โทร. 0-2685-9424