

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ

The Development of Using Facsimile Programming for Organization management



เลข	.....
เลข	.....
วันเดือนปี	1- 8 JUN 2๐๐3
i.....	

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ  
 สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ  
 ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
 คณะเทคโนโลยีการเกษตร  
 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร  
 ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

คณะเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

บัณฑิตวิทยาลัย

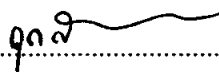
ภาควิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

สาขาวิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



ใบรับรองการสำเร็จการศึกษา สาขาวิชาเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ..... 

(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา..... 

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ รวมถึงการเสนอแนวทางการแก้ปัญหาและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆจากรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่คอยให้ความแนะนำในการทำงานและติดตามความคืบหน้า รวมทั้งขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เกรือวิริยะพันธ์ กรรมการปัญหาพิเศษและอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ได้ให้

ระดับปริญญาตรี

นอกจาก  
ความอนุเคราะห์  
ในครั้งนี้

สุดท้าย  
ที่ให้ความช่วยเหลือ  
ช่วยเหลือ ให้คำ  
ปัญหาพิเศษฉบับ



รการศึกษ

ทุกท่านที่ให้  
ต่อการศึกษา

กรพอย่างสูง  
นที่ให้ความ  
จนทำให้

ษ์ไพบุลย์  
รช 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทความย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ  
The development of using facsimile programming for organization management

ชื่อ-สกุล : นางสาวไพลิน พงษ์ไพบูลย์

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทฟ

ประธานกรรมการปี



จากการที่วิ  
ธุรกิจมาจนถึงปัจจุบัน  
สำคัญที่ทุกคนต่าง  
และเป็นที่ยอมรับโค  
การใช้งานมากยิ่งขึ้น  
องค์กรธุรกิจ เพื่อเป็  
สะดวกรวดเร็วมาก

ส่งโทรสาร(WinFax

ขั้นตอนการทำงานของเมมแกรม WinFax PRO เกือบทั้งหมดของทุกหน่วยงานในการ  
ปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจาก โปรแกรมWinFax PROให้เกิดการพัฒนาและเป็นที่ยอมรับ  
แก่ผู้ใช้งานต่อไปในอนาคต โดยทำการศึกษาจากผู้ที่ใช้งานโปรแกรมในปัจจุบันขององค์กรธุรกิจ  
ต่าง ๆ คือ 1. บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) 2. บริษัท นันยาง มาร์เก็ตติ้ง จำกัด  
3. บริษัท คอมแพคโฮม จำกัด เก็บรวบรวมข้อมูลบริษัทละ 10 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง

การศึกษาพบว่า การนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจนั้น สามารถช่วย  
ให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกเร็วในการใช้งาน สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน  
ได้เป็นอย่างมาก รวมทั้งสามารถลดการใช้ทรัพยากรภายในสำนักงานทางหนึ่งอีกด้วย แต่ในการ  
ทำงานของโปรแกรม WinFax PRO นั้นยังเกิดปัญหาในด้านการใช้งานด้วยเช่นกัน ทั้งในเรื่องที่

ปลงทาง  
และเรื่อง  
ทวิภาพ  
ும்ค่าใน  
กขึ้นใน  
ัดความ  
กรมรับ-  
ณะและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้งานยังไม่เคยใช้งานมาก่อน ทำให้ใช้งานไม่เป็นในครั้งแรก ผู้ใช้งานไม่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในการทำงานและการใช้งานของโปรแกรม ทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ด้วยตนเอง เป็นต้น ส่วนปัญหาจากโปรแกรม WinFax PRO นั้นผู้ใช้งานพบปัญหาในด้านของการรับส่ง การโอนถ่ายข้อมูลที่มีความผิดพลาด ความผิดพลาดในด้านของภาษา และการแก้ไขปัญหาต่างๆโดยใช้ระยะเวลาานาน ทำให้การทำงานต่างๆเสียเวลาตามไปด้วย

จากการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า องค์กรควรมีการฝึกอบรมและสอนการใช้งานโปรแกรมให้แก่พนักงานผู้ใช้ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่อาจจะพบได้จากการใช้งาน ผู้ใช้งานควรเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้นและระบบควรมีการพัฒนาในด้านของซอฟต์แวร์ คือ พัฒนารูปแบบหน้าจอให้มีความทันสมัย เข้าใจง่ายรวมทั้งมีการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO นี้ให้มีความสะดวกและมีความยืดหยุ่นของภาษาเพื่อไม่ให้เอกล



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(ก)
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์	2
ขอบเขต	2
นิยามศัพท์	2
การตรวจ	3
ระเบียบ	4
เครื่องมือ	6
<b>บทที่ 2 การรับ-</b>	<b>8</b>
ประวัติ	8
ประวัติ	8
โครงสร้าง	9
ประโยชน์	10
ลักษณะ	10
ขั้นตอน เนท เวก เซน และขั้นตอนการ เวก เซน ของระบบ	11
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษา</b>	<b>19</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	22
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	24
ส่วนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO	28



โทษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ</b>	<b>30</b>
สรุปผลการศึกษา	30
เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO	31
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>32</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>33</b>
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO	34
ภาคผนวก	39



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ	19
2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ	20
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา	20
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด	21
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	21
6 จำนวนแล	22
7 จำนวนแล	22
8 จำนวนแล	23
9 จำนวนแล	23
10 จำนวนแล	24
ในการใช้	
11 จำนวนแล	24
12 จำนวนแล	25
13 จำนวนแล	25
14 จำนวนแล	26
หลังการใ	
15 ระดับข้อจ้	26
16 ระดับข้อจ้	28



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แสดงการเข้าสู่การติดตั้งระบบ	11
2 แสดงชนิดของการติดตั้ง	11
3 การเลือก Folder ที่ต้องการ	12
4 ตรวจสอบโมเด็มของระบบ	12
5 การเลือก C	13
6 ข้อมูลต่าง ๆ	13
7 การเชื่อมต่อ	14
8 การตั้งค่าห้	14
9 การตรวจสอบ	15
10 การใช้งาน	15
11 ระบุหมายเลข	16
12 แสดงสถานะ	16
13 หน้าจอแสดง	17
14 การตั้งค่ารี	17
15 หน้าจอรับ	18



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและที่มาของปัญหา

หากจะพูดว่าการสื่อสารข้อมูลเกิดขึ้นมาพร้อมๆกับมนุษย์นั้นคงจะไม่ผิด

การสื่อสารข้อมูล

ต่างๆ และมี

วิธีการที่ไม่ซับซ้อน

เป็นอยู่และการ

ทันสมัยและก้าว

นกรีบาสื่อสา

จะเห็นได้ว่าเครื่อง

สำนักงานที่องค์กร

ในอดีต

ส่งผ่านเครื่องโทร

จากนั้นผู้ใช้งาน

ปลายทางที่ระบุ

ต้องการส่งโทร

ทุกเลขหมายแล



ทั้งนี้เป็นเพราะ

ชีวิตในแง่มุมมอง

สมัยโบราณมี

พัฒนาความ

การพัฒนาให้

การที่ใช้มาเร็ว

สาร เป็นต้น

เป็นอุปกรณ์

ในการรับและ

เครื่องโทรสาร

ไปยังเลขหมาย

ทุกหน่วยงาน

เลขโทรศัพท์

ในเปลืองเวลา

ของพนักงาน และเกิดความผิดพลาดต่างๆในการส่งตามมา เช่น ส่งไม่ผ่าน หรือกระดาษชุดเดิมที่เป็นเอกสารสำคัญเสียหายเมื่อผ่านการส่งเข้าไปเข้ามาหลายครั้ง และในส่วนของกรรับโทรสาร โทรสารที่ถูกส่งมา จะออกมายังผู้รับเป็นกระดาษซึ่งทำให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็นอีกด้วย

จากปัญหาที่เกิดขึ้น บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทผู้นำด้านนวัตกรรม ได้ทำการศึกษาและคิดค้นซอฟต์แวร์ WinFax PRO เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ร่วมกับเทคโนโลยีการสื่อสารผ่าน Fax Modem ทำให้องค์กรได้รับความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายและลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นลงได้ โดยในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมการรับและส่งโทรสารผ่านทางคอมพิวเตอร์นั้นได้รับความนิยมอยู่ในหลายองค์กร จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เพื่อจะได้ทราบถึงประโยชน์และข้อจำกัดของการใช้งาน อันเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการพัฒนาระบบรับและส่งโทรสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะและขั้นตอนการทำงานของ โปรแกรม WinFax PRO
2. เพื่อคือ
3. เพื่อเ

### ประโยชน์ที่คาด

1. ทราบ
2. ทราบ
3. เป็นแ

### ขอบเขตของการ

การศึกษา  
บริษัท เนื่องจาก  
แรก (บริษัท ชิม

1. บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเม้นท์ จำกัด (มหาชน)
2. บริษัท นันยาง มาร์เก็ตติ้ง จำกัด
3. บริษัท คอมแพคโฮม จำกัด

### นิยามศัพท์

โทรสาร หมายถึง การส่งหรือรับเอกสารจากทางหนึ่งไปยังอีกปลายทางหนึ่งซึ่งทำการเชื่อมต่อกันด้วยสายโทรศัพท์ โดยแปลงจากสัญญาณเสียง (Analog) เป็นสัญญาณไฟฟ้า (Digital) ส่งผ่านไปยังชุดหัวพิมพ์ เพื่อพิมพ์ข้อความปรากฏลงบนกระดาษ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนเวียนสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



Fax PRO

0 จำนวน 3  
ชุด 3 อันดับ

**การตรวจเอกสาร**

บรรพตและไพรวลัย (2541) ศึกษาชุดเชื่อมต่อและการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องโทรสารเพื่อใช้งานเป็นเครื่องพิมพ์ และเครื่องกวาดตรวจการสื่อสาร ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรม WinFax ควบคุมในการสั่งพิมพ์และการกวาดตรวจ ส่วนที่สองเป็นส่วนของชุดเชื่อมต่อโดยได้เชื่อมต่อโทรสารกับคอมพิวเตอร์ในการสั่งพิมพ์และการกวาดตรวจ โดยที่ชุดเชื่อมต่อจะเชื่อมต่อระหว่างโทรสารภายในกับเครื่องโทรสารต่าง

ชุมสาย และส่วนที่สามเป็นส่วนของเครื่องโทรสารซึ่งจะเปลี่ยนแปลงสัญญาณข้อมูลที่สั่งพิมพ์มาจากคอมพิวเตอร์ ไปยังคอมพิวเตอร์ ปัญหาเกิดขึ้นใน



ต่างกัน เชื่อมต่อเข้า

คอมพิวเตอร์ ปัญหาเกิดขึ้นใน

ต่างๆ และส่วนข ณ์ฐาน ณาการกลีกรไ อินเทอร์เน็ตอยู่ใ เทียบเท่ามากที่สุด เดือน 10001-20 การเงินผ่านอินเ คือ โอนเงิน ผู้ใช้บริการมีให้ เพื่อให้ผู้บริกา ควรเพิ่มความปลอดกรรรมพชนนเทชนนเมเชชมชน หรือ ศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

เจลิม (2547) ศึกษาพบว่าเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญในโลกปัจจุบันในการทำกิจกรรม หรือธุรกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเอื้ออำนวยในการมีบทบาททางด้านการติดต่อสื่อสาร โดยการให้บริการ PAY AT POST นั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของสื่อกลางทางการสื่อสาร ซึ่งความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ PAY AT POST และการรับรู้ความคิดเห็นของผู้ไม่เคยใช้บริการ PAY AT POST ของที่ทำการไปรษณีย์มหาสารคาม ซึ่งถือเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการ เช่น การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำการประชาสัมพันธ์ร่วมทั้งมีการจัดหาสถานที่ในการให้บริการนอกสถานที่ กิจกรรมส่งเสริมการขายให้สามารถตอบสนองต่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการเพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มรายได้ให้องค์กรในอนาคตต่อไป

มันผล (2548) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงในธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ การศึกษาอินเทอร์เน็ตระบบ IDSN ที่มีบริษัทหลักทรัพย์กิมเอ็งนำมาใช้ในการรับส่งข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น คำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น โดยทำการสุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ระบบและผู้ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต ทำการศึกษาข้อดี ข้อจำกัดของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงในการใช้งาน ความเห็นของผู้ใช้ระบบด้านข้อดีของการเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงอยู่ในระดับมากในด้านความรวดเร็วของการรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ส่วนความเห็นของผู้ใช้ระบบก็

เข้ามาพร้อม  
ล่าช้าในการ  
อินเทอร์เน็ต  
ค และความ  
อินเทอร์เน็ต  
งแบบ IDSN  
ขปัญหา เช่น  
r เพื่อให้การ

ระเบียบวิธีการที่



การศึกษา

ความสัมพันธระหว่างขเท็จจริง เชนาผลการวิจัยหรือขอคนพบนน เบ เชนระ เชนน เชนการทำงาน ภายในองค์กร เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ที่ว่า ศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของโปรแกรมเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของ โปรแกรม

### 1. แบบการวิจัย (Research Design)

ในการศึกษาโปรแกรม WinFax PRO ได้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถาม ไปยังผู้ใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO จากองค์กรที่มีการใช้งานโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ วารสาร บทความ รวมถึงงานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่ทำการศึกษา

**2. ขั้นตอนและวิธีในการศึกษา**

เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ในองค์กรต่างๆที่มีการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความถูกต้องและหลากหลาย ซึ่งในแต่ละองค์กรจะมีความรู้ความชำนาญที่แตกต่างกันออกไป ทำให้ในการศึกษาได้ทราบถึงข้อมูลที่มีความแตกต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าโปรแกรม WinFax PRO จะมีการใช้งานกันอย่างแพร่หลายในองค์กรต่างๆ แต่ยังไม่ทราบจำนวนขององค์กรที่มีการใช้งานเป็นตัวเลขที่แท้จริง ผู้ศึกษาจึงได้เก็บ

รวบรวมข้อมูล

อย่างต่อเนื่อง

และมีการใช้งาน

ทำการติดตั้ง

คือ บริษัท ชิม

กิด (มหาชน)

2. บริษัท นันยา

จำลอง รวม

ทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง

**3. ขั้นตอน**

การเก็บ

โรงงาน

ของโปรแกรม

เลขข้อมูลด้วย

โปรแกรมสำเร็จ

1. การ

การรวบรวม

ข้อมูลจากแบบ

ยวิธีการทาง

สถิติ ได้แก่ ก

พิจารณาถึง

องค์ประกอบค่า



2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) เป็นกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรม เช่น กระบวนการ การดำเนินการ และการใช้งานโปรแกรม โดยทั่วไปของผู้ใช้งาน เพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใจและสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เป็นอย่างดีและเหมาะสม

## เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

มีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยได้ดังนี้

1. ทำการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของ โปรแกรม WinFax PRO เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. ขอบเขตของแบบสอบถาม จะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดี และข้อจำกัดของระบบ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้จากผู้ใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO จากองค์กรที่มีการใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO

3. รูปแ  
การใช้งานโปรแกรม

บผู้ใช้ที่มีต่อ



4. หลัง  
เรียบร้อยแล้ว ผู้  
4.1 เมื่อ  
กับคัดเลือกแบบ

0

inFax PRO

กต้องพร้อม

4.2 ลงร

ปลายเปิด

4.3 นำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantities Analysis) ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย เช่น การแจกแจงความถี่ หาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

4.4 สรุปผลจากแบบสอบถามที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลมาแล้วในขั้นต้น

4.5 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเสนอในรูปตารางมาตรฐาน พร้อมกับแปลความหมายของข้อมูลที่สรุปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายอย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ผู้ศึกษาใช้วิธีกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน

เกณฑ์  
ส่วนที่ 3 เป็นกา  
กว้างของชั้น ได้

ความก



สอบถามของ  
วงหาความ

คะแนนเฉลี่ย	ความเชื่อมั่น	กลยุทธ์เพื่อการพัฒนา
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นมากที่สุด	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นมาก	มาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นปานกลาง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ความคิดเห็นน้อย	น้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### การรับ-ส่งโทรสารผ่านโปรแกรม WinFax PRO

#### ประวัติความเป็นมาของโปรแกรม WinFax PRO

โปรแกรม WinFax PRO ได้รับการคิดค้นและพัฒนาโดยบริษัท โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงของโลก

Norton Antivi

WinFax PRO

WinFa

Modem โดยที่

โทรสารโดยทั่ว

WinFax PRO

โดยในปัจจุบันโ

องค์กรและได้รั

ประวัติบริษัท ชิ

บริษัท

นวัตกรรมคอมพิวเตอร์

พัฒนาซอฟต์แวร์ต่าง ๆ มากมาย อาทิ โปรแกรม WinFax PRO โปรแกรม Norton Antivirus และโปรแกรม Norton Smartphone Security เป็นต้น ต่อมาในปี ค.ศ. 2005 บริษัท ซิมเมนตีส จำกัด (มหาชน) ได้ทำการรวมกิจการเข้ากับบริษัท เวิร์ดไอส ซอฟต์แวร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวมเอาระบบความปลอดภัยและเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือให้บริการแก่องค์กรขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการขยายตลาดให้แก่บริษัทเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในการรวมกิจการในครั้งนี้ นายจอห์น ทอมป์สัน ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้บริหารใหญ่ของบริษัทมาจนถึงปัจจุบัน และได้มีการเปิดเผยข้อมูลผลประกอบการทางการเงินไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2008 โดยมีรายได้ 1.4 พันล้านเหรียญ หรือคิดเป็นเงินไทย ประมาณ 47,600 ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ 10 เมื่อ

าธิโปรแกรม

ายโปรแกรม

านทาง Fax

ลึ่งกับการส่ง

นำโปรแกรม

ได้อย่างมาก

มอยู่ในหลาย

เป็นผู้นำด้าน

ารคิดค้นและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เปรียบเทียบกับรายได้ในช่วงไตรมาสเดียวกันของปีที่แล้ว ทั้งนี้สัดส่วนรายได้ภายในไตรมาสนี้มาจากภาคธุรกิจผู้บริโภคร้อยละ 30 ซึ่งมีอัตราเติบโตร้อยละ 11 ต่อปี รายได้จากภาคธุรกิจการบริหารความปลอดภัยและปกป้องข้อมูลร้อยละ 30 เติบโตร้อยละ 4 ต่อปี รายได้จากภาคธุรกิจด้านการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลร้อยละ 28 เติบโตร้อยละ 5 ต่อปี และรายได้ที่มาจากภาคบริการร้อยละ 6 ซึ่งมีการเติบโตสูงถึงร้อยละ 13 ต่อปี

**โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ**

การใช้งานระบบจะประกอบด้วยส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เครือข่าย  
เป็นตัวเชื่อมให้  
ได้รับซึ่งเป็นส่วน  
WinFax PRO

จะมีโปรแกรม  
เก็บข้อมูลที่  
เองโปรแกรม



2. สาย  
ภายนอกองค์กร  
3. Fax  
จะไม่สามารถรับ

ทั้งภายในและ  
อุปกรณ์ชิ้นนี้  
งโทรสารนั้น

Window จะรับรู้ว่าเป็น Fax Modem เป็นเครื่องพิมพ์ตัวหนึ่งที่กำลังจะพิมพ์งานออกไป ส่วนการรับโทรสารนั้น ก็จะรับรู้ว่าเป็นการรับไฟล์รูปภาพของโทรสารที่ส่งเข้ามา

4. โปรแกรม WinFax PRO เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการรับและส่งเอกสารผ่านทางโทรสารหรือการส่งโทรสารผ่านทาง Fax Modem ซึ่งถือเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ระบบทำงานได้อย่างสมบูรณ์ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์และเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน อันเนื่องจากง่ายต่อการใช้งานและมีคุณสมบัติที่หลากหลาย มีให้เลือกใช้หลายเวอร์ชันแล้วแต่ความต้องการของผู้ใช้ และความเหมาะสมในการใช้งานทั้งการรับและส่งโทรสาร การสร้างเอกสารปะหน้า รวมถึงการทำงานในรูปแบบต่างๆ การนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ภายในองค์กร ทำให้องค์กรได้รับความสะดวกรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อีกวิธีหนึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ประโยชน์ของโปรแกรม WinFax PRO

1. WinFax PRO เป็นโปรแกรมที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานในสำนักงานที่มีการรับและส่งโทรสารเป็นประจำในจำนวนมาก
2. ช่วยลดเวลาในการรับและส่งโทรสารจำนวนมากๆ
3. ลดภาระงานของพนักงานในการส่งโทรสารชุดเดียวไปยังหลายบริษัท
4. ลดการใช้ทรัพยากรภายในองค์กรเนื่องจากโทรสารที่ได้รับ ข้อมูลจะเก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องผ่านออกมาเป็นกระดาษเหมือนการรับและส่งโทรสารทั่วไป
5. ลดค่าใช้จ่าย

### ลักษณะขององ

องค์กร  
ภายในสำนักงาน  
ผ่านโทรสารใน  
โดยเฉพาะอย่า  
ปริมาณมาก เช่น

1. ฝ่าย:
2. ฝ่าย:

ภายนอก

3. ฝ่าย:

ชื่อ-ชายสินค้า เบนทอน

โดยที่องค์กรต่างๆได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน



จะเป็นงาน  
งานภายนอก  
มากลำบาก  
งโทรสารใน

รือหน่วยงาน

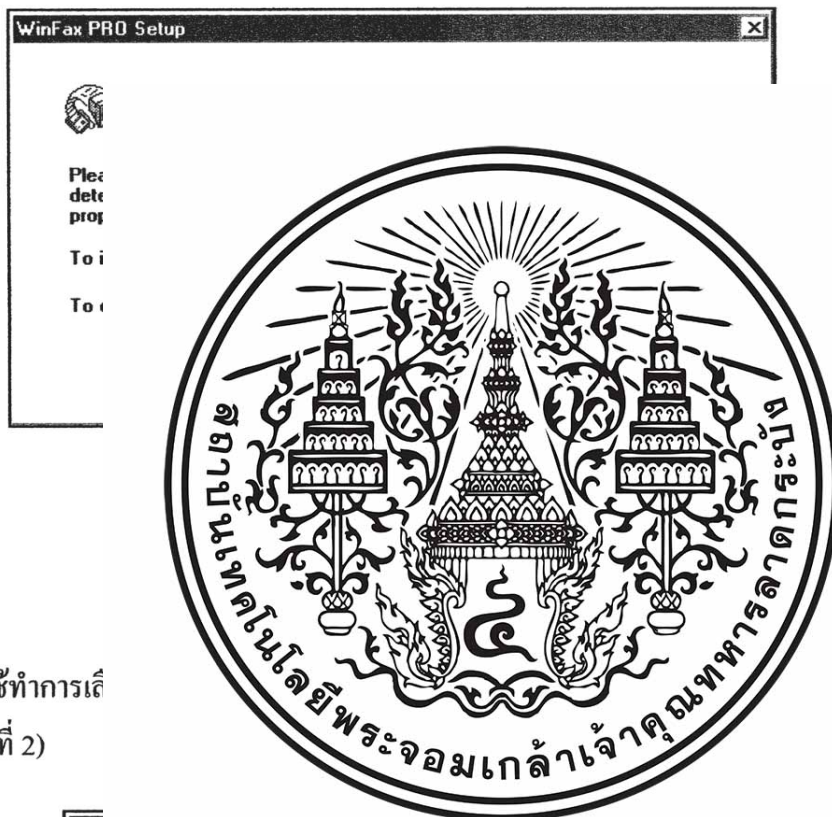
ำจ่ายในการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนในการใช้งานและขั้นตอนการทำงานของระบบ

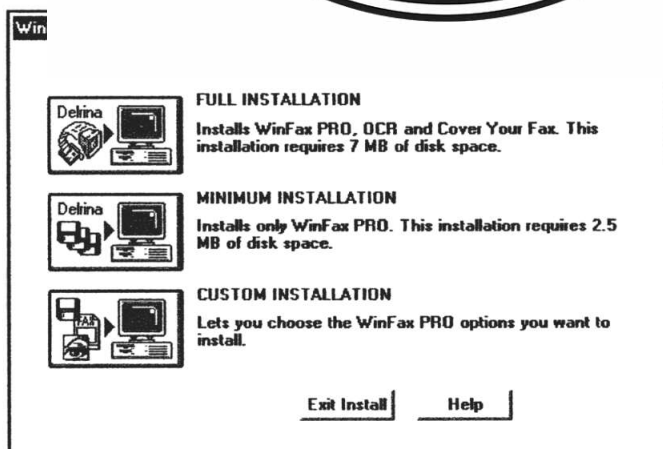
การติดตั้งโปรแกรม WinFAX PRO มีขั้นตอนดังนี้

1. ทำการเรียกไฟล์เพื่อติดตั้ง โปรแกรม WinFax PRO (ภาพที่ 1)



2. ผู้ใช้ทำการเลือกรูปแบบการติดตั้ง (ภาพที่ 2)

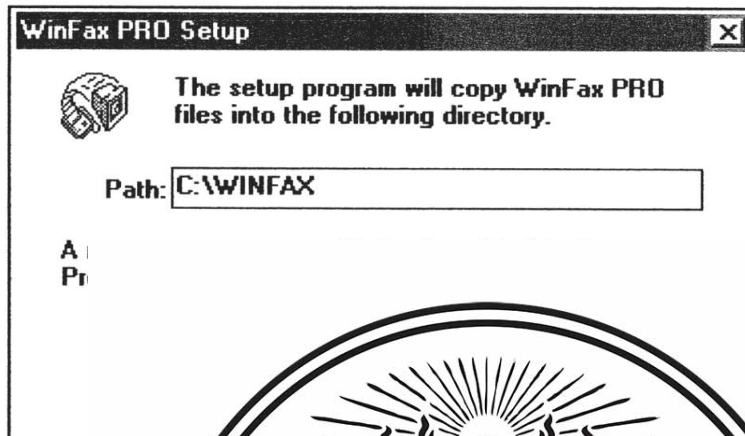
ใช้งาน



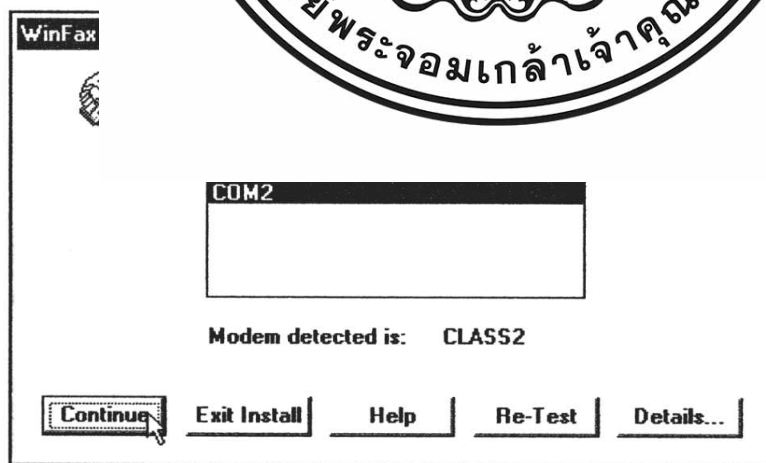
ภาพที่ 2 แสดงชนิดของการติดตั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax>  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้ใช้ทำการเลือก Folder ที่ต้องการให้ติดตั้งโปรแกรม เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป (ภาพที่ 3)



4. โปรแกรมจะ

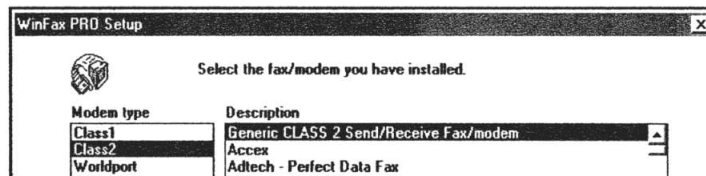


ภาพที่ 4 ตรวจสอบ โมเด็มของระบบ

ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เลือก Class สำหรับ Fax โดยที่โปรแกรมจะทำการตรวจสอบอัตโนมัติ หรือถ้าหากทำการติดตั้งแล้วไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้ต้องทำการตั้งค่าใหม่ แล้วจึงดำเนินการต่อในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 5)



6. ผู้ใช้ทำการใ้

Reg  
Please fill it's Assume

Name: Home Computer  
Company: Home Computer  
Address1: Home Computer  
Address2: Home Computer  
City: Home Computer State:   
Country: Home Computer Zip/Postal Code:   
Phone: 0000000  
Fax: 0000000  
Serial No. of this software:   
Fax the registration to: 1 800 228 8811 Country: USA/Canada(800)  
NOTE: This fax number is for registration purposes only  
Register Now Cancel

ภาพที่ 6 ข้อมูลต่างๆของหน่วยงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุใดที่ประสงค์อื่นใดที่จะนำเอกสารนี้ไปใช้  
ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax> เจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

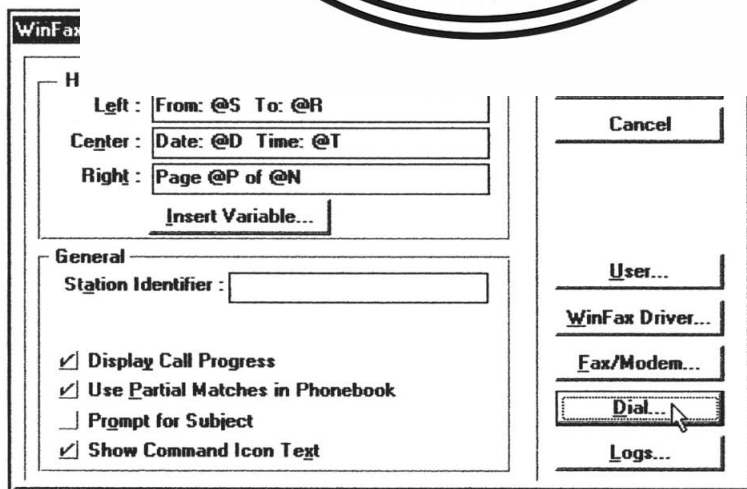
## การเรียกใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

1. ในการเรียกใช้โปรแกรมในครั้งแรก ตัวโปรแกรมจะเชื่อมต่อโทรศัพท์เพื่อทำการลงทะเบียน(Register)ตามที่ผู้ใช้งานกำหนดตามขั้นตอนของระบบ (ภาพที่ 7)



2. ทำการตั้งค่า  
โทรสาร(ภาพที่ 8)

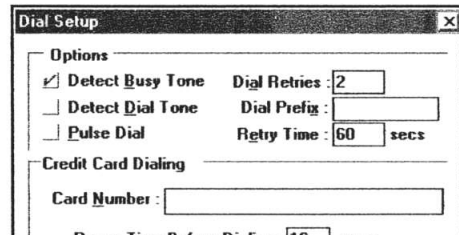
รส่ง



ภาพที่ 8 การตั้งค่าหัวกระดาษ

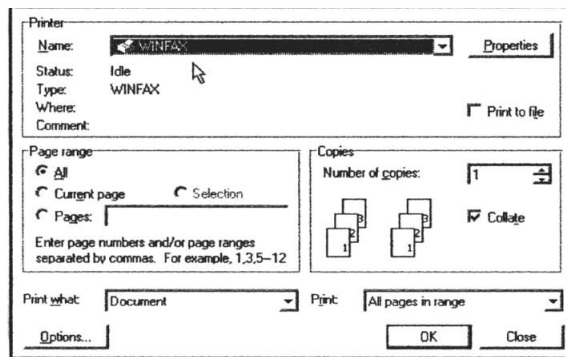
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีแม่แบบเอกสารที่ และตัวอย่างของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้  
 ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax>

3. ระบบจะทำการตรวจสอบสายไม่ว่างและตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ก่อนส่งพร้อมกับรหัสทางไกลที่ต้องการส่ง(ภาพที่ 9)



4. WinFax  
เปรียบเสมือน  
องค์กรอื่น เมื่อ  
(ภาพที่ 10)

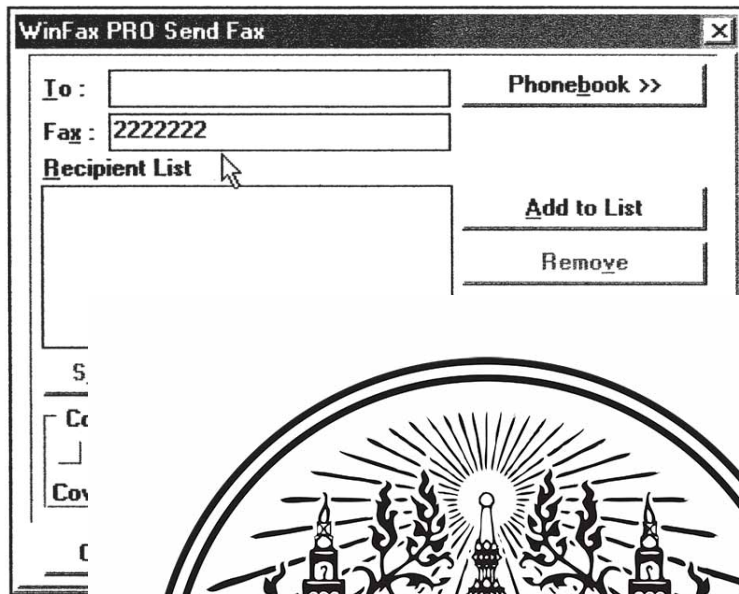
จึง  
ของ  
เพิ่มเติม



ภาพที่ 10 การใช้งาน โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้สำหรับใช้ในการเรียนการสอนเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

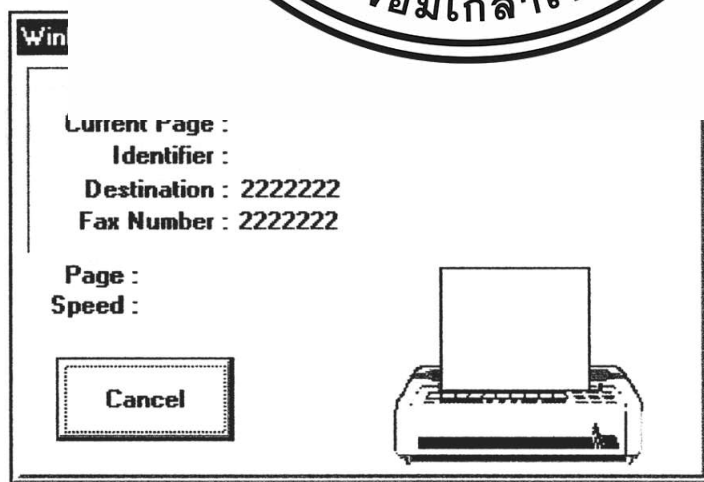
5. ผู้ใช้ใส่หมายเลขปลายทางที่ต้องการส่งโทรสาร (ภาพที่ 11)



6. โปรแกรมจะ  
การส่ง(ภาพที่ 1



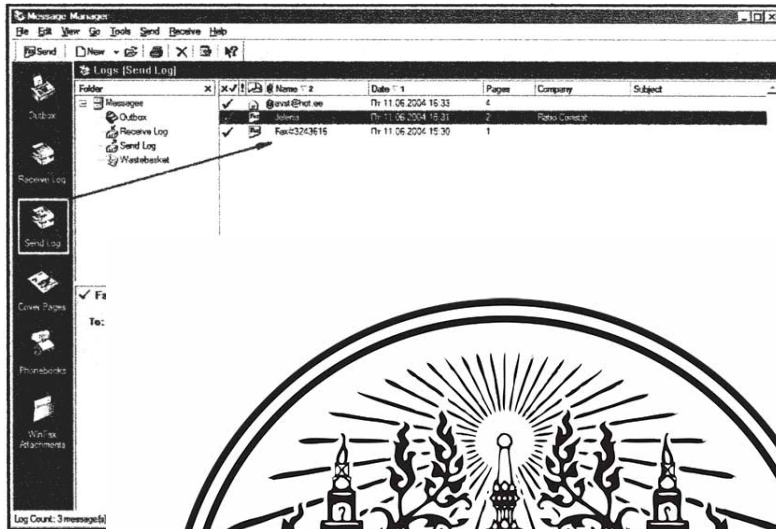
ตอน



ภาพที่ 12 แสดงสถานะการส่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax>  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

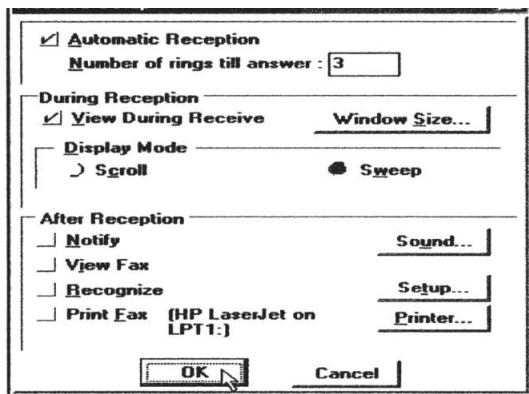
7. หลังจากการตั้งค่าต่างๆของการส่งโทรสารเสร็จสมบูรณ์แล้ว คอมพิวเตอร์จะแสดงข้อมูลรับทางหน้าจอแสดงผล (ภาพที่ 13)



การตั้งค่าการรั

1. ทำการเลือก  
เมื่อมีโทรสาร

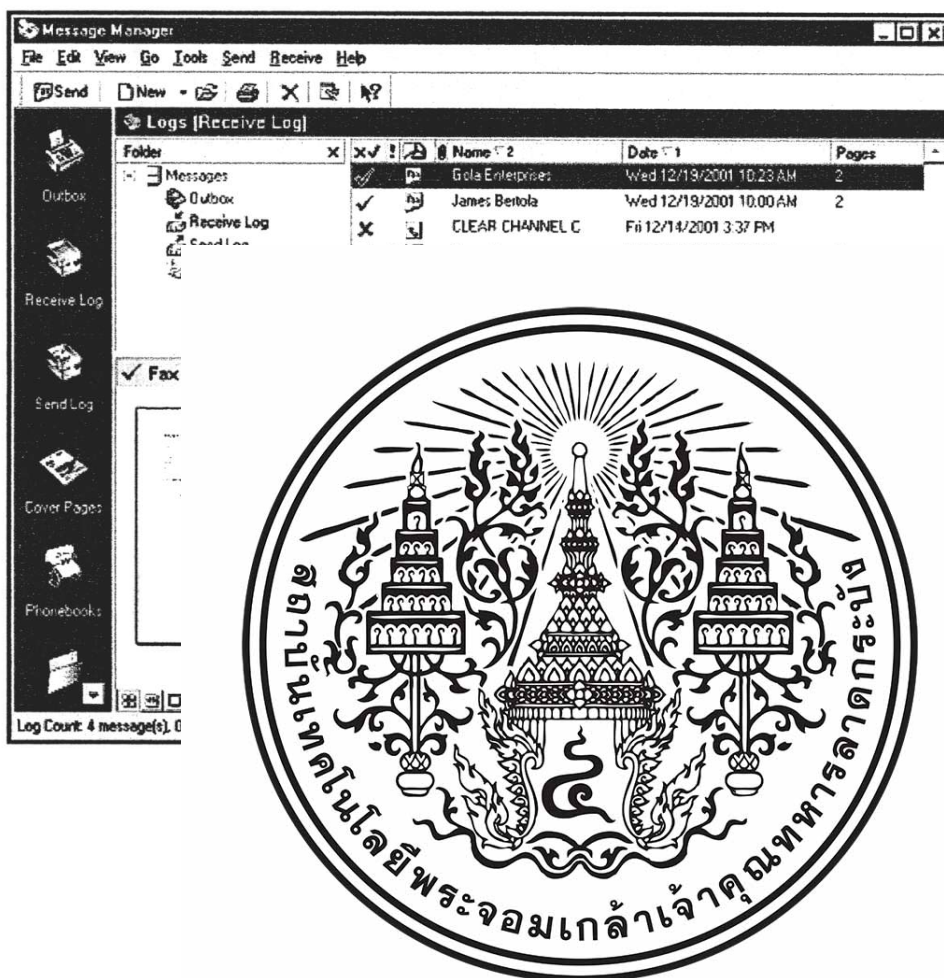
เมต  
14)



ภาพที่ 14 การตั้งค่ารับอัตโนมัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ที่มา : <http://www.com-th.net/setup/?winfax>  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. หลังการติดตั้งโปรแกรม WinFax PRO และตั้งค่ารับเสร็จสมบูรณ์ คอมพิวเตอร์จะแสดงข้อมูลรับทางหน้าจอแสดงผล (ภาพที่ 15)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับและส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ(การใช้งานโปรแกรม WinFax PRO)โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ทั้งสิ้นจำนวน 30 ตัวอย่าง

แบบส  
ส่วนที่  
ส่วนที่  
ส่วนที่  
ส่วนที่

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1. เพศ  
คิดเป็นร้อยละ 6

#### ตารางที่ 1 จำนวน




เป็นเพศหญิง

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	19	63.3
ชาย	11	36.7
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. อายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่ อยู่ในช่วงอายุ 21- 30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.7 และช่วงอายุ 41-50 ปี (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ


อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	15	50.0
31-40 ปี		36.7
41-50 ปี		13.3
		0.0
		
3. ระดับ ระดับการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2		ส่วนใหญ่ มี ปริญญาตรี (ตารางที่ 3)
ตารางที่ 3 จำนวน		
มัธยมศึกษาตอน ปริญญาตรี	23	76.7
สูงกว่าปริญญาตรี	6	20.0
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายที่สังกัด จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่สังกัด ฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายการเงินคิดเป็นร้อยละ 30.0 เท่ากัน รองลงมาคือฝ่ายประชาสัมพันธ์ ร้อยละ 20.0 ฝ่ายบัญชี คิดเป็นร้อยละ 13.3 และฝ่ายธุรการ คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามฝ่ายที่สังกัด

ฝ่ายที่สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ฝ่ายจัดซื้อ	9	30.0
ฝ่ายการเงิน		10.0
ฝ่ายประชาสัมพันธ์		10.0
ฝ่ายบัญชี		13.3
ฝ่ายธุรการ		6.7
		0.0
5. รายได้		20 มีจำนวน
ระดับรายได้เฉลี่ย		1,000 บาทมี
จำนวนมากที่สุด		ร้อยละ 30.0
รายได้ 20,001-30,000 บาท		ร้อยละ 6.7 และ
รายได้ 40,001-50,000 บาท		



ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท	11	36.7
10,001-20,000 บาท	9	30.0
20,001-30,000 บาท	7	23.3
30,001-40,000 บาท	2	6.7
40,001-50,000 บาท	1	3.3
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

1. ระยะเวลาการใช้งาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มีระยะเวลาการใช้งานระหว่าง 6 เดือน-1 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือน้อยกว่า 6 เดือน คิดเป็นร้อยละ 33.3 1 ปีขึ้นไป-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.7 และมากกว่า 2 ปี น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน

น้อยกว่า 6 เดือน	ร้อยละ
6 เดือน - 1 ปี	40.0
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป	33.3
มากกว่า 2 ปี	10.0
	16.7
	0.0



2. จำนวนการใช้งานต่อเดือน และ 30 ครั้งขึ้นไป

Fax PRO ที่ 21-30 ครั้ง

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้งานต่อเดือน

จำนวนครั้งที่ใช้งานต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-10 ครั้ง	10	33.3
11-20 ครั้ง	10	33.3
21-30 ครั้ง	5	16.7
30 ครั้งขึ้นไป	5	16.7
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. สื่อ จากการศึกษพบว่า ผู้ใช้งานรู้จักโปรแกรม WinFax PRO จากการใช้งานขององค์กรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาคือจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 31.1 จากสื่อสิ่งพิมพ์คิดเป็นร้อยละ 24.5 และจากสื่อโทรทัศน์น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อ

สื่อ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
จากการใช้งานขององค์กร	19	42.2
อินเทอร์เน็ต		1.1
สื่อสิ่งพิมพ์		1.5
สื่อโทรทัศน์		.2
		0.0
หมายเหตุ		
4. สาเหตุ เพราะต้องการ เทคโนโลยีที่มี เป็นร้อยละ 6.9		inFax PRO ใช้งานตาม ร้อยละที่สุด คิด

ตารางที่ 9 จำนวน

สาเหตุที่เลือกใช้งาน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ต้องการความสะดวกรวดเร็ว	22	51.2
ใช้งานตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง	18	41.9
ประหยัดทรัพยากรขององค์กร	3	6.9
รวม	43	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

1. สิ่งที่ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งาน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งานคือ ความสะดวกรวดเร็วจากเทคโนโลยีคิดเป็นร้อยละ 63.3 รองลงมาคือความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 20.0 ดำเนินการตามนโยบายองค์กรคิดเป็นร้อยละ 10.0 และความคุ้มค่าด้านทรัพยากรคิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำา  
การใช้งาน

กที่สุดโน

ความสะดวก:  
ความรวดเร็วใ  
ดำเนินการตา:  
ความคุ้มค่า



วยละ

53.3

20.0

10.0

6.7

00.0

2. ปัญ  
และไม่มีปัญหา

ผู้ผู้มีปัญหา

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค

ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มี	15	50.0
ไม่มี	15	50.0
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานพบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มีปัญหาต่างๆอยู่ในเกณฑ์ใกล้เคียงกัน โดยที่ปัญหาจากความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูลและความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูลมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือความผิดพลาดของระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 21.1 ขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 15.8 และปัญหาอื่นที่พบคือใช้ครั้งแรกทำให้ใช้งานไม่เป็น คิดเป็นร้อยละ 10.5 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ปี	ร้อยละ
ความล่าช้าใน	6.3
ความผิดพลาด	6.3
ความผิดพลาด	11.1
ขั้นตอนการใ้	5.8
ใช้เป็นครั้งแรก	0.5
รวม	100.0



4. วิธีแก้ปัญหาร

76.7 รองลงมา เป็นร้อยละ 6.7

ส่วนใหญ่จะเป็นร้อยละน้อยที่สุดคิด


ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการแก้ปัญหา

วิธีการแก้ปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สอบถามผู้ที่เคยใช้งานมาก่อน	23	76.7
เปิดคู่มือการใช้งาน	5	16.7
สอบถามฝ่ายเทคนิค	2	6.7
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม จากการศึกษาพบว่าหลังจากใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ผู้ใช้ส่วนใหญ่มีความสะดวกรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเห็นว่าช่วยลดความผิดพลาดของการส่งโทรสารคิดเป็นร้อยละ 22.2 และสามารถสรุปรายงานการใช้บริการได้รวดเร็วขึ้นที่คิดเป็นร้อยละ 14.6 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม

การทำงาน	จำนวน (ตัวต่อ)	ร้อยละ
สะดวกรวดเร็ว		63.4
ลดความผิดพลาด		22.0
สรุปรายงาน		14.6
หมายเหตุ		00.0
6. ข้อดี โปรแกรม WinFax โปรแกรม คือ การลดขั้นตอน ถูกต้อง 6) การ ตารางที่ 15 ระบุ		พบว่าผู้ใช้งาน การใช้งาน โปรแกรม 3) การทำงานที่

รายการ	ระดับ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ลดเวลาในการส่งโทรสาร	2 (6.7)	18 (60.0)	10 (33.3)	- (0.0)	- (0.0)	3.73	มาก
มีความพึงพอใจในการ ทำงานของ โปรแกรม	2 (6.7)	17 (56.7)	11 (36.7)	- (0.0)	- (0.0)	3.70	มาก
การลดขั้นตอนในการ ทำงาน	1 (3.3)	17 (56.7)	12 (40.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.67	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางที่ 15 (ต่อ)

รายการ	ระดับ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
ความสะดวกในการติดตั้งและใช้งาน	1 (3.3)	16 (53.3)	13 (43.3)	- (0.0)	- (0.0)	3.60	มาก
มีมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้อง	-	18	12	-	-		มาก
การทำงานมีความแม่นยำ							มาก
ความคุ้มค่าต่อกา							มาก
การใช้งานสะดวกเข้าใจง่าย							ปานกลาง
ความถูกต้องในกรรายงานเสนอผู้บ							ปานกลาง
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม							ปานกลาง



7. ข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จากการศึกษาพบว่า ระดับของข้อจำกัดที่ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เห็นว่าอยู่ในระดับมากที่สุดคือ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานและขาดความชำนาญในการใช้งาน ระดับปานกลางมีความเห็นว่าเกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลและเกิดความล่าช้าในการใช้งาน(ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ระดับข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO

รายการ	ระดับ					ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน	6 (20.0)	15 (50.0)	9 (30.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.90	มาก
ขาดความชำนาญในการใช้งาน	6	11	11	2	-		มาก
เกิดความล่าช้าในการใช้งาน							ปานกลาง
เกิดความผิดพลาดจัดเก็บข้อมูล							ปานกลาง
เกิดการสูญหายในการรับ-ส่งโทร							น้อย



#### ส่วนที่ 4 เสนอ

จากการ

##### 1. ผู้ใช้

จำนวนมากๆ

โปรแกรมจะเกิดการค้าง เกิดความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล ทำให้ระบบไม่สามารถทำงานต่อไปได้ ต้องทำการแก้ไขโดยใช้เวลานาน จึงควรมีการแก้ไขและพัฒนาปัญหาดังกล่าว โดยอาจทำการแก้ไขและพัฒนาในด้านของซอฟต์แวร์คือ ตัวโปรแกรม WinFax PRO หรือด้านฮาร์ดแวร์คืออุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ

2. ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO พบว่า ในบางครั้งที่การส่งโทรสารเป็นภาษาไทยไปยังผู้รับ ปรากฏว่าเอกสารนั้นเมื่อถูกส่งไปยังผู้รับแล้วได้เปลี่ยนเป็นภาษาอื่น ทำให้การใช้งานมีความสับสน จึงควรมีการแก้ไขและพัฒนาโปรแกรมในด้านของระบบการตรวจสอบความผิดพลาดของภาษาก่อนที่จะทำการส่งโทรสารออกไปยังปลายทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO พบว่า การที่โปรแกรมมีการสร้างใบปะหน้าเอกสารนั้น ทำให้การทำงานมีความสะดวกและมีมาตรฐานขึ้นก็จริง แต่ก็ทำให้เกิดปัญหาขึ้นบ้างในบางครั้งคือ โปรแกรมจะทำการส่งเพียงใบปะหน้าของเอกสารไปยังปลายทางเท่านั้น ส่วนในหน้าของเอกสารนั้น ไม่ได้ถูกส่งตามไปด้วย ทำให้ต้องทำการส่งเอกสารซ้ำซากและเกิดการเสียเวลา จึงควรมีการพัฒนาให้โปรแกรมมีการสำรองข้อมูลและมีการบันทึกข้อผิดพลาดต่างๆที่เกิดขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการติดตามปัญหาและสะดวกต่อการนำข้อผิดพลาดไปทำการพัฒนาต่อไป

การปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจะเห็นว่า การใช้งานโปรแกรม WinFax PRO นั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานส่วนใหญ่ เกิดจากความผิดพลาดของระบบซอร์ฟแวร์ของโปรแกรม และผู้ใช้งานได้มีความผิดพลาดในการส่งโทรสารไปอย่างถูกต้อง ประ

รตรวจสอบ  
ผลและทำ  
การเป็นไป



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

ในปัจจุบันการใช้งานโทรสารในองค์กรธุรกิจมีขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการ  
พัฒนาของระบบ โทรสารในรูปแบบ WinFax Pro ขึ้นกว่าการ  
สื่อสารในรูปแบบ  
แฟ้มหลาย ทำใ้  
PRO ข้อดี-ข้อจำ  
ข้อมูลจากผู้ใช้งาน  
ซึ่งผลที่ได้จากแ  
ไปด้วยคำถาม 4



ซึ่งผลที่  
และร้อยละ เพื่อ

หาค่าความถี่

#### ผลการศึกษาทั่วไปจากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี จบการศึกษาใน  
ระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายการเงินในจำนวนที่เท่ากัน มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า/  
เท่ากับ 10,000 บาท มีการใช้งานอยู่ในระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีการใช้งานต่อเดือนเดือนละ 1-10  
ครั้งและ 11-20 ครั้งในจำนวนที่เท่ากัน ได้รู้จักโปรแกรม WinFax PRO จากการใช้งานขององค์กร  
สาเหตุที่เลือกใช้งาน โปรแกรมเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว และผู้ใช้ให้ความสำคัญกับความ  
สะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากเทคโนโลยีมากที่สุด ผู้ใช้งานโปรแกรมพบว่าการใช้งานมีส่วนที่พบและ  
ไม่พบปัญหาในอัตราส่วนที่เท่ากัน โดยปัญหาที่พบเกิดจากความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูลและ  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามจากผู้อื่นที่เคยใช้งานโปรแกรมมาก่อน ซึ่งการส่งโทรสารหลังจากมีการนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ พบว่าเกิดความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น

### ระดับข้อดีและข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่เห็นข้อดีของโปรแกรม WinFax PRO ในเรื่องของการช่วยลดเวลาในการส่งโทรสาร ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน การใช้งานโปรแกรม ผู้ใช้บันทึกจัดเก็บข้อรับ-ส่งโทรสาร

#### เสนอแนะแนวท

1. องค์กรให้มีความรู้ความได้จากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO
2. ผู้ใช้ให้เป็นไปตาม

ใหม่เพิ่มเติมด้วยตนเอง เช่น การศึกษาจากคู่มือด้วยตนเอง ซึ่งหากการตรวจพบข้อผิดพลาดน้อยเมื่อเทียบกับการที่เกิดปัญหาแล้วจะให้ผู้อื่นช่วยแก้ไข ทำให้เมื่อเกิดปัญหาเดิมซ้ำขึ้นอีกก็ยังไม่สามารถทำการแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง

3. องค์กรควรมีการแก้ไขปรับปรุงหนังสือคู่มือการใช้งานที่ได้รับจากผู้ติดตั้งที่เข้าใจได้ยาก ให้มีความน่าสนใจและผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย เช่น มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอการใช้งานของโปรแกรมให้น่าสนใจ เข้าใจง่ายและน่าอ่าน รวมทั้งมีการจัดพิมพ์ขั้นตอนการใช้งานให้ผู้ใช้งานมองเห็นได้ง่ายให้แก่ พนักงานที่ใช้งาน โปรแกรมเป็นครั้งแรกสามารถปฏิบัติตามได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนตามไปอย่างซ้ำๆ เพื่อแก้ปัญหการใช้งาน โปรแกรมไม่เป็นในครั้งแรกของการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



พนักงานผู้ใช้ที่อาจจะพบจะคาดไม่ถึง

ใหม่ที่เกิดขึ้นเทคโนโลยี

## เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร.

สำนักพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

เฉลิม ศรีลานนท์. 2547. แนวทางการพัฒนาอุตสาหกรรมให้บริการ PAY AT POST ของที่ทำการ

ไปรษณีย์: กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ PAY AT POST. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์.

มหาวิทยาลัย

ฉัฐกานต์ ชาติ

กรุงเทพ

บรรพต เต็นสกุล

ใช้งานเป็น

เทคโนโลยี

บริษัท ซีคอน ดีเว

การใช้งาน

มันผล วงศ์มาศ

กรุงเทพ

<http://www.com->

<http://www.geoci>

<http://www.it.exc>



เนเตอร์เน็ต.

กระบ้ง.

งโทรสารเพื่อ

ธ. สถาบัน

เอกสารคู่มือ

หลักทรัพย์ .

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

แบบสอบถามเพื่อการพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ

**คำชี้แจง** ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อท่านมากก่อน และโปรดพัฒนาระบบต่อ

**ผู้ศึกษา**  
นักศึกษา  
สถาบัน



ข้อมูลที่ได้จะเป็น  
ในพื้นที่ที่  
โยชน์ต่อการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูล

1. เพศ

1)

2. อายุ

1)

3) 31-40 ปี

4) 41-50 ปี

5) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ปวช.

2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวส.

3) ปริญญาตรี

4) สูงกว่าปริญญาตรี

ปถาม.....

องเจ้าหน้าที่

V1

V2

V3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายที่สังกัด

- 1) ฝ่ายจัดซื้อ
- 2) ฝ่ายประชาสัมพันธ์
- 3) ฝ่ายการเงิน
- 4) ฝ่ายบัญชี
- 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

V4

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) :
- 2) :
- 3) :
- 4) :
- 5) :
- 6) :

V5

ส่วนที่ 2 ข้อมูล

1. ท่านเริ่มใช้งาน

- 1) :
- 3) :

V6

2. จำนวนครั้งที่ทำ

- 1)
- 3) .....

V7

3. ท่านรู้จักโปรแกรม WinFax PRO ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์
- 2) สื่อสิ่งพิมพ์
- 3) อินเทอร์เน็ต
- 4) จากการใช้งานขององค์กร
- 5) อื่นๆ โปรดระบุ.....

V8\_1

V8\_2

V8\_3

V8\_4

V8\_5



## 4. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ
- 2) เป็นการประหยัดทรัพยากรขององค์กร
- 3) เป็นการรับบริการที่เป็นไปตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

V9\_1 V9\_2 V9\_3 V9\_4 

## 5. สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งาน โปรแกรม WinFax PRO

- 1) ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากเทคโนโลยี
- 2) ๑
- 3) ๑
- 4) ๑
- 5) ๑

V10 

## ส่วนที่ 3

## 6. ปัญหาและอุป

- มี
- ถ้ามี โปรด
- 1) ๑
- 2) ๑
- 3) ๑
- 4) ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล
- 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

V11 V12\_1 V12\_2 V12\_3 V12\_4 V12\_5 

## 7. เมื่อท่านเกิดปัญหาขึ้นในการใช้โปรแกรมท่านแก้ปัญหาด้วยวิธีใด

- 1) สอบถามฝ่ายเทคนิคของบริษัทเจ้าของโปรแกรม
- 2) เปิดคู่มือการใช้งาน โปรแกรม
- 3) สอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

V13 

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เป็นอย่างไร

(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- 1) มีความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น
- 2) ลดความผิดพลาดของการส่งโทรสาร
- 3) สามารถสรุปรายงานการให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

V14\_1   
 V14\_2   
 V14\_3   
 V14\_4

9. ผลที่ได้รับและ:

- (1) น้
- (4) มา



คำถาม	คะแนน				
	น้อย	น้อยที่สุด			
<b>1. ผลที่ได้รับจาก:</b>					
1.1 ท่านมีความ:					
1.2 การใช้งาน					
1.3 ลดเวลาใน					
1.4 การทำงาน					
1.5 การลดขั้นตอนการทำงานของการทำงานของการส่งโทรสาร					
<b>2. การบริหารจัดการในองค์กรธุรกิจ</b>					
2.1 ความถูกต้องในการสรุปรายงานนำเสนอแก่ผู้บริหาร					
2.2 ความสะดวกในการติดตั้งและใช้โปรแกรม					
2.3 การมีมาตรฐานของการทำงานที่ถูกต้อง					
2.4 ความคุ้มค่าต่อการลงทุนในการนำเอาโปรแกรม WinFax PRO ซ้ำมาใช้					
2.5 ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

คำถาม	ระดับความสำคัญ	ระดับความสำคัญ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO</b>						
1.1 จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO						
1.2 เกิดความดี						
1.3 การเกิดกา โทรสาร						
1.4 การขาดค						
1.5 การเกิดคว						



#### ส่วนที่ 4 ปัญหา

##### 1. ปัญหาที่ท่าน

.....  
 .....  
 .....

##### 4. ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....  
 .....

กรุณาตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง  
 ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ


เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัส

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
1	V1	เพศ	Nominal	1.ชาย	เลือกได้เพียง ข้อเดียว
2	V2				เลือกได้เพียง ข้อเดียว
3	V3				เลือกได้เพียง ข้อเดียว
4	V4				เลือกได้เพียง ข้อเดียว
				3.ฝ่ายการเงิน 4.ฝ่ายบัญชี 5.อื่น ๆ	
5	V5	รายได้เฉลี่ย ต่อเดือน	Ordinal	1.น้อยกว่า/เท่ากับ10,000 บาท 2.10,001-20,000 บาท 3.20,001-30,000 บาท 4.30,001-40,000 บาท 5.40,001-50,000 บาท 6.มากกว่า 50,000 บาท	เลือกได้เพียง ข้อเดียว



ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
6	V6	ระยะเวลาการใช้งาน	Ordinal	1.น้อยกว่า 6 เดือน 2.6 เดือน - 1 ปี 3.1 ปีขึ้นไป - 2 ปี 4.มากกว่า 2 ปี	เลือกได้เพียงข้อเดียว
7	V7	จำนวนครั้งที่ใช้งานต่อเดือน	Ordinal	1.1 - 10 ครั้ง 2.11 - 20 ครั้ง 3.21-30 ครั้ง	เลือกได้เพียงข้อเดียว
8	V8_1 V8_2 V8_3 V8_4 V8_5				เลือกได้หลายข้อ
9	V9_1 V9_2 V9_3 V9_4				เลือกได้หลายข้อ
10	V10	สำคัญมากสุดในการใช้งาน		ได้รับจากเทคโนโลยี 2.ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร 3.ดำเนินการตามนโยบายขององค์กร 4.ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล 5.อื่นๆ	เลือกได้เพียงข้อเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
11	V11	ปัญหาและอุปสรรค	Nominal	1.มี 2.ไม่มี	เลือกได้เพียงข้อเดียว
12	V12_1 V12_2 V12_3 V12_4 V12_5	ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	Nominal	1.ความผิดพลาดของระบบเครือข่าย 2.ความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูลของโปรแกรม 3.ขั้นตอนในการเข้าใช้	เลือกได้หลายข้อ
13	V13				เลือกได้เพียงข้อเดียว
14	V14_1 V14_2 V14_3 V14_4	การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม	Nominal	1. มีความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น 2.ลดความผิดพลาดของการส่งโทรสาร 3.สรุปรายงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น 4.อื่น ๆ	เลือกได้หลายข้อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
15	V15_1 V15_2 V15_3 V15_4 V15_5 V15_6 V15_7 V15_8 V15_9 V15_10	ข้อดีจากการใช้ งาน โปรแกรม	Nominal	1. มีความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับโปรแกรม 2. การใช้งานสะดวกและ เข้าใจง่าย 3. ลดเวลาการส่งโทรสาร 4. ทำงานถูกต้องแม่นยำ 5. ลดขั้นตอนการทำงาน	เลือกได้ หลายข้อ
16	V16_1 V16_2 V16_3 V16_4 V16_5			3. การสูญหายของข้อมูล ในการรับ-ส่งโทรสาร 4. ขาดความชำนาญ 5. ความล่าช้าในการใช้ งาน	เลือกได้ หลายข้อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้