

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่าน โปรแกรม Lotus Note Domino
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

The Study of Using Mail Server System by Program Lotus Note Domino
And Program Microsoft Exchange Server



T097337



นายภัคธร	ภมรคตวรรษ	รหัสประจำตัว	45040766
นายศาสตรา	สุธีร์วรพงศ์	รหัสประจำตัว	45040771

๑๗.
๑๑๑๑๑
๑๕๔๘

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน..... 97337
วันเดือนปี..... - 8 JUN 2009

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่าน โปรแกรม Lotus Note Domino
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server
The Study of Using Mail Server System by Program Lotus Note Domino
And Program Microsoft Exchange Server

โดย

นายภัคธร ภมรดิวรรณ รหัส 45040766

นายศาสตรา สุธีร์วรพงศ์ รหัส 45040771

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... 

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์)

หัวหน้าภาควิชา..... 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา) ให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางในการวิจัยและการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา กรรมการที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ประจำหลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มต้นของการศึกษา ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณศิริชัย ธรรมารักษ์วิวัฒน์ จากสำนักวิจัยและบริการ คอมพิวเตอร์ คุณอดิศักดิ์ พุ่มอ้อม รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รัก และเคารพอย่างสูง พี่น้อง เพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือทางด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

นายภักธร ภมรดิวรรณ

นายศาสตรา สุธีร์วรวงศ์

16 กุมภาพันธ์ 2549

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

นักศึกษา : นายภักธร ภมรคตวรณ
นายศาสตรา สุธีร์วรพงศ์

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 16/กุมภาพันธ์/2549

การดำเนินงานในแต่ละองค์กรล้วนให้ความสำคัญของข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะข้อมูลที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการดำเนินงานภายในองค์กร การนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาช่วยในการจัดการระบบเมลล์ขององค์กรเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้เป็นอย่างดี เนื่องจากข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่างๆ มีความสำคัญอย่างยิ่งกับทุกฝ่ายขององค์กร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นจึงศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อ เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานและความคิดเห็นของผู้ดูแลและผู้ใช้งานต่อโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบและผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino จากบริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท CELESTITA จำกัด ส่วนโปรแกรม Microsoft Exchange Server เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ดูแลระบบและผู้ใช้โปรแกรมบริษัท ReedTrades จำกัด และบริษัท เสริมสุข จำกัด

ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino นั้นมักพบกับปัญหาซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้งานเอง โดยพนักงานผู้ใช้โปรแกรม มีความพึงพอใจกับการใช้งานโปรแกรม ฯ เพราะได้รับความสะดวกในการติดตั้ง รวมทั้งสามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ ในขณะที่เดียวกันพบปัญหาจากการใช้คือ ต้องมีการใช้บุคคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนผลจากการศึกษาผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม Microsoft Exchange Server พบว่าปัญหาซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากผู้ที่ไม่มีความชำนาญเพียงพอ โดยพนักงานผู้ใช้โปรแกรม มีความพึงพอใจกับการใช้งานโปรแกรม ฯ เพราะได้รับความสะดวกในการติดตั้ง รวมทั้งสามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ ในขณะที่เดียวกันพบปัญหาจากการใช้คือ ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

สำหรับการศึกษาค้างนี้มีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการฝึกอบรม และส่งเสริมทักษะการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ให้แก่พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้โปรแกรม จากบริษัทผู้จำหน่ายโดยตรงอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งปรับปรุงเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพ และเลือกใช้โปรแกรมในการจัดการระบบเมลล์ขององค์กรให้สอดคล้องกับลักษณะหรือรูปแบบขององค์กร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาการศึกษา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	8
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล	8
บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	9
ลักษณะของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์	9
ประวัติความเป็นมา	9
ลักษณะการทำงานของระบบรับ-ส่งเมล	9
กรณีโปรแกรม Lotus Note Domino	11
ลักษณะของโปรแกรม Lotus Note Domino	11
ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino	11
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม Lotus Note Domino	12
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	13
การใช้งานระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino	14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
กรณีโปรแกรม Microsoft Exchange Server	18
ลักษณะของโปรแกรม Microsoft Exchange Server	18
โครงสร้างของโปรแกรม Microsoft Exchange Server	19
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม Microsoft Exchange Server	20
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	20
บทที่ 3 ผลการศึกษา	24
ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino	24
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	
ผลการศึกษาจากผู้ใช้งานโปรแกรม Lotus Note Domino	29
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	40
ข้อมูลการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino	40
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	
ระดับปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่าน	41
โปรแกรม Lotus Note Domino	
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	
ข้อเสนอแนะ	41
เอกสารอ้างอิง	43
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม	45
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานโปรแกรม	49
ภาคผนวก ค คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานโปรแกรม	53

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนผู้ดูแลระบบของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	5
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	7
3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมฯ จำแนกตามเพศ	29
4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมฯ จำแนกตามอายุ	30
5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมฯ จำแนกตามระดับการศึกษา	31
6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมฯ จำแนกตามอายุงาน	32
7 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	33
8 การฝึกอบรมทางด้านการใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server	34
9 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงาน	35
10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino	36
11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino	37
12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server	38
13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ลักษณะการทำงานของระบบเมลล์	10
2	หน้าต่าง โปรแกรมตรวจสอบสิทธิ์การใช้	14
3	หน้าต่าง แสดงการใส่ Password	15
4	หน้าต่าง แสดงการใส่ Password ถูกต้อง	15
5	หน้าต่าง แสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมา	16
6	หน้าต่าง แสดง Icon เอกสาร	17
7	หน้าต่าง แสดงผลการปฏิบัติงานเอกสาร	17
8	ลักษณะการเชื่อมต่อของโปรแกรม Microsoft Exchange Server	18
9	หน้าต่าง แสดงสถานะของผู้ใช้	22
10	หน้าต่าง แสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมา	23
11	หน้าต่าง สำหรับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	23

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

การพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศได้เจริญรุดหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ด้วยลักษณะเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยการดำเนินงานในด้านความสะดวกรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ และความปลอดภัย จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในทุกวงการ สำหรับในวงการธุรกิจถึงแม้ว่าได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มากแล้วก็ตาม แต่การติดต่อสื่อสารทางธุรกิจระหว่างองค์กรส่วนใหญ่ยังคงใช้เอกสารเป็นหลักโดยวิธีการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารส่งไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผ่านพนักงานส่งเอกสารหรือโทรสาร เมื่อผู้รับได้รับเอกสารแล้วจะบันทึกข้อมูลเหล่านั้นเพื่อเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน และพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารส่งต่อไปให้อีกหน่วยงานหนึ่ง โดยไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ต่อเนื่องกันได้ ลักษณะการทำงานดังกล่าวทำให้มีต้นทุนสูง ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน แต่ละองค์กรต้องเสียเวลา ขาดความปลอดภัยทางด้านข้อมูล และมีค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมาก อีกทั้งการจัดเก็บ การจัดทำ และการจัดส่งระหว่างองค์กรแต่ละจุดที่ได้รับเอกสารต้องบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่อง ทั้งที่เป็นข้อมูลเอกสารชุดเดียวกัน ในความเป็นจริงการบันทึกข้อมูลเพียงครั้งเดียว ณ จุดเริ่มต้นน่าจะเพียงพอ ประกอบกับไม่สามารถนำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมาใช้ต่อเนื่องกันได้ ทำให้ขาดข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและฉับไวในการตัดสินใจ รวมทั้งไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ดังนั้นเพื่อลดปัญหาดังกล่าวองค์กรต่างๆจึงได้เห็นความสำคัญของการแลกเปลี่ยนเอกสาร และติดต่อธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างองค์กรแทนการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หรือพนักงานส่งเอกสาร

จากสาเหตุดังกล่าว ทำให้หลายๆ หน่วยงานทางธุรกิจเริ่มนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาประยุกต์ใช้ เช่น มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูป Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้ในการจัดการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารและจัดการระบบงานติดต่อสื่อสาร และส่งผ่านข้อมูลภายในและภายนอกองค์กร ทั้งนี้

เพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานภายในองค์กรให้ดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
เอกสารนี้เป็นเอกสารต้นฉบับที่มีลิขสิทธิ์สงวนลิขสิทธิ์โดย บริษัท ชูเกียรติ จำกัด ขอสงวนสิทธิ์ในการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานภายในองค์กรการบริหารงานและการดำเนินงานของหลาย ๆ องค์กร ดังนั้น จึงได้ทำศึกษาผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ในการจัดการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ โดยศึกษาถึงระบบและลักษณะการทำงานของระบบ รวมทั้งข้อคิดเห็นจากผู้ดูแลและผู้ใช้ระบบ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ดูแลและผู้ใช้งานต่อโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server
2. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้ดูแลและผู้ใช้งานโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server
3. เป็นแนวทางสำหรับผู้ผลิตโปรแกรมนำไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อตอบสนองความต้องการให้ลูกค้าได้มากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ศึกษาเฉพาะโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการจัดการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และกำลังได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายจากองค์กรธุรกิจในปัจจุบัน โดยกลุ่มประชากรของการศึกษาค้นคว้านี้ เป็นผู้ดูแลและผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino จากบริษัท เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ ไม่สามารถหาข้อมูลเชิงลึกอื่นได้จากการค้นคว้าครั้งนี้ อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท CELESTITA จำกัด ส่วนโปรแกรม Microsoft Exchange Server จากบริษัท ReedTrades จำกัด และบริษัท เสริมสุข จำกัด เนื่องจากเป็นบริษัทที่มีการติดตั้งและมีการใช้งานของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server อย่างสมบูรณ์ครอบคลุมทั้งองค์กร ช่วงเวลาที่ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 ถึง เดือนมกราคม พ.ศ. 2549

นิยามศัพท์

เครื่องเซิร์ฟเวอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นตัวกลางในการเก็บข้อมูลและส่งถ่ายข้อมูลและเป็นเครื่องควบคุมระบบเครือข่ายขององค์กรนั้นๆ

เมลเซิร์ฟเวอร์ หมายถึง โปรแกรมที่ช่วยในการจัดการ E-mail ที่รับ-ส่งกันภายในองค์กรหรือจากภายนอก ซึ่ง E-mail ทุกเมลจะต้องผ่านเครื่องเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งเครื่องเซิร์ฟเวอร์จะทำหน้าที่ตรวจสอบทุกเมลที่ผ่านเข้ามาโดยจะพิจารณาความเหมาะสมที่จะส่งเมลต่อไปยังผู้รับ

การตรวจเอกสาร

จักรพันธ์ และคณะ (2544) ได้ศึกษาการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรธุรกิจที่สำคัญ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอน ระเบียบ วิธีการ และลักษณะการดำเนินการของระบบ EDI ข้อดี และข้อเสียของระบบธรรมดา และระบบ EDI เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงจุดเด่น และจุดด้อยของแต่ละระบบ รวมถึงความเหมาะสมในการใช้ระบบ EDI ในธุรกิจประเภทต่าง ๆ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ และการใช้แบบสอบถามสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่บริษัท ที่ดำเนินการโดยใช้ระบบ EDI จำนวน 89 บริษัทผลจากการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่คิดว่าระบบ EDI มีความเหมาะสมกับหน่วยงานของตนเองมากกว่าระบบธรรมดา และ 5 อันดับ ที่บริษัทส่วนใหญ่มีความพอใจจากการใช้ระบบ EDI มากที่สุด ได้แก่ ความสะดวกในการใช้ระบบ EDI ความถูกต้องในการจัดทำใบขนสินค้า ความรวดเร็วในการจัดทำใบขนสินค้า ความสะดวกในการให้บริการแก่ลูกค้า และการลดเวลาการติดต่อกับกรมศุลกากร

พลพล(2546) ศึกษาการจัดการวัตถุดิบโดยโปรแกรม SAP R/3 เป็นการศึกษาถึงลักษณะการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัด รวมถึงทัศนคติของผู้ดูแลระบบและผู้ใช้ระบบการจัดการวัตถุดิบ SAP R/3 ของบริษัท เครื่องแก้วสยาม จำกัด (นามสมมติ) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน และผู้ใช้ระบบในฝ่าย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้เผยแพร่หรือใช้เพื่อการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พัสดุดกลาง ฝ่ายผลิตและ ฝ่ายบัญชีต้นทุน พบว่าลักษณะการทำงานของระบบนั้นระบบจะทำการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบงานในฝ่ายต่างๆที่มีความเกี่ยวข้องกับระบบการจัดการวัตถุดิบ SAP R/3 โดยการแลกเปลี่ยนข้อมูลนั้นจะถูกส่งออกมาในลักษณะของรูปแบบ Online-Realtime ซึ่งผู้ใช้แต่ละฝ่ายนั้นจะสามารถทำการป้อนข้อมูล ส่งข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลและเรียกดูข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ข้อมูลไม่เกิดความซ้ำซ้อน ลดความผิดพลาดทางข้อมูลที่จะเกิดขึ้นจากการระบบการดำเนินงาน และผลการศึกษาจากผู้ใช้ระบบพบว่าผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีสายการปฏิบัติงานในฝ่ายพัสดุดกลาง และมีทัศนคติต่อระบบการจัดการวัตถุดิบ SAP R/3 ว่าเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับระบบงานได้หลายระบบปฏิบัติการ

วิชา(2547) ศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป myAccount ในงานระบบบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป myAccount ในงานระบบบัญชี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม ผู้ดูแลระบบ และผู้ใช้โปรแกรมของ บริษัท แพนแปซิฟิก เวลด์เทรค จำกัด บริษัท เคเบิล แอนด์ ไวร์เลสส์ อดีซี อิงค์ จำกัด และบริษัท โกลเด็น คีย์ ซาวด์ จำกัด ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตัดสินใจเลือกโปรแกรม myAccount เข้ามาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กรมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง ตลอดจนมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะของรูปแบบ Online-Realtime ซึ่งผู้ใช้จะสามารถทำการป้อนข้อมูล ส่งข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างเป็นปัจจุบัน สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรม myAccount นั้นมักพบกับปัญหาซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้งานเอง โดยพนักงานผู้ใช้โปรแกรม มีความพึงพอใจกับการใช้งานโปรแกรม ฯ เพราะสามารถทำให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ผลลัพธ์มีความถูกต้องแม่นยำ และการใช้งานโปรแกรมสามารถเรียนรู้ได้โดยง่าย ตลอดจนมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา และการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ข้อดี ข้อจำกัดของโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของผู้ดูแลและผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

เอกสารที่เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โฆษณาการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ** เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 2 หน่วย คือ ผู้ดูแลโปรแกรม และผู้ใช้โปรแกรม เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของผู้ดูแลโปรแกรม และผู้ใช้โปรแกรม ที่มีต่อโปรแกรม Lotus Note Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ** เป็นข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ และบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. ผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ดูแลระบบของ โปรแกรม Lotus Note Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server

โปรแกรม	Lotus Note Domino (จำนวนคน)	Microsoft Exchange Server (จำนวนคน)
บริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด	4	-
บริษัท CELESTITA จำกัด	3	-
บริษัท ReedTrades จำกัด	-	1
บริษัท เสริมสุข จำกัด	-	2

2. ผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server แบ่งเป็น

2.1 ผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$N = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยที่

N = จำนวนตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนด $p = 0.50$)

q = $100 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่า = 1.96)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

แทนค่าสูตร

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

$$= 96$$

ผลจากการคำนวณจากสูตรได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server จำนวน 96 คน

2.2 ผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตรได้ดังนี้

$$N = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

โดยที่

N = จำนวนตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนด $p = 0.50$)

q = $100 - p$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้เรียนเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่า = 1.96)
- e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

แทนค่าสูตร

$$N = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.1)^2}$$

$$= 96$$

ผลจากการคำนวณจากสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino จำนวน 96 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่าง (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

โปรแกรม	Lotus Note Domino (จำนวนคน)	Microsoft Exchange Server (จำนวนคน)
จำนวนผู้ดูแลระบบ		
บริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด	48	-
บริษัท CELESTITA จำกัด	48	-
บริษัท ReedTrades จำกัด	-	48
บริษัท เสริมสุข จำกัด	-	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยทำการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มโดยใช้วิจารณญาณ (Judgement Sampling) โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากฝ่ายต่าง ๆ ของบริษัทที่ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถาม(Questionnaire Schedule) ที่มีหลายคำตอบให้ เลือก (Mutiple Choice Questions) และคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ดูแลโปรแกรม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคนิค โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ระบบการควบคุมโปรแกรม

2. ผู้ใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Mutiple Choice Questions) และคำถามที่แสดงความเห็น (Scale Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานผู้ใช้โปรแกรม โดยเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผลที่ได้จากการใช้โปรแกรม รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้จากการสอบถามและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงจำนวนร้อยละ ในด้านข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาประเมินระดับความสำคัญของแต่ละปัจจัย แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปการบรรยาย

บทที่ 2

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

ลักษณะของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้รับส่งกันโดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์บางแห่งใช้เฉพาะภายใน บางแห่งใช้เฉพาะภายนอกองค์กร (สำหรับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในโลกคือ internet) การใช้งานก็เหมือนกับเราพิมพ์ข้อความในโปรแกรม word จากนั้นก็คลิกคำสั่ง เพื่อส่งออกไป โดยจะมีชื่อของผู้รับ ซึ่งเราเรียกว่า Email Address เป็นหลักในการรับส่ง

ประวัติความเป็นมา

อีเมลหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการใช้งานมานานแล้ว ตั้งแต่ยุคของเครื่องเมนเฟรมหรือมินิคอมพิวเตอร์ ซึ่งไอบีเอ็มได้พัฒนาระบบที่เรียกว่า PROFS (Professional Office System) ออกมาใช้งาน นอกจากนี้ก็มีระบบ UNIX ต่อมาหลายค่ายก็ได้พัฒนาระบบอีเมลของตนขึ้นมา โดยส่วนใหญ่จะเป็นองค์ประกอบในแอปพลิเคชันที่ทำงานบนระบบเครือข่ายเช่น Microsoft Mail ของไมโครซอฟท์, CC Mail ของ ล็อตัส เป็นต้น ซึ่งต่างก็ได้ใช้เทคโนโลยีของตนเองและเป็นระบบปิด ดังนั้นการส่งเมลไปยังผู้ใช้ที่มีระบบเมลคนละค่ายกันจึงเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก ในยุคต่อมามีระบบเครือข่ายทั้ง LAN และ WAN ต่างมีมาตรฐานและเป็นระบบเปิด (Open System) มากขึ้น ก็ได้มีการปรับเปลี่ยนการทำงานของระบบเมลมาเป็นแบบ Client-server ที่เป็นพื้นฐานแบบที่ใช้กันในระบบ Unix และมีการพัฒนา Email Server ได้ทั้งโดยการผ่านระบบ LAN หรือใช้โมเด็มเข้ามาจาก WAN ทำให้ผู้ใช้จะไม่เห็นไฟล์ในฮาร์ดดิสก์บนเซิร์ฟเวอร์เลย ดังนั้นความปลอดภัยของระบบจึงมีมากขึ้น จนในปัจจุบัน ได้พัฒนาขึ้นมาเป็นระบบ Workflow ที่ใช้อีเมลเป็นพื้นฐาน

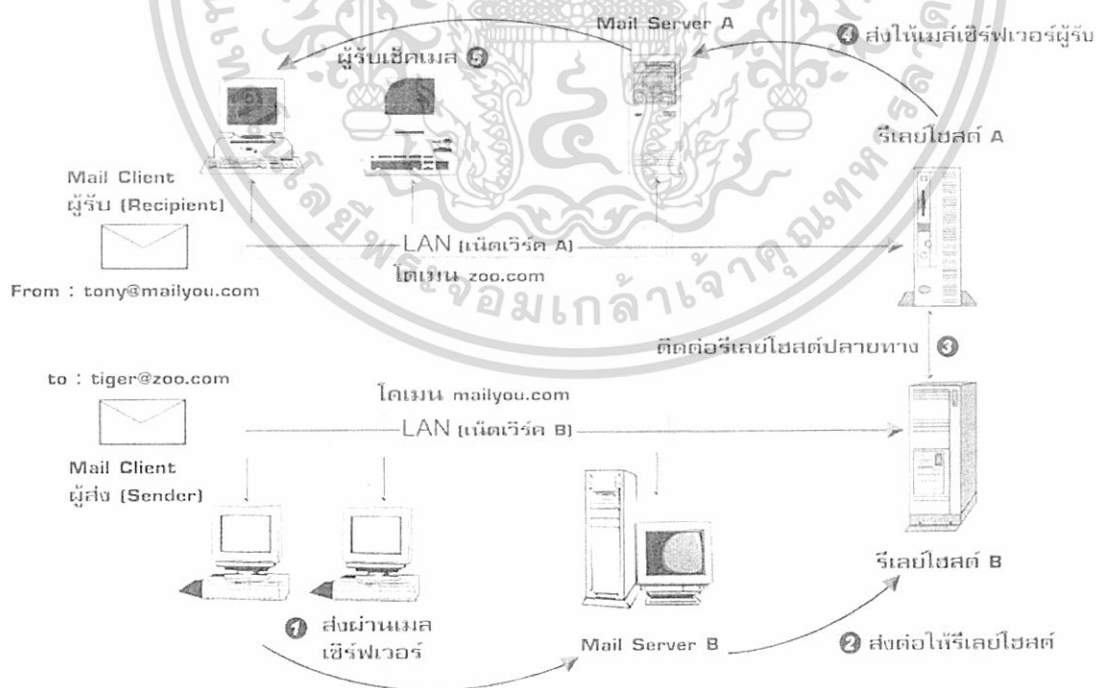
ลักษณะการทำงานของระบบรับ-ส่งเมล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเชิงการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้เพื่อการค้า
ลักษณะการทำงานของระบบอีเมล เมื่อเปรียบเทียบกับระบบไปรษณีย์แล้วมีความ
ไม่ต่างกันใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คล้ายกันอยู่คือ เริ่มต้นจากการเขียนจดหมายขึ้น เมื่อเขียนเสร็จก็จะส่งที่ตู้จดหมาย แล้วบุรุษไปรษณีย์ก็จะนำจดหมายไปรวมไว้ที่ทำการไปรษณีย์ เพื่อส่งต่อไปยังที่ทำการไปรษณีย์ปลายทาง แล้วบุรุษไปรษณีย์ปลายทางก็จะนำส่งถึงผู้รับเป็นอันจบกระบวนการ

ส่วนในลักษณะของอีเมลเริ่มจาก ผู้ส่ง เริ่มเขียนจดหมาย เขียนเสร็จก็กดปุ่มส่งผ่านโปรโตคอลส่งไปยังเครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์ต้นทาง ดังขั้นตอนที่ 1 ต่อจากนั้นเมลเซิร์ฟเวอร์จะส่งไปยังเครื่องที่เป็นรีเลย์โฮสต์ต้นทาง เนื่องจากรีเลย์โฮสต์เป็นเครื่องที่สามารถติดต่อกับโลกภายนอกได้ ดังนั้นขั้นตอนที่ 2 (โดยทั่วไปเครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์อาจทำหน้าที่เป็นรีเลย์โฮสต์ในเครื่องเดียวกันก็ได้ ดังนั้นก็จะไม่มีขั้นตอนที่ 2 เกิดขึ้น) จากนั้นรีเลย์โฮสต์ต้นทาง เมื่อได้รับเมลมาแล้ว จะติดต่อกับรีเลย์โฮสต์ปลายทาง เพื่อส่งเมลฉบับนี้ไปตั้งขั้นตอนที่ 3 และในกรณีเดียวกัน ถ้าเครื่องรีเลย์โฮสต์ปลายทางกับเครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์ปลายทางเป็นเครื่องเดียวกัน ขั้นตอนที่ 4 จะไม่เกิดขึ้น เมื่อเมลไปถึงเมลเซิร์ฟเวอร์ปลายทางเรียบร้อยแล้ว ถือเป็นอันจบกระบวนการส่งเมล (ภาพที่ 1)

เมื่อผู้รับเช็คเมล ไม่ว่าจะใช้วิธีไหนก็ตามก็ต้องติดต่อกับเครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์ของตนเอง เพื่อนำเมลฉบับนั้นมาอ่าน ในที่นี้เครื่องเมลเซิร์ฟเวอร์หรือเครื่องรีเลย์โฮสต์ก็จะทำหน้าที่เหมือนกับที่ทำการไปรษณีย์นั่นเอง



ภาพที่ 1 ลักษณะการทำงานของระบบเมล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
ที่มา: <http://www.itwizard.info/technology/general/Mail%20System.htm> โยชนด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กรณีโปรแกรม Lotus Note Domino

ลักษณะของโปรแกรม Lotus Note Domino

เป็นระบบที่จัดทำขึ้นสำหรับใช้ในการบันทึกและติดตามงานเอกสารในส่วนของหน่วยงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการงานเอกสารและติดตามงานเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ระบบสารบรรณทะเบียนหนังสือรับ-ส่งและติดตามงานเอกสารนี้ได้ถูกออกแบบเพื่อรองรับระบบงานเอกสารจำนวนมาก สามารถรองรับงานสารบรรณได้ทั้งองค์กร และได้ออกแบบระบบฐานข้อมูล เพื่อช่วยในการจัดการและจัดเก็บข้อมูลซึ่งเกิดจากการใช้งานระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino

1. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเอกสารได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น
2. สามารถตรวจสอบผลการดำเนินการเอกสารของหน่วยงานได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสามารถดำเนินการติดตามเรื่องได้รวดเร็วและถูกต้อง
4. ผู้บริหารสามารถติดตามผลและตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารได้ทันที
5. ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสาร โดยรายละเอียดส่วนใหญ่ได้ถูกบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
6. สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานซึ่งสามารถจัดพิมพ์ออกทางเครื่องได้
7. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อ กระดาษ ตู้เก็บเอกสาร พื้นที่ใช้เก็บเอกสาร ค่าจดหมาย EMS และสมุดทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง สามารถสั่งพิมพ์จากเครื่องได้ ฯลฯ

การจัดการงานเอกสารสารบรรณในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการจักระบบงานเอกสารสารบรรณให้สามารถบันทึก รับ-ส่ง และติดตามงานเอกสาร ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และเป็นรูปแบบเดียวกันเพื่อความเป็นมาตรฐานเดียวกันของงานสารบรรณเอกสารในสำนักงาน สามารถตรวจสอบและติดตามงานเอกสารได้ทันที ระบบดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หน่วยงาน และตามนโยบายของผู้บริหารในกระทรวง ในการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและลดค่าใช้จ่ายในหน่วยงาน

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม Lotus Note Domino

คุณสมบัติโดยทั่วไป

1. สามารถบันทึกการรับ-ส่งเอกสารทั้งภายในและภายนอกขององค์กร, หนังสือเวียน, บันทึกต่างๆ หนังสือส่งต่อ สามารถสแกนเอกสารเข้าระบบได้ และสามารถนำไฟล์ข้อมูลเข้ามาจัดเก็บและส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ในลักษณะของ Client & Server และสามารถโอนข้อมูลเข้าระบบจัดเก็บเอกสารแบ่งแยกตามหมวดหมู่ 14 หมวด ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ได้โดยอัตโนมัติ
2. มีระบบบันทึกรายละเอียดของเอกสาร ได้แก่ เลขที่หนังสือรับและส่ง, ลงวันที่รับและส่ง, ชื่อเรื่อง, จากหน่วยงานถึงหน่วยงาน, อ้างถึงการปฏิบัติการ และสามารถกำหนดความสำคัญของเอกสาร กำหนดความเร็ว กำหนดอายุ ระบุผู้รับ และรับต่อ
3. มีระบบบันทึกข้อความสั่งการ ไปพร้อมกับการรับ-ส่งเอกสาร
4. สามารถสแกนแนบเอกสาร ไปพร้อมกับการส่งเอกสารได้
5. สามารถบันทึกการสั่งการซึ่งผู้รับเรื่องสามารถบันทึกการปฏิบัติการและการสั่งการได้
6. สามารถบันทึกประวัติการปฏิบัติงานเอกสารตั้งแต่จุดเริ่มจนกระทั่งจบเรื่อง สามารถติดตามงานเอกสารได้สะดวกและรวดเร็ว
7. มีทะเบียนหนังสือรับและทะเบียนหนังสือส่งออกพร้อมทั้งสถานะของหนังสือแต่ละฉบับทำให้หน่วยงานสามารถติดตามงานเอกสารได้ง่าย
8. การส่งหนังสือออกจะมีการบันทึกผู้ส่ง, เลขที่ส่ง, วันและเวลาที่ส่งด้วยทุกครั้ง
9. ในขณะที่รับเอกสารสามารถที่จะเปิดอ่านเอกสารที่ส่งมาพร้อมกันได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์เพื่อดูรายละเอียดของเอกสาร
10. สามารถค้นหาเอกสารจากหัวข้อต่างๆ เช่นเลขที่หนังสือ, เลขที่ ศษ., วันที่หนังสือ, เรื่อง, ผู้ส่ง-รับเอกสาร หรือ Keyword ได้
11. ผู้ใช้สามารถบอกถึงสถานะของงานเอกสารที่กำลังดำเนินงานอยู่โดยสามารถเรียกดูได้ตั้งแต่เริ่มต้นกระทั่งจบกระบวนการพร้อมวันที่ดำเนินงานเอกสาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. มีระบบการจัดพิมพ์รายงาน ดังนี้ รายงานทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง รายงานทะเบียนหนังสือภายใน รายงานทะเบียนหนังสือแบบอื่นๆ (EMS) รายงานภาระงานนำไปใช้ประกอบการประเมินผลงานได้

13. มีระบบจัดเก็บเอกสารแบ่งตามหมวดหมู่ของงานสารบรรณ

14. สามารถจัดทำเป็นหนังสือที่ส่งทำลายได้ตามระเบียบงานสารบรรณ

15. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานเอกสารและสามารถเรียกค้นได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

16. ประหยัดเวลาในการคัดแยกเอกสาร โดยรายละเอียดส่วนใหญ่ได้บันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์

17. สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบรายงานซึ่งสามารถจัดพิมพ์ออกทางเครื่องได้ทันที

18. ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสั่งซื้อคู่มือ แฟ้ม กระดาษ และหมึกพิมพ์

19. เพิ่มประสิทธิภาพในระบบจัดเก็บเอกสาร โดยจัดเก็บ ในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในระบบคอมพิวเตอร์

20. ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บ ลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร เอกสารสำเนา

21. สามารถให้บริการเอกสาร ได้ทันทีในกรณีที่มีการร้องขอเอกสาร

22. รองรับในการใช้งานเอกสารด้านอื่นๆ เช่น หนังสือเวียน ประกาศ ข่าวสาร

23. มีระบบเตือนผู้ใช้เมื่อมีเอกสารเข้ามา

24. มีระบบรักษาความปลอดภัย โดยการจำกัดสิทธิของผู้ใช้งาน เพราะฉะนั้นแต่ละบุคคลจะสิทธิในขอบเขตที่บุคคลนั้นทำได้เท่านั้น

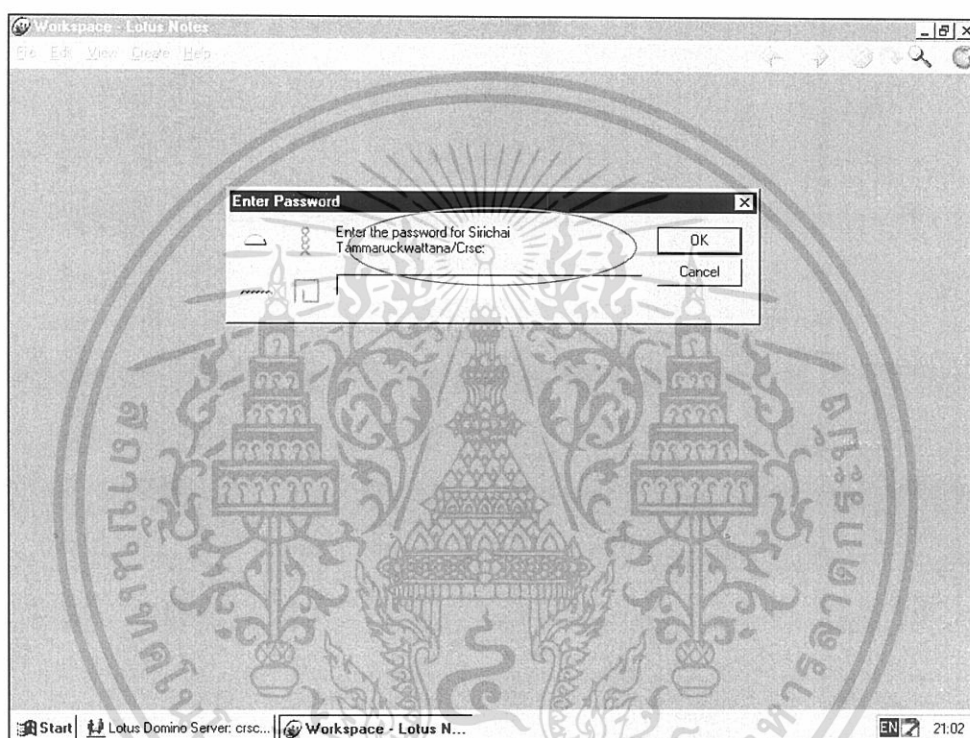
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

เอกสารเข้ามายังหน่วยงานเจ้าหน้าที่ทำการคัดแยก และบันทึกรายละเอียดลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมระบบงานสารบรรณรายละเอียดต่างๆ อาทิเช่น เรื่อง หน่วยงานผู้ส่ง หน่วยงานผู้รับ วันที่ เลขที่ ศร. ฯลฯ รายละเอียดเหล่านี้จะถูกจัดเก็บในโปรแกรมอย่างเป็นระบบสามารถจัดพิมพ์ออกมาเป็นรายงานได้ เช่น รายงานทะเบียนหนังสือรับเอกสาร รายงานทะเบียนหนังสือส่งเอกสาร ในวัน หรือ ในเดือน หรือ ในปี ที่ต้องการเพื่อเช็คจำนวนเอกสารที่รับและส่งเอกสารที่ทำการคัดเลือกสามารถทำการสแกนเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทันที การส่งเอกสารไปยังหน่วยงานผู้รับ เจ้าหน้าที่สามารถนำส่งสำเนาทะเบียนหนังสือรับเอกสารพร้อมเอกสารได้ทันทีจากเครื่องพิมพ์

เอกสารที่บันทึกข้อมูลไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino

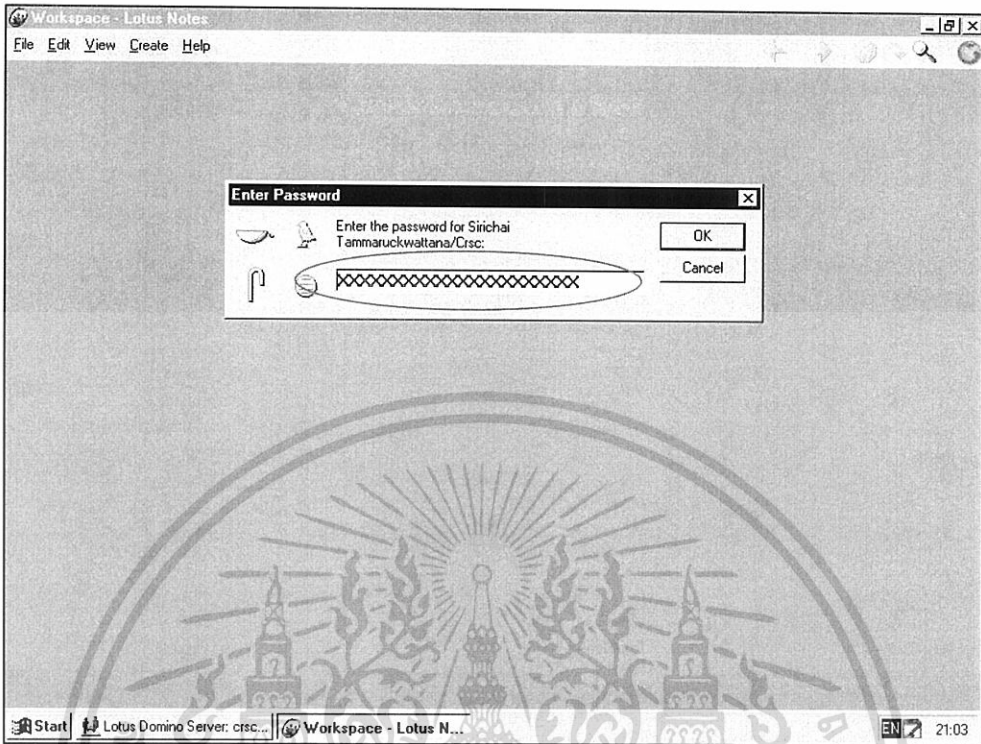
1. เมื่อเข้าสู่โปรแกรม หน้าต่างจะขึ้นมาให้เราใส่ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ เราสังเกตเห็นว่ามีชื่อของผู้ใช้ขึ้นมา (ภาพที่ 2)



ภาพที่ 2 หน้าต่างโปรแกรมตรวจสอบสิทธิ์การใช้

2. ให้ผู้ใช้ใส่ Password (ภาพที่ 3)
3. เมื่อผู้ใช้ใส่ Password แล้วจะแสดงหน้าต่างการใส่ Password ถูกต้อง (ภาพที่ 4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



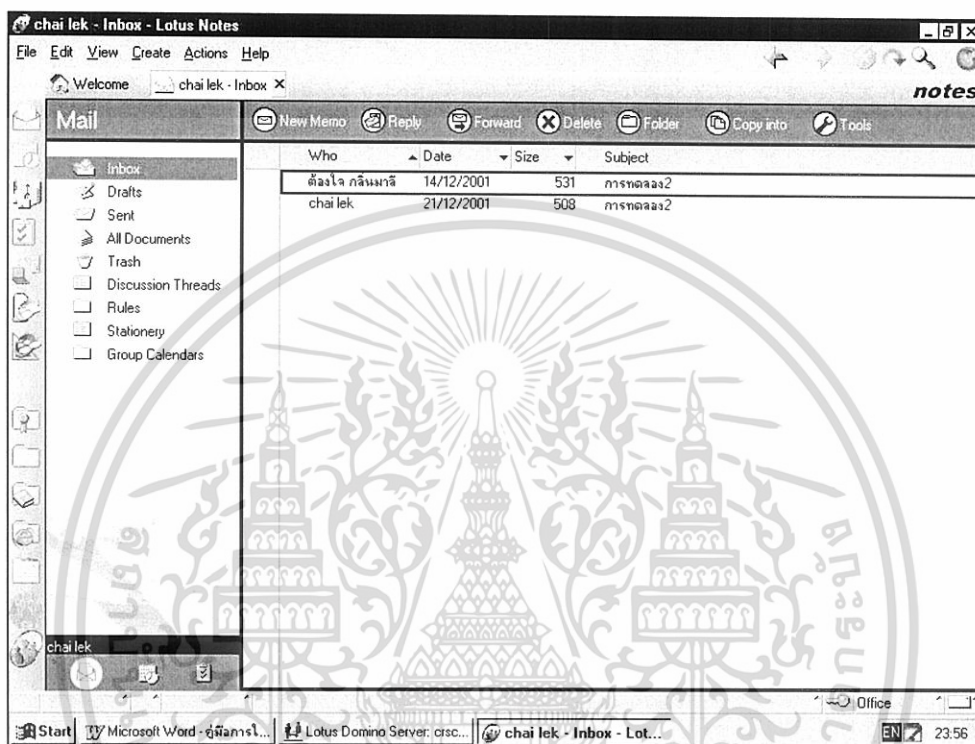
ภาพที่ 3 หน้าต่างแสดงการใส่ Password



ภาพที่ 4 หน้าต่างแสดงการใส่ Password ถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ในสำนักงานเท่านั้น ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. จากนั้นใช้เมา์คลิกไปที่รูป  จะขึ้นหน้าจอแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาให้ (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 หน้าต่างแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมา

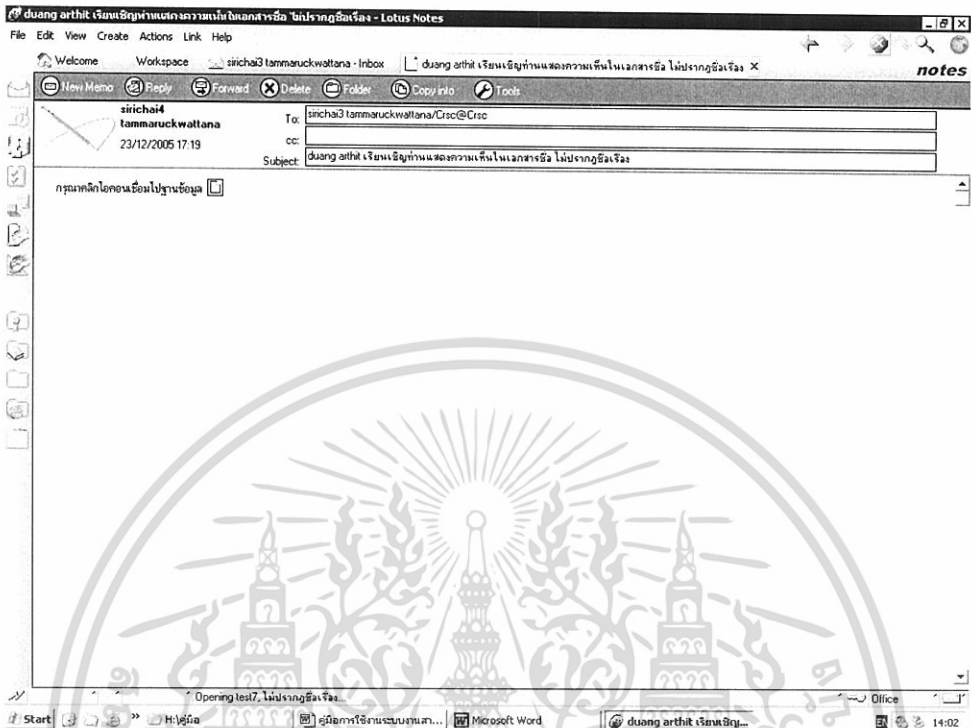
5. ใช้เมา์คลิกที่เอกสาร

ตั้งใจ กลินมหา	14/12/2001	531	การทดลอง2
----------------	------------	-----	-----------

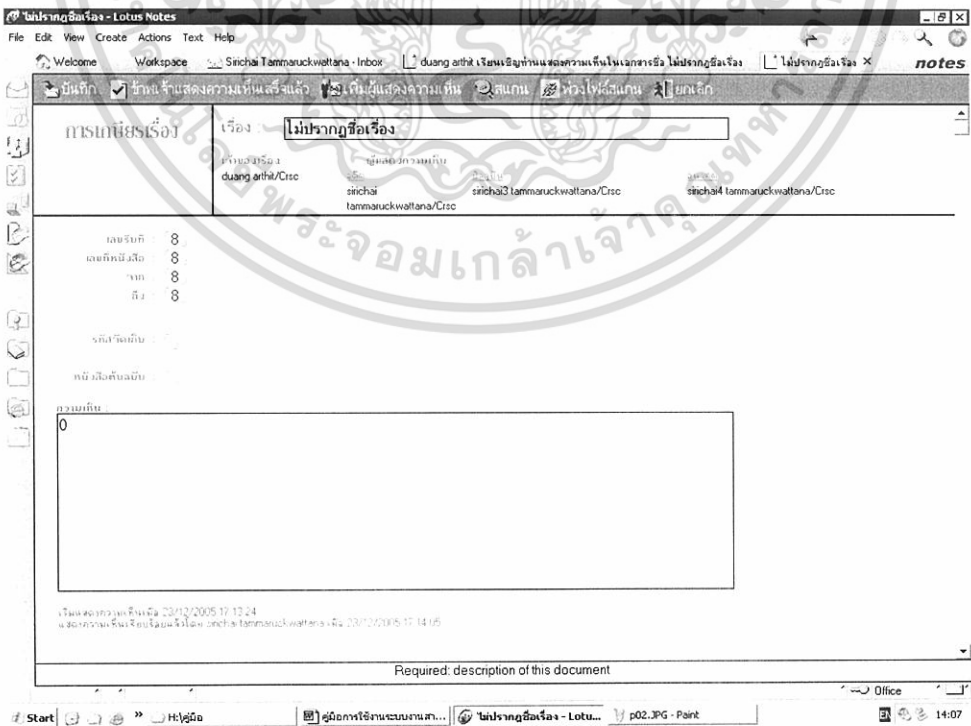
 จะขึ้นหน้าต่างแสดง Icon เอกสาร (ภาพที่ 6)

6. จากหน้าต่างแสดง Icon เอกสาร เมื่อกด Icon. จะขึ้นหน้าต่างแสดงผลการปฏิบัติงาน เอกสาร (ภาพที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 6 หน้าต่างแสดง Icon เอกสาร



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับภาพที่ 7 หน้าต่างแสดงผลการปฏิบัติงานเอกสารนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

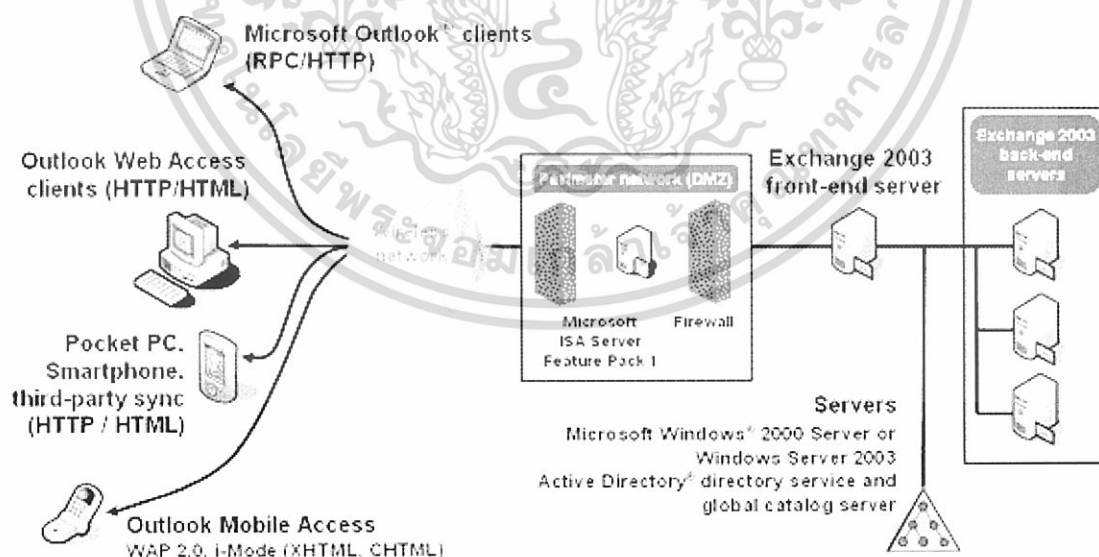
กรณีโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ลักษณะของโปรแกรม Microsoft Exchange Server

เมลเซิร์ฟเวอร์สำหรับการสื่อสารและการทำงานร่วมกันขององค์กรที่ให้ความปลอดภัย เชื่อถือได้ และจัดการได้ง่าย โดยรองรับการสื่อสารหลายรูปแบบ เพื่อให้ผู้ใช้สื่อสารกับธุรกิจได้ทุกที่ ทุกเวลา แม้จะอยู่นอกสำนักงาน ผู้ใช้ที่ต้องการข่าวสารและข้อมูลล่าสุดจึงไม่ถูกจำกัดขอบเขต ด้วยสถานที่ทำงานอีกต่อไป

เทคโนโลยีเพื่อการใช้งานที่ปลอดภัย

Microsoft Exchange Server 2003 ได้รับการออกแบบให้ผู้ใช้เรียกใช้ข้อมูลขององค์กร ได้ทุกเวลาที่ต้องการ โดยไม่จำกัดอุปกรณ์ที่ใช้ติดต่อ เช่น PC โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์มือถือ หรืออุปกรณ์รุ่นใหม่ที่จะออกสู่ตลาดในอนาคต ด้วย Outlook Web Access และ Outlook Mobile Access ผู้ใช้จึงสื่อสารกับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คล่องตัว และปลอดภัย (ภาพที่ 8)



ภาพที่ 8 ลักษณะการเชื่อมต่อของโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ที่มา : <http://www.microsoft.com/thailand/exchange/prodinfo/overview.asp>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้มีทางเลือกที่ปลอดภัยและยืดหยุ่น ในการเชื่อมต่อกับ Exchange Server 2003 โดยทำงานร่วมกับไฟร์วอลล์ และ Microsoft Internet Security and Acceleration Server (ISA Server) เพื่อเป็นเกตเวย์ที่ให้ความปลอดภัยสูงขึ้น

โครงสร้างของโปรแกรม Microsoft Exchange Server

1. ระบบฐานข้อมูล (Database File) ฐานข้อมูลเป็นไฟล์บน Exchange Server มีหน้าที่เก็บข้อมูลต่างๆ บนเครื่องเซิร์ฟเวอร์ เช่น จดหมายของผู้ใช้งานแต่ละคน เป็นต้น ถึงแม้ว่าฐานข้อมูลจะมีความสำคัญกับระบบมาก แต่โดยทั่วไปจะไม่ใช้งานฐานข้อมูลเหล่านี้ตรงๆ ส่วนมากจะใช้ผ่านเครื่องมือหรือโปรแกรมต่างๆ เพื่อเข้าไปแก้ไขไฟล์เหล่านั้น

2. ระบบกู้ข้อมูล (Data Recovery) เป็นระบบรักษาความปลอดภัยการกู้ข้อมูลกลับมาใช้งานใหม่ โดย Exchange Server ได้จัดเตรียมระบบนี้ไว้แล้ว เรียกว่า Recovery Storage Group กลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มพิเศษที่มีหน้าที่ในการกู้ฐานข้อมูล เพื่อให้กลับมาใช้งานได้ดังเดิม

3. โฟลเดอร์สาธารณะ (Public Folder) เป็นฐานข้อมูลประเภทหนึ่งมีหน้าที่เก็บข้อมูลที่ต้องการจะแบ่งปันให้กับคนอื่น ข้อดีของการใช้โฟลเดอร์นี้ คือ สามารถแชร์ข้อมูลตามหัวข้อเรื่อง หรือคุณตอบรับหรือเพิ่มเติมข้อคิดเห็นได้อย่างง่ายดาย

4. เครื่องลูกข่าย (Client Access) ในการใช้ Exchange Server เป็นเครื่องเซิร์ฟเวอร์นั้นมีข้อดีที่สามารถเลือกใช้ตัวลูกข่ายเพื่อเชื่อมต่อกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์นี้ได้หลายวิธี และยังมีโปรแกรมลูกข่ายที่ใช้เชื่อมต่อเข้ากับระบบอีกมากมายให้เลือกใช้งาน นอกจากนี้ตัว Exchange Server ยังสามารถใช้งานผ่านเว็บเพจได้อีกด้วย ซึ่งทำให้สะดวกในการใช้งานไม่ว่าอยู่ที่ใดก็ตาม

5. ดัชนีในการค้นหา (Index) คือการจัดเรียงข้อมูลในฐานข้อมูล เพื่อให้การค้นหาและการใช้งานรวดเร็วยิ่งขึ้น

6. ระบบหน้าบ้านหลังบ้าน (Front End/Back End) เป็นระบบที่ใช้ในกรณีที่มี Exchange Server อยู่หลายตัวด้วยกันโดยจะให้ Exchange Server ตัวหนึ่งทำหน้าที่เป็นตัวหลัก เรียกว่า Front End ทำหน้าที่ในการรับส่งคำร้องขอรับบริการของเครื่องลูกข่ายไปยังเซิร์ฟเวอร์ที่เหลืออยู่ เรียกว่า Back End

7. ระบบ Routing Group การใช้งาน Exchange Server ที่มากกว่าหนึ่งตัวขึ้นไปสามารถจัดเซิร์ฟเวอร์ให้เป็นกลุ่มได้ เพื่อให้การรับส่งเมลระหว่างเซิร์ฟเวอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและการจัดกลุ่มนี้ยังช่วยให้การดูแลเซิร์ฟเวอร์เป็นไปด้วยความง่ายได้อีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม Microsoft Exchange Server

การใช้งาน E-mail Exchange Server นี้มีองค์ประกอบหลักๆ 2 ส่วนคือ ตัวเซิร์ฟเวอร์ที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการเก็บ E-mail และควบคุมระบบ E-mail และส่วนของตัวลูกข่ายซึ่งจะทำหน้าที่ติดต่อกับเครื่องเซิร์ฟเวอร์เพื่อขอรับบริการต่างๆ ตั้งแต่บริการ E-mail ไปจนถึงการใช้ข้อมูลระหว่างกัน โดยการเชื่อมต่อกับตัวลูกข่ายนั้นมีหลายแบบ ซึ่งแต่ละโปรแกรมจะมีลูกเล่นและข้อดี ข้อเสียแตกต่างกันไป ยกตัวอย่างเช่นการเชื่อมต่อผ่านโปรแกรม Eudora , Outlook Express หรือการใช้ Internet Explorer เพื่อเปิดคู่มือจากอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ก่อนที่จะติดตั้งโปรแกรม Microsoft Exchange Server ผู้ใช้จะต้องสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ให้มีคุณสมบัติเพียงพอที่จะติดตั้งโปรแกรม ซึ่งทางบริษัทได้กำหนดความต้องการของระบบสำหรับการใช้งาน Microsoft Exchange Server (System Requirement) ดังนี้

องค์ประกอบ	ความต้องการ	แนะนำให้ใช้
โปรเซสเซอร์	Intel Pentium หรือเทียบเท่า ความเร็ว 133 MHz หรือสูงกว่า	Intel Pentium หรือเทียบเท่า ความเร็ว 550 MHz (สำหรับ Enterprise Edition แนะนำให้ใช้ 733 MHz)
ระบบปฏิบัติการ*	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Windows® 2000 Server, Windows 2000 Advanced Server หรือ Windows 2000 Datacenter Server พร้อมด้วย SP3 หรือสูงกว่า Microsoft Windows Server™ 2003 Standard Edition, Enterprise Edition หรือ Datacenter Edition 	Windows Server 2003

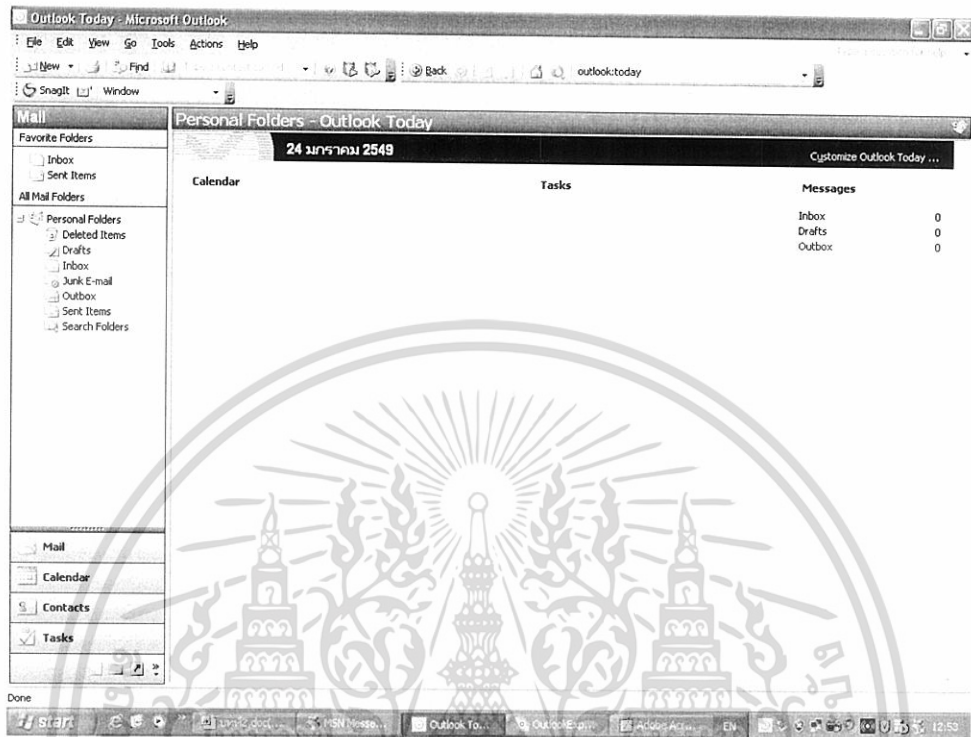
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

องค์ประกอบ	ความต้องการ	แนะนำให้ใช้
หน่วยความจำ	256 MB	512 MB
เนื้อที่ว่างในฮาร์ดดิสก์	<ul style="list-style-type: none"> 500 MB ในฮาร์ดดิสก์ที่ติดตั้ง Exchange Server 2003 200 MB ในไดรว์ของระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> 500 MB ในฮาร์ดดิสก์ที่ติดตั้ง Exchange Server 2003 200 MB ในไดรว์ของระบบ
ไดรว์	ไดรว์ CD-ROM	ไดรว์ CD-ROM
การแสดงผล	จอภาพแบบ VGA หรือที่มีความละเอียดสูงกว่า	จอภาพแบบ VGA หรือที่มีความละเอียดสูงกว่า
อุปกรณ์ชี้ตำแหน่ง	Microsoft Mouse หรืออุปกรณ์ชี้ตำแหน่งที่เข้ากันได้	Microsoft Mouse หรืออุปกรณ์ชี้ตำแหน่งที่เข้ากันได้
ระบบไฟล์	<p>จะต้องใช้ระบบไฟล์แบบ NTFS สำหรับพาร์ทิชันต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> พาร์ทิชันระบบ พาร์ทิชันที่เก็บโปรแกรม Exchange Server 2003 พาร์ทิชันสำหรับเก็บไฟล์การปฏิบัติงาน (transaction log file) พาร์ทิชันที่เก็บไฟล์ฐานข้อมูล พาร์ทิชันที่เก็บไฟล์อื่นของ Exchange Server 2003 	<p>จะต้องใช้ระบบไฟล์แบบ NTFS สำหรับพาร์ทิชันต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> พาร์ทิชันระบบ พาร์ทิชันที่เก็บโปรแกรม Exchange Server 2003 พาร์ทิชันสำหรับเก็บไฟล์การปฏิบัติงาน (transaction log file) พาร์ทิชันที่เก็บไฟล์ฐานข้อมูล พาร์ทิชันที่เก็บไฟล์อื่นของ Exchange Server 2003

เมื่อพิจารณาทรัพยากรขององค์กรได้ว่าเหมาะสมแล้วสำหรับการติดตั้ง หลังจากนั้นดำเนินการติดตั้งโปรแกรม ในส่วนการใช้งาน โปรแกรม มีดังนี้

- เมื่อเข้าสู่โปรแกรม หน้าต่างจะขึ้นมาให้ผู้ใช้ใส่ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ
- เมื่อผู้ใช้ใส่ Password ถูกต้องแล้วหน้าต่างจะแสดงสถานะของผู้ใช้ (ภาพที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

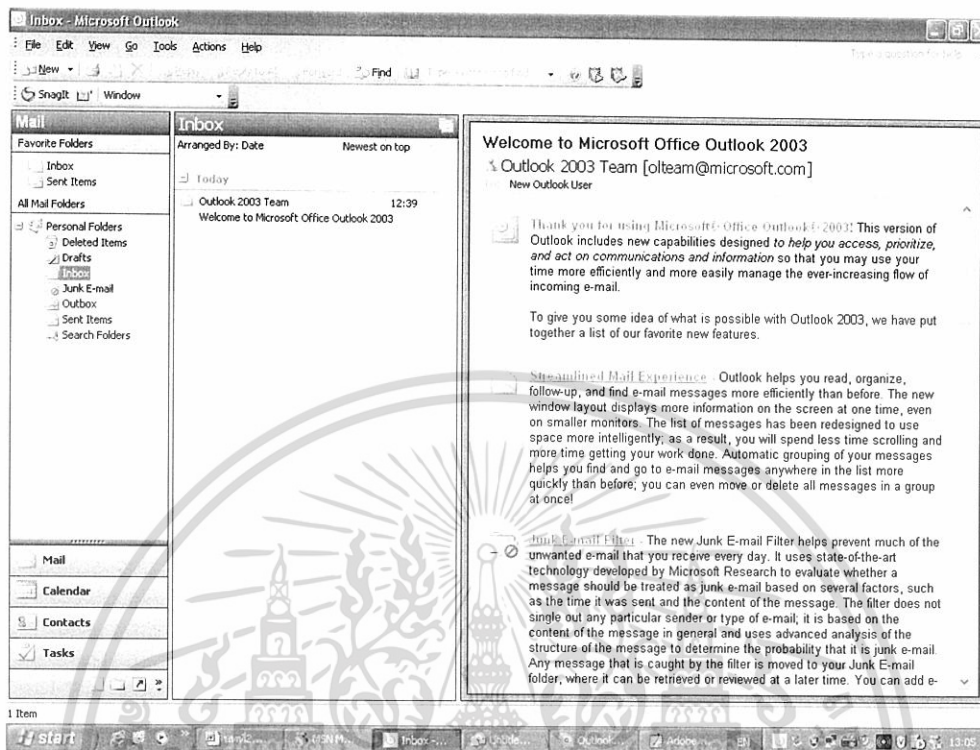


ภาพที่ 9 หน้าต่างแสดงสถานะของผู้ใช้

3. จากนั้นใช้เมาส์คลิกไปที่รูป  Inbox จะขึ้นหน้าต่างแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมาให้ (ภาพที่ 10)

4. หากต้องการทำการส่งเมล ใช้เมาส์คลิกไปที่รูป  New จะขึ้นหน้าต่างให้ใส่ E-mail Address ของผู้รับ และทำการแนบไฟล์หรือข้อมูลที่ต้องการส่ง (ภาพที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 หน้าต่างแสดงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งมา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้ภาพที่ 11 หน้าต่างสำหรับบับส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาผลจากการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server เป็นการศึกษาถึงลักษณะการดำเนินงานและผลที่ได้รับจากการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino โดยสอบถามจากบริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด และบริษัท CELESTITA จำกัด ส่วนการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Microsoft Exchange Server ได้สอบถามจาก บริษัท ReedTrades จำกัด และบริษัท เสริมสุข จำกัด โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบโดยรวม

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสำหรับพนักงานผู้ใช้โปรแกรม

ผลการศึกษาจากพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม

กรณีโปรแกรม Lotus Note Domino

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino ของบริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 4 คน พบว่าเป็นเพศชาย 3 คน และเพศหญิง 1 คน ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 2 คน อายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 1 คน และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 3 คนและระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน มีอายุงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 3 คนและมีอายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน ส่วนพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino ของบริษัท CELESTITA จำกัด จำนวน 3 คน เป็นเพศชายทั้งหมด มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 1 คน อายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 1 คน และอายุระหว่างระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 1 คน ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 2 คนและระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน มีอายุงานระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 2 คนและมากกว่า 5 ปี จำนวน 1 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino ของ บริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมฯ เป็นระยะเวลา 1-8 ปี โดยทั้ง 4 คนไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมฯ มาจากองค์กรอื่น สาเหตุที่เลือกใช้โปรแกรมดังกล่าว ได้แก่ การให้บริการ และในเรื่องของระบบ ส่วนพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Lotus Note Domino ของบริษัท CELESTITA จำกัด ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมฯ เป็นระยะเวลา 1-3 ปี ไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมฯ มาจากองค์กรอื่น สาเหตุที่เลือกใช้โปรแกรมดังกล่าว ได้แก่ การมีชื่อเสียง ราคา การให้บริการ และในเรื่องของระบบ

ส่วนการติดตั้งโปรแกรม Lotus Note Domino ของ บริษัท PHILIPS (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าทางฝ่ายไอทีของบริษัท PHILIPS ในต่างประเทศ เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งให้ ส่วนบริษัท CELESTITA จำกัด ฝ่ายไอทีของบริษัทเป็นผู้ดำเนินการติดตั้งเอง โดยมีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดตั้งมากกว่า 100,000 บาท และไม่มีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในบำรุงรักษาระบบโปรแกรมตลอดระยะเวลา 3 ปี สามารถทำการดาวน์โหลดแอปพลิเคชันต่างๆ ของโปรแกรมเพิ่มโดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์ โดยจัดให้มีการอบรมพนักงานทั้งองค์กร กำหนดตารางเวลาอบรม และมีการส่งข้อมูลโปรแกรมให้แก่พนักงานในองค์กร ผู้ดูแลโปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งโปรแกรม Lotus Note Domino ด้วย จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมฯ พบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง เนื่องจากระยะเวลาในการใช้โปรแกรมไม่นาน ความชำนาญในการใช้จึงยังมีไม่มากนัก โดยปัญหาที่พบได้แก่ ระบบปฏิบัติการที่ใช้งานไม่รับรองเมล์เซิร์ฟเวอร์ที่ติดตั้งเท่าที่ควร และผู้ใช้ไม่มีความเข้าใจในการทำงานของเมล์เซิร์ฟเวอร์ในฟังก์ชันการทำงานบางอย่าง และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ดูแลโปรแกรมต้องตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหา ก่อนหากการผิดพลาดนั้นไม่สามารถแก้ไขได้จะติดต่อให้ทางบริษัทในต่างประเทศ มาเป็นผู้ดูแลให้

ข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม

ข้อดีของโปรแกรม Lotus Note Domino ที่มีต่อธุรกิจทั้ง 2 บริษัทคือ Lotus Note Domino เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความยืดหยุ่น ไม่ซับซ้อนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในเวลาอันสั้น ดังนั้นในการดำเนินงาน เช่น การส่งข้อมูลต่าง ๆ ไปยังระบบอื่นจึงสามารถทำได้โดยง่าย รวมทั้งยังเป็นโปรแกรมที่สามารถ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่หรือใช้
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบการทำงานได้ และเป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนู (Function) ในการทำงานให้เลือกมากมายเพื่อรองรับการทำงานได้หลากหลาย สามารถทำ work flow บนระบบ ได้อย่างสมบูรณ์ และที่สำคัญที่สุด โปรแกรม Lotus Note Domino เป็นโปรแกรมที่มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบค่อนข้างต่ำและไม่มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบในแต่ละเดือน และยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการที่จะไปเช่าแม่เหล็กเซิร์ฟเวอร์ของเอกชนมาใช้ซึ่งจะมีราคาที่สูงกว่ามาก

สำหรับข้อจำกัดของ Lotus Note Domino คือ พนักงานใหม่ไม่มีความเข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรม ส่งผลให้ผู้ที่ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมักเกิดข้อผิดพลาด (Error) ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ใช้อาจยังต้องได้รับการอบรม และใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนและเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว

ความพึงพอใจในการทำงานโดยโปรแกรม

ผลจากการศึกษาถึงความพอใจของผู้ดูแลใช้โปรแกรม Lotus Note Domino ของทั้ง 2 บริษัทนั้น พบว่า โดยภาพรวมแล้วผู้ดูแลโปรแกรมของทั้ง 2 บริษัทนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมดังกล่าวเนื่องจากที่ผ่านมา โปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรได้ อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานการนำโปรแกรม Lotus Note Domino เข้ามาใช้งานมีต้นทุนไม่สูง รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้านเอกสาร และมีความปลอดภัยสูงอีกด้วย

กรณีโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลพบว่าโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของบริษัท ReedTrades จำกัด จำนวน 1 คน เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุงานมากกว่า 5 ปี ส่วนพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของบริษัท เสริมสุข จำกัด จำนวน 2 คน เป็นเพศชายทั้งหมด มีอายุระหว่าง 25-29 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 1 คน และระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 1 คน และระหว่าง 1-2 ปี จำนวน 1 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม

จากการศึกษาพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของบริษัท ReedTrades จำกัด พบว่า ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมฯ เป็นระยะเวลา 3 ปี ไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมฯ มาจากองค์กรอื่น สาเหตุที่เลือกใช้โปรแกรมดังกล่าว ได้แก่ การมีชื่อเสียงในเรื่องของระบบ ส่วนพนักงานผู้ดูแลโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของบริษัท เสริมสุข จำกัด ทำหน้าที่ดูแลโปรแกรมฯ เป็นระยะเวลา 1 ปี ไม่เคยใช้หรือดูแลโปรแกรมฯ มาจากองค์กรอื่น สาเหตุที่เลือกใช้โปรแกรมดังกล่าว ได้แก่ การมีชื่อเสียง ราคาและในเรื่องของระบบ สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม Lotus Note Domino คือ พนักงานใหม่ไม่มีความเข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรม ส่งผลให้ผู้ใช้ ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และมักเกิดข้อผิดพลาด (Error) ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ผู้ใช้ยังต้องได้รับการอบรมและใช้ระยะเวลาในการฝึกฝนและเรียนรู้ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว

ส่วนการติดตั้งโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของ บริษัท ReedTrades จำกัด และบริษัท เสริมสุข จำกัด พบว่า ฝ่ายไอทีของบริษัท เป็นผู้ดำเนินการติดตั้งให้เองโดยมีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดตั้ง 80,000 บาทโดยประมาณและมีค่าใช้จ่ายที่ใช้ในบำรุงรักษาระบบโปรแกรม 10,000 บาทต่อเดือน มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์ โดยจัดให้มีการอบรมพนักงานทั้งองค์กร กำหนดตารางเวลาอบรมและมีการส่งข้อมูลโปรแกรมให้แก่พนักงานในองค์กร ผู้ดูแลโปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการควบคุมและดูแลระบบคอมพิวเตอร์ทั้งหมดขององค์กร รวมทั้งโปรแกรม Microsoft Exchange Server ด้วย จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมฯ พบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรมส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง เนื่องจากระยะเวลาในการใช้โปรแกรมไม่นานความชำนาญในการใช้จึงยังมีไม่มากนัก โดยปัญหาที่พบได้แก่ มีไวรัสเข้าสู่ระบบบ่อยครั้ง ทำให้ต้องติดตั้ง firewall และอัปเดตไวรัสบ่อยๆ เพื่อแก้ปัญหาไวรัสและผู้ใช้ไม่มีความเข้าใจในการทำงานของเมล์เซิร์ฟเวอร์ ในฟังก์ชันการทำงานบางอย่าง และเมื่อเกิดปัญหาขึ้นผู้ดูแลโปรแกรมต้องตรวจสอบหาสาเหตุของปัญหาและวิธีแก้ไข หากการผิดพลาดนั้นไม่สามารถแก้ไขได้จะติดต่อให้ทางบริษัทผู้จำหน่ายมาเป็นผู้ดูแลให้

ข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม

ข้อดีของโปรแกรม Microsoft Exchange Server ที่มีต่อธุรกิจทั้ง 2 บริษัทคือ Microsoft Exchange Server เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีความเสถียร ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีความปลอดภัยของข้อมูลสูง สามารถพัฒนาแอปพลิเคชันได้เอง ทำงานร่วมกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ เพื่อให้การลงทุนกับระบบเดิมไม่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สูญเปล่า โปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นในการดำเนินงาน เช่น การส่งข้อมูลต่าง ๆ ไปยังระบบอื่นจึงสามารถกระทำได้อย่างง่ายดาย รวมทั้งยังเป็นโปรแกรมที่สามารถตรวจสอบการทำงานได้ และโปรแกรม Microsoft Exchange Server ยังเป็นโปรแกรมที่มีค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบและบำรุงรักษาระบบในแต่ละเดือนค่อนข้างต่ำ สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม Microsoft Exchange Server คือโปรแกรม Microsoft Exchange Server เป็นโปรแกรมทางด้านระบบเมลที่มีจำหน่ายในท้องตลาดได้ไม่นานนัก ทำให้ผู้ใช้งานโปรแกรมในระยะเวลาอันสั้นไม่สามารถเข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรมได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Exchange Server ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการทำงานมากขึ้นและทำให้ผลการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น แต่ปัญหาที่พบจากการทำงานโดยโปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่แล้วเกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้ เนื่องจากผู้ใช้งานไม่เข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรมอย่างแท้จริงอาจทำให้การทำงานเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้การทำงานล่าช้าลง

ความพึงพอใจในการทำงานโดยโปรแกรม

ผลจากการศึกษาถึงความพอใจของผู้ดูแลโปรแกรม Microsoft Exchange Server ของทั้ง 2 บริษัทนั้น พบว่าเนื่องจากโปรแกรม Microsoft Exchange Server นั้นยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการใช้งาน จึงยังไม่พบข้อบกพร่องของโปรแกรมมากนัก อย่างไรก็ตาม โดยภาพรวมแล้วผู้ดูแลโปรแกรมของทั้ง 2 บริษัทนั้นมีทัศนคติที่ดีมากต่อโปรแกรมดังกล่าว เนื่องจากโปรแกรมสามารถอำนวยความสะดวกในด้านการดำเนินงานต่างๆขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานการนำโปรแกรม Microsoft Exchange Server เข้ามาใช้งานมีต้นทุนไม่สูง รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้านเอกสารและมีความปลอดภัยสูงอีกด้วย

ผลการศึกษาจากผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับเพศ

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ทั้งหมด 96 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 51 และเพศชายมีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 49

ผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ทั้งหมด 96 คนพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และเพศชายมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรมฯ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
หญิง	49 (51.0)	57 (59.4)
ชาย	47 (49.0)	39 (40.6)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุ

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 53.1 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีอายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3 มีอายุมากกว่า 35 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 47.9 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 25-29 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 และมีอายุระหว่าง 30-34 ปี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ฯ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
น้อยกว่า 25 ปี	51 (53.1)	46 (47.9)
25 - 29 ปี	36 (37.5)	41 (42.7)
30 - 34 ปี	6 (6.3)	9 (9.4)
มากกว่า 35 ปี	3 (3.1)	- (0.0)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 24 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 และระดับปริญญาโท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.2 (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารของบริษัทฯ ไม่สามารถเปิดเผยข้อมูลนี้ให้กับบุคคลอื่นได้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ฯ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี	5 (5.2)	19 (19.8)
ระดับปริญญาตรี	68 (70.8)	73 (76.0)
ระดับปริญญาโท	23 (24.0)	4 (4.2)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับอายุงาน

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่มีอายุในการทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคืออายุงานระหว่าง 3-5 ปี จำนวน 26 คิดเป็นร้อยละ 27.1 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่มีอายุในการทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลา 1-2 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 และอายุงาน 3-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคืออายุงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 และอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 (ตารางที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้โปรแกรม ฯ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
น้อยกว่า 1 ปี	11 (11.5)	13 (13.5)
1 - 2 ปี	59 (61.5)	32 (33.3)
3 - 5 ปี	26 (27.1)	30 (31.3)
มากกว่า 5 ปี	- (0.0)	21 (21.9)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์ระหว่าง 13-24 เดือน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 รองลงมาคือระยะเวลาระหว่าง 1-12 เดือน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และระยะเวลาระหว่าง 30-60 เดือน จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์ระหว่าง 30-60 เดือน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 31.3 รองลงมาคือระยะเวลาระหว่าง 1-12 เดือน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.1 และระยะเวลามากกว่า 60 เดือน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ระยะเวลาระหว่าง 13-24 เดือน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server

ระยะเวลาการใช้งานโปรแกรม	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
1-12 เดือน	29 (30.2)	27 (28.1)
13-24 เดือน	41 (42.7)	18 (18.8)
30-60 เดือน	26 (27.1)	30 (31.3)
มากกว่า 60 เดือน	- (0.0)	21 (21.8)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

การฝึกอบรมเกี่ยวกับโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมฯ จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมฯ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 (ตารางที่ 8)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 8 การฝึกอบรมทางด้านการใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server

การฝึกอบรม	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
เคย	75 (78.1)	54 (56.3)
ไม่เคย	21 (21.9)	42 (43.8)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือร้อยละ

เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงานโดยโปรแกรม Lotus Notes Domino และ โปรแกรม Microsoft Exchange Server

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่ดำเนินงานด้วยเครื่อง PC จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 และดำเนินงานด้วยเครื่อง Note Book จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8

จากการสุ่มตัวอย่างผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่ดำเนินงานด้วยเครื่อง PC จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 96.9 และดำเนินงานด้วยเครื่อง Note Book จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงาน

เครื่องมือหรืออุปกรณ์	จำนวน (คน)	
	Lotus Notes Domino	Microsoft Exchange Server
PC	76 (79.2)	93 (96.9)
Note Book	20 (20.8)	3 (3.1)
รวม	96 (100.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ผู้ใช้โปรแกรม ได้รับความสะดวกในการติดตั้ง ได้รับความสะดวกในการใช้งานโปรแกรม มีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยของระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบ สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน รวมทั้งสามารถช่วยเหลือระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 10 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino

ข้อดี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ความสะดวกในการติดตั้ง	12 (12.5)	65 (67.7)	19 (19.8)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ส่วนช่วยเหลือต่อระบบ	6 (6.3)	19 (19.8)	59 (61.5)	12 (12.5)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	- (0.0)	30 (31.3)	56 (58.3)	10 (10.4)	- (0.0)	96 (100.0)
มีความสะดวกในการใช้งาน	15 (15.6)	57 (59.4)	24 (25.0)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	23 (24.0)	48 (50.0)	24 (25.0)	1 (1.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	- (0.0)	13 (13.5)	61 (63.5)	22 (22.9)	- (0.0)	96 (100.0)
มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน	14 (14.6)	56 (58.3)	26 (27.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน	8 (8.3)	34 (35.4)	54 (56.3)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถช่วยเหลือระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	14 (14.6)	28 (29.2)	54 (56.3)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน รวมทั้งต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (ตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino

ข้อจำกัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน	- (0.0)	- (0.0)	47 (49.0)	36 (37.5)	13 (13.5)	96 (100.0)
ต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	- (0.0)	36 (37.5)	50 (52.1)	10 (10.4)	- (0.0)	96 (100.0)
ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	- (0.0)	- (0.0)	28 (29.2)	45 (46.9)	23 (24.0)	96 (100.0)
เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลบ่อยครั้ง	- (0.0)	- (0.0)	6 (6.3)	54 (56.3)	36 (37.5)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับมากในเรื่อง ผู้ใช้โปรแกรมได้รับความสะดวกในการติดตั้ง ได้รับความสะดวกในการทำงาน โปรแกรม มีการเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยของระบบอย่างมีประสิทธิภาพ และพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบ สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน รวมทั้งสามารถช่วยเหลือระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (ตารางที่ 12)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 12 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server

ข้อดี	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ความสะดวกในการติดตั้ง	11 (11.5)	63 (65.6)	22 (22.9)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
ส่วนช่วยเหลือต่อระบบ	- (0.0)	23 (24.0)	59 (61.5)	14 (14.6)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ	- (0.0)	41 (42.7)	49 (51.0)	6 (6.3)	- (0.0)	96 (100.0)
มีความสะดวกในการใช้งาน	15 (15.6)	56 (58.3)	25 (26.0)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	18 (18.8)	51 (53.1)	21 (21.9)	6 (6.3)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ	- (0.0)	15 (15.6)	65 (67.7)	16 (16.7)	- (0.0)	96 (100.0)
มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน	11 (11.5)	54 (56.3)	31 (32.3)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน	- (0.0)	45 (46.9)	51 (53.1)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)
สามารถช่วยเหลือระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ	20 (20.8)	30 (31.3)	46 (47.9)	- (0.0)	- (0.0)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในระดับปานกลางในเรื่อง ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน (ตารางที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server

ข้อจำกัด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน	- (0.0)	- (0.0)	53 (55.2)	31 (32.3)	12 (12.5)	96 (100.0)
ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ	- (0.0)	- (0.0)	40 (41.7)	48 (50.0)	8 (8.3)	96 (100.0)
เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลบ่อยครั้ง	- (0.0)	- (0.0)	3 (3.1)	51 (53.1)	42 (43.8)	96 (100.0)

หมายเหตุ : ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ข้อมูลการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ผู้ใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์มาเป็นระยะเวลา 13-24 เดือน และได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมฯ ก่อนการปฏิบัติงาน เหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรมห้างกล่าว คือ การให้บริการ และระบบ ส่วนการมีชื่อเสียง และราคาเป็นเหตุผลอันดับรองลงมา โดยผู้ใช้โปรแกรมดำเนินงานด้วยเครื่อง PC สำหรับการศึกษาดังข้อดีของการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ผู้ใช้โปรแกรมได้รับความสะดวกในการติดตั้ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ตัวโปรแกรมสามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ ส่วนในเรื่องของข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino คือ ต้องมีการใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

ผู้ใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์มาเป็นระยะเวลา 30-60 เดือน และได้รับการฝึกอบรมด้านการใช้งานโปรแกรมฯ ก่อนการปฏิบัติงาน เหตุผลที่เลือกใช้โปรแกรมห้างกล่าว คือ การมีชื่อเสียง ราคา และในเรื่องของระบบ โดยผู้ใช้โปรแกรมดำเนินงานด้วยเครื่อง PC สำหรับการศึกษาดังข้อดีของการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ผู้ใช้โปรแกรมได้รับความสะดวกในการติดตั้ง และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางคือ ตัวโปรแกรมสามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ ส่วนในเรื่องของข้อจำกัดของการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server คือ ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Notes Domino และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

ผู้ใช้งานโปรแกรม Lotus Notes Domino ส่วนใหญ่ไม่มีความเข้าใจในการทำงานของโปรแกรม ทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมักเกิดข้อผิดพลาด (Error) บ่อยครั้งในการทำงาน

ในส่วนของโปรแกรม Microsoft Exchange Server เป็นโปรแกรมที่มีจำหน่ายในท้องตลาดได้ไม่นานนัก ทำให้ผู้ใช้งานโปรแกรมในระยะเวลานั้นไม่สามารถเข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรมได้อย่างแท้จริง ส่งผลให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานโปรแกรม Microsoft Exchange Server ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการใช้งาน ทำให้การทำงานล่าช้าลง

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ดูแลระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ ควรมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี และด้านทักษะการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจอย่างควบคู่กัน และให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผู้ใช้งานจะได้มีความรู้ความชำนาญและเพิ่มขีดความสามารถในการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป และทราบถึงประโยชน์ในการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจ รวมทั้งให้ความรู้ในการแก้ปัญหาโปรแกรมเบื้องต้นให้แก่ผู้ใช้โปรแกรม
2. ผู้ดูแลระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ ควรปรับปรุงเครื่องมือสำหรับเชื่อมโยงเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพเพื่อช่วยในการสื่อสารของระบบเครือข่ายให้มีประสิทธิภาพและอุปกรณ์เชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ ให้เกิดการสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและส่งผลต่อการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เซิร์ฟเวอร์ เป็นต้น และจัดให้มีเครือข่ายสำรองในกรณีที่เครือข่ายขัดข้อง
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมพนักงาน ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้โปรแกรม จากบริษัท ผู้จำหน่ายโดยตรงอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน เพื่อให้พนักงานนั้นสามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานและสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ทางบริษัทผู้ผลิตควรให้ความสำคัญกับลูกค้าเกี่ยวกับการบริการหลังการขายให้มากขึ้น โดยเมื่อลูกค้ามีปัญหาในเรื่องการใช้โปรแกรมหรือ โปรแกรมมีปัญหาทางบริษัทผู้ผลิตควรมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญให้การดูแลกับบริษัทลูกค้าในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมหรือแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

4. เนื่องจากทั้ง 2 โปรแกรมต่างมีประโยชน์ในการจัดการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์สำหรับการดำเนินงานของบริษัทได้เป็นอย่างดี อีกทั้งมีราคาไม่แพง ดังนั้น การเลือกใช้โปรแกรมในการจัดการระบบเมลล์ขององค์กรจำเป็นต้องพิจารณาตัวโปรแกรมให้สอดคล้องกับลักษณะหรือรูปแบบขององค์กรนั้นๆ โดยองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีสาขาที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งภายในและภายนอกประเทศมาก มีลักษณะการดำเนินงานที่เป็นระบบอย่างชัดเจน องค์กรดังกล่าวเหมาะกับการใช้โปรแกรม Lotus Notes Domino ในการจัดการระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ซึ่งจะได้รับประโยชน์สูงสุด ส่วนองค์กรที่มีขนาดกลาง และขนาดเล็ก จะเหมาะกับการใช้โปรแกรม Microsoft Exchange Server



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

จักรพันธ์ กว้างขวาง. 2544. การศึกษาการใช้ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรธุรกิจที่สำคัญ. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

พลพล ไชยภักตยานนท์. 2546. การศึกษาระบบการจัดการวัตถุดิบโดยโปรแกรม SAP R/3. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิภา พรสมพลทวีชัย. 2547. การศึกษาผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป myAccount ในงานระบบบัญชี. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สิริชัย ธรรมารักษ์วิวัฒน์. 2548. คู่มือการใช้งานระบบงานสารบรรณ. กรุงเทพมหานคร : คู่มือการใช้งาน. สำนักวิจัยและบริการคอมพิวเตอร์, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<http://www.ibm.com/th/> 8 พฤศจิกายน 2548

<http://www.it-guides.com> 8 พฤศจิกายน 2548

<http://www.itwizard.info> 5 ธันวาคม 2548

<http://www.microsoft.com/thailand/> 5 ธันวาคม 2548

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามสำหรับผู้ดูแลโปรแกรม
เพื่อการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ระบบเมลเซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

คำชี้แจง : ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายภักธร

ภมรดิวรรณ

นายศาสตรา

สุธีร์วรพงศ์

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 29 ปี

30 – 34 ปี

มากกว่า 35 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้เป็นระยะเวลา

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี
 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก.....

6. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง.....

7. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์

1. ปัจจุบันบริษัทของท่านได้เลือกใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์โปรแกรมใด

- Lotus Note Domino
 Microsoft Exchange Server

2. สาเหตุใดท่านจึงเลือกใช้โปรแกรมดังกล่าว

- มีชื่อเสียง ราคา
 การให้บริการ ระบบ

3. ท่านดูแลโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์มาเป็นระยะเวลา.....ปี

4. ท่านเคยใช้หรือดูแลโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์มาจากองค์กรอื่นหรือไม่

- เคย ไม่เคย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผู้ใดหรือฝ่ายใดเป็นผู้ดำเนินการในการติดตั้งระบบ

.....

6. ค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการติดตั้ง / บำรุงรักษาระบบโปรแกรมโดยประมาณ

.....

7. มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์อย่างไร

.....

8. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในเรื่องการดูแลระบบโปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์มีอะไรบ้าง

.....

9. จากการดูแลระบบโปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์ในการดำเนินงานของพนักงาน เคยประสบกับปัญหาใดหรือไม่ (ถ้าไม่พบข้ามไปข้อ 10.)

.....

.....

.....

.....

10. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขกับปัญหาเหล่านั้นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ข้อดี / ข้อจำกัดของ โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์ที่มีต่อธุรกิจของท่าน

.....

.....

.....

.....

.....

12. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับ โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์ที่นำมาใช้ในองค์กรของท่าน

.....

.....

.....

.....



-ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเลขที่.....

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม
เพื่อการวิจัยเรื่อง การศึกษาการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino
และโปรแกรม Microsoft Exchange Server

คำชี้แจง : ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นายภักธร ภมรดิวรรณ

นายศาสตรา สุธีร์วรพงศ์

นักศึกษาปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 29 ปี

30 – 34 ปี

มากกว่า 35 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
- ปริญญาโท ปริญญาเอก

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา

- น้อยกว่า 1 ปี 1 – 2 ปี
- 3 – 5 ปี มากกว่า 5 ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในแผนก.....

6. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง.....

7. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน.....

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์

1. ปัจจุบันท่านได้ใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์โปรแกรมใด

- Lotus Note Domino
- Microsoft Exchange Server

2. ท่านใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์ในส่วนงานที่รับผิดชอบ มาเป็นระยะเวลานาน.....เดือน

3. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมด้านการดำเนินงานโดยโปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์หรือไม่

- เคย ไม่เคย

4. ถ้าเคยได้รับการฝึกอบรม หน่วยงานใดเป็นผู้ฝึกให้

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ท่านมีเครื่องมือหรืออุปกรณ์ใด เพื่อใช้ในการดำเนินงาน โดยโปรแกรมแมล์เซิร์ฟเวอร์

- Work Station PC
 Note Book อื่น ๆ (โปรดระบุ)

6. จากการใช้โปรแกรมท่านเคยพบปัญหาในการดำเนินงานหรือไม่ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี - ข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรมแมล์เซิร์ฟเวอร์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้โปรแกรมแมล์เซิร์ฟเวอร์

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

ข้อดีของการใช้โปรแกรมแมล์เซิร์ฟเวอร์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. การติดตั้งโปรแกรม					
1.1 ความสะดวกในการติดตั้ง					
1.2 ส่วนช่วยเหลือต่อระบบ					
1.3 สามารถเชื่อมต่อได้หลายรูปแบบ					
2. คุณลักษณะในการใช้งาน					
2.1 มีความสะดวกในการใช้งาน					
2.2 การเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.3 สามารถรองรับได้หลายระบบปฏิบัติการ					
2.4 มีการกำหนดสิทธิและความปลอดภัยต่อระบบของผู้ใช้งาน					
2.5 สามารถลดขั้นตอนและปริมาณทางด้านเอกสารในระบบงาน					
2.6 สามารถช่วยเหลือระบบการดำเนินงานขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ					
2.7 อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน					
4. ต้องใช้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน					
5. ต้องมีการฝึกอบรมพนักงานอย่างสม่ำเสมอ					
6. เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลบ่อยครั้ง					
7. อื่น ๆ (โปรดระบุ)					

-ขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม-



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

คู่มือการลงทะเบียนแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้งานโปรแกรมฯ

เรื่อง การศึกษาการใช้ระบบเมลล์เซิร์ฟเวอร์ผ่านโปรแกรม Lotus Note Domino และ
โปรแกรม Microsoft Exchange Server

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	001-100	

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ordinal	อายุ	1.น้อยกว่า 25 ปี 2. 25-29 ปี 3. 30-34 ปี 4. มากกว่า 35 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	Ordinal	ระดับการศึกษา สูงสุด	1.ต่ำกว่า ป.ตรี 2.ป.ตรี 3.ป.โท 4.ป.เอก	เลือกได้ 1 ข้อ
4	WORK	Ordinal	อายุงาน	1.น้อยกว่า 1 ปี 2. 1-2 ปี	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
				3. 3-5 ปี 4. มากกว่า 5 ปี	

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมเมล์เซิร์ฟเวอร์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	A1	Nominal	ปัจจุบันใช้ โปรแกรม	1. Lotus Note Domino 2. Microsoft Exchange Server	เลือกได้ 1 ข้อ
2	A2	Ratio	ระยะเวลาในการ ใช้โปรแกรม	1- 99	ตอบตามจริง
3	A3	Nominal	การฝึกอบรมการ ใช้งานโปรแกรม	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
5			เครื่องมือหรือ อุปกรณ์ในการ ดำเนินงาน	A4a-A4d	ตอบได้ มากกว่า 1 ข้อ
	A5a	Nominal	Work Station	1.เลือก 0.ไม่เลือก	
	A5b	Nominal	PC	1.เลือก 0.ไม่เลือก	
	A5c	Nominal	Note Book	1.เลือก 0.ไม่เลือก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	A5d	Nominal	อื่น ๆ	1.เลือก 0. ไม่เลือก	

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดี - ข้อจำกัดต่อการใช้โปรแกรมเมลล์เซิร์ฟเวอร์

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1a B1b B1c	Ordinal Ordinal Ordinal	- ความสะดวกใน การติดตั้ง - ส่วนช่วยเหลือต่อ ระบบ - สามารถเชื่อมต่อ ได้หลายรูปแบบ	B1a-B1c มีค่าที่เป็นไปได้ ในความหมาย ต่อไปนี้ 5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ
2	B2a B2b B2c	Ordinal Ordinal Ordinal	- สะดวกในการใช้ งาน - เชื่อมโยงข้อมูล ของระบบงาน อย่างมี ประสิทธิภาพ - รองรับได้หลาย ระบบปฏิบัติการ - กำหนดสิทธิและ	B2a-B2g มีค่าที่เป็นไปได้ ในความหมาย ต่อไปนี้ 5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
	B2d	Ordinal	ความปลอดภัย		
	B2e	Ordinal	-ลดขั้นตอนและ ปริมาณเอกสาร		
	B2f	Ordinal	-ช่วยเหลือระบบ การดำเนินงาน อย่างมี ประสิทธิภาพ		
	B2g	Ordinal	-อื่น ๆ		
3	B3	Ordinal	-ไม่คุ้มค่ากับการ ลงทุน	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ
4	B4	Ordinal	-ใช้บุคลากรที่มี ความเชี่ยวชาญ เฉพาะด้าน	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ
5	B5	Ordinal	-มีการฝึกอบรม พนักงานอย่าง สม่ำเสมอ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ
6	B6	Ordinal	-เกิดความผิด พลาดในการ	5.มากที่สุด 4.มาก	สเกลลำดับ ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อกรณีศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์อื่น ๆ
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques.No)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
			บันทึกหรือ จัดเก็บข้อมูล	3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	
7	B7	Ordinal	-อื่น ๆ	5.มากที่สุด 4.มาก 3.ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	สเกลลำดับ ความสำคัญ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้