ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง 2342๐

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ

The Development of Using Facsimile Programming for Organization management

T097453

โดย

นางสาวไพลิน พงษ์ไพบูลย์ รหัสนักศึกษา 47040777

ฝพ.
W9941
2550

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 97453
วัน.เดือน.ปี 1- 8 JUN 2008

b.12001843
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ
The Development of Using Facsimile Programming for Organization Management

โดย

นางสาวไพลิน พงษ์ไพบูลย์ รหัสนักศึกษา 47040777

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)
เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา ชี้แนะ รวมถึงการเสนอแนวทางการแก้ปัญหาและตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆจากรองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษที่คอยให้ความแนะนำในการทำงานและติดตามความคืบหน้า รวมทั้งขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ กรรมการปัญหาพิเศษและอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และได้เรียนรู้วิชาต่างๆตลอดหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ขอขอบพระคุณ ผู้ใช้โปรแกรม WinFax PRO จากองค์กรต่างๆทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม รวมถึงข้อมูลต่างๆอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และครอบครัวอันเป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และให้กำลังใจเรื่อยมา รวมไปถึงเพื่อนๆ พี่น้องทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาที่ดีเสมอมา รวมทั้งยังให้คำแนะนำที่ดีในการทำงานในครั้งนี้ จนทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ไพลิน พงษ์ไพบูลย์

กุมภาพันธ์ 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ

The development of using facsimile programming for organization management

ชื่อ-สกุล : นางสาวไพลิน พงษ์ไพบูลย์

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร์

บทคัดย่อ

จากการที่วิวัฒนาการของสื่อสารมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจมาจนถึงปัจจุบันจะพบว่า การทำงานได้โดยลดระยะเวลา ลดขั้นตอนการทำงาน และเรื่องสำคัญที่ทุกคนต่างตระหนักร่วมกันคือลดการใช้ทรัพยากรลงถือเป็นการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน การนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาใช้ร่วมกันทำให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้งานมากยิ่งขึ้น งานด้านการรับและส่งโทรสารก็เช่นเดียวกันได้มีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นในองค์กรธุรกิจ เพื่อเป็นการรองรับการพัฒนาของระบบการสื่อสารในปัจจุบัน และทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากกว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิม จึงเกิดการศึกษาเพื่อพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสาร(WinFax PRO)ภายในองค์กรธุรกิจขึ้น โดยผู้ศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO ศึกษาข้อดีและข้อจำกัดเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดจากโปรแกรมWinFax PROให้เกิดการพัฒนาและเป็นที่ยอมรับแก่ผู้ใช้งานต่อไปในอนาคต โดยทำการศึกษาจากผู้ที่ใช้งานโปรแกรมในปัจจุบันขององค์กรธุรกิจต่าง 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 สามารถช่วยให้ผู้ใช้งานได้รับความสะดวกรวดเร็วในการใช้งาน สามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงานได้เป็นอย่างมาก รวมทั้งสามารถลดการใช้ทรัพยากรภายในสำนักงานทางหนึ่งอีกด้วย แต่ในการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO นั้นยังเกิดปัญหาในด้านการใช้งานด้วยเช่นกัน ทั้งในเรื่องที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

จากการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะว่า องค์การควรมีการฝึกอบรมและสอนการใช้งานโปรแกรมให้แก่พนักงานผู้ใช้ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่อาจจะพบได้จากการใช้งาน ผู้ใช้งานควรเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆที่เกิดขึ้นและระบบควรมีการพัฒนาในด้านของซอร์ฟแวร์ คือ พัฒนารูปแบบหน้าจอให้มีความทันสมัยเข้าใจง่ายรวมทั้งมีการพัฒนาให้โปรแกรม WinFax PRO มีระบบการตรวจสอบความผิดพลาดของภาษาเพื่อไม่ให้เอกสารที่ส่งไปยังภายนอกมีภาษาที่ผิดเพี้ยนไปจากเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(ก)
บทคัดย่อปัญหาพิเศษ	(ข)
สารบัญตาราง	(ค)
สารบัญภาพ	(ง)
บทที่ 1 บทนำ	**1**
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
การตรวจเอกสาร	3
ระเบียบวิธีการศึกษา	4
เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา	6
บทที่ 2 การรับ-ส่งโทรสารผ่านโปรแกรม WinFax PRO	**8**
ประวัติความเป็นมาของโปรแกรม WinFax PRO	8
ประวัติบริษัทซิมแมนเทค	8
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	9
ประโยชน์ของโปรแกรม WinFax PRO	10
ลักษณะขององค์กรที่ใช้งานระบบ	10
ขั้นตอนในการใช้งานและขั้นตอนการทำงานของระบบ	11
บทที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษา	**19**
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	19
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	22
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	24
ส่วนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	**30**
สรุปผลการศึกษา	30
เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO	31
เอกสารอ้างอิง	**32**
ภาคผนวก	**33**
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	34
ภาคผนวก ข คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน	22
7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่ใช้งานต่อเดือน	22
8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อ	23
9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้งาน	23
10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งาน	24
11	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค	24
12	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบ	25
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการแก้ปัญหา	25
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการทำงานของพนักงานหลังการใช้งานโปรแกรม	26
15	ระดับข้อดีของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	26
16	ระดับข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงการเข้าสู่การติดตั้งระบบ	11
2	แสดงชนิดของการติดตั้ง	11
3	การเลือก Folder ที่ต้องการ	12
4	ตรวจสอบโมเด็มของระบบ	12
5	การเลือก Class สำหรับ Fax	13
6	ข้อมูลต่างๆของหน่วยงาน	13
7	การเชื่อมต่อโทรศัพท์	14
8	การตั้งค่าหัวกระดาษ	14
9	การตรวจสอบสายสัญญาณและรหัสทางไกล	15
10	การใช้งานโปรแกรม	15
11	ระบุหมายเลขปลายทาง	16
12	แสดงสถานะการส่ง	16
13	หน้าจอแสดงการส่งข้อมูล	17
14	การตั้งค่ารับอัตโนมัติ	17
15	หน้าจอรับ	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหา

หากจะพูดว่าการสื่อสารข้อมูลเกิดขึ้นมาพร้อมๆกับมนุษย์นั้นคงจะไม่ผิด ทั้งนี้เป็นเพราะการสื่อสารข้อมูลนั้น ทำให้มนุษย์สามารถสื่อความคิดที่เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตในแง่มุมต่างๆ และมีพัฒนาการเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน การติดต่อข่าวสารกันของมนุษย์ในสมัยโบราณมีวิธีการที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เช่น การใช้ม้าเร็ว นกพิราบสื่อสาร แต่เมื่อมนุษย์มีการพัฒนาความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตอย่างไม่หยุดนิ่ง เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสารจึงได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยและก้าวหน้าควบคู่กันมา ทั้งนี้เพื่อความสะดวกสบายในการสื่อสาร จากการที่ใช้ม้าเร็ว นกพิราบสื่อสาร ได้เปลี่ยนมาเป็นจดหมายหรือพัสดุอื่นๆ เช่น โทรเลข โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเครื่องโทรสารถือเป็นเครื่องมือการติดต่อสื่อสารที่สำคัญในองค์กรธุรกิจ เป็นอุปกรณ์สำนักงานที่องค์กรธุรกิจจะขาดเสียมิได้

ในอดีตการรับและส่งโทรสารของหน่วยงานภายในองค์กรโดยทั่วไป จะเป็นการรับและส่งผ่านเครื่องโทรสาร เมื่อผู้ใช้ต้องการส่งเอกสารจะต้องใส่เอกสารทุกแผ่นผ่านเครื่องโทรสาร จากนั้นผู้ใช้งานจะกดเลขหมายปลายทาง จากนั้นระบบจึงจะส่งข้อความในเอกสารไปยังเลขหมายปลายทางที่ระบุไว้ ซึ่งไม่เป็นปัญหาหากเอกสารนั้นส่งไปยังผู้รับเพียงรายเดียว แต่ถ้าหากหน่วยงานต้องการส่งโทรสารไปยังผู้รับหลายรายโดยที่ใช้เอกสารชุดเดิม พนักงานต้องกดหมายเลขโทรศัพท์ทุกเลขหมายและต้องใส่เอกสารชุดเดิมทุกครั้งที่ส่ง ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่สะดวก สิ้นเปลืองเวลาของพนักงาน และเกิดความผิดพลาดต่างๆในการส่งตามมา เช่น ส่งไม่ผ่าน หรือกระดาษชุดเดิมที่เป็นเอกสารสำคัญเสียหายเมื่อผ่านการส่งซ้ำไปซ้ำมาหลายๆครั้ง และในส่วนของการรับโทรสาร โทรสารที่ถูกส่งมา จะออกมายังผู้รับเป็นกระดาษซึ่งทำให้เกิดการสิ้นเปลืองทรัพยากรโดยไม่จำเป็นอีกด้วย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรมการรับและส่งโทรสารผ่านทางคอมพิวเตอร์นั้นได้รับความนิยมอยู่ในหลายองค์กร จึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เพื่อจะได้ทราบถึงประโยชน์และข้อจำกัดของการใช้งาน อันเป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจนำไปใช้ในการพัฒนาระบบรับและส่งโทรสารผ่านทางคอมพิวเตอร์ให้ถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของโปรแกรม WinFax PRO
3. เพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของโปรแกรม WinFax PRO

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงลักษณะและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO
2. ทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดของโปรแกรม WinFax PRO
3. เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการใช้งานของโปรแกรม WinFax PRO

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้จะทำการศึกษาบริษัทที่มีการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จำนวน 3 บริษัท เนื่องจากบริษัทดังกล่าวเป็นบริษัทที่มีการใช้งานโปรแกรมWinFax PRO มากที่สุด 3 อันดับแรก (บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน) , 2550) ได้แก่

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

นิยามศัพท์

โทรสาร หมายถึง การส่งหรือรับเอกสารจากทางหนึ่งไปยังอีกปลายทางหนึ่งซึ่งทำการเชื่อมต่อกันด้วยสายโทรศัพท์ โดยแปลงจากสัญญานเสียง (Analog) เป็นสัญญานไฟฟ้า (Digital) ส่งผ่านไปยังชุดหัวพิมพ์ เพื่อพิมพ์ข้อความปรากฏลงบนกระดาษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การตรวจเอกสาร

บรรพตและไพรวัลย์ (2541) ศึกษาชุดเชื่อมต่อและการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องโทรสารเพื่อใช้งานเป็นเครื่องพิมพ์ และเครื่องกวาดตรวจการสื่อสาร ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ ส่วนที่หนึ่งคอมพิวเตอร์ที่ใช้โปรแกรม WinFax ควบคุมในการสั่งพิมพ์และการกวาดตรวจ ส่วนที่สองเป็นส่วนของชุดเชื่อมต่อโดยได้เชื่อมต่อโทรสารกับคอมพิวเตอร์ในการสั่งพิมพ์และการกวาดตรวจ โดยที่ชุดเชื่อมต่อจะเชื่อมต่อระหว่างโทรสารภายในกับเครื่องโทรสารต่างชุมสาย และส่วนที่สามเป็นส่วนของเครื่องโทรสารซึ่งจะเปลี่ยนแปลงสัญญาณข้อมูลที่สั่งพิมพ์มาจากคอมพิวเตอร์เป็นเอกสาร และเปลี่ยนแปลงข้อมูลเอกสารเป็นสัญญาณข้อมูลผ่านชุดเชื่อมต่อเข้าไปยังคอมพิวเตอร์ พบว่าการทำงานของชุดเชื่อมต่อดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังมีปัญหาเกิดขึ้นในการทำงานของเครื่องบ้างเล็กน้อย เช่น ปัญหาของความขัดข้องของส่วนเชื่อมต่อต่างๆ และส่วนของการควบคุมการทำงานของเครื่อง เป็นต้น

ณัฐกานต์ (2544) ศึกษาผู้ใช้บริการระบบธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต ของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตอยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปีถึงร้อยละ 40.6 และผู้ใช้บริการมีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุดถึงร้อยละ 81.7 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนร้อยละ 56 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10001-20000 บาท และใช้บริการทุกวันร้อยละ 4302 สาเหตุที่ต้องใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ตเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว โดยบริการที่ไปทำธุรกรรมมากที่สุดคือ โอนเงิน ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์ของผู้ให้บริการขัดข้อง ข้อเสนอแนะที่ผู้ใช้บริการมีให้แก่ธนาคารได้แก่ ควรจัดทำรูปภาพแสดงวิธีการใช้บริการติดไว้ข้างๆของเครื่องเพื่อให้ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ชำนาญหรือไม่เคยใช้มาก่อนได้ดูประกอบในการใช้ นอกจากนี้ธนาคารควรเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ผู้ใช้บริการการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตในย่านที่ไม่ใช่ชุมชน หรือศูนย์การค้าโดยเฉพาะในเวลากลางคืน ทั้งนี้เพื่อสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับธนาคารเอง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการเพื่อเป็นแนวทางการเพิ่มรายได้ให้องค์กรในอนาคตต่อไป

มั่นผล (2548) ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงในธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ การศึกษาอินเทอร์เน็ตระบบ IDSN ที่มีบริษัทหลักทรัพย์กิมเอ็งนำมาใช้ในการรับส่งข้อมูลต่างๆในการดำเนินธุรกิจของบริษัท เช่น คำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ เป็นต้น โดยทำการสุ่มตัวอย่างของผู้ใช้ระบบและผู้ดูแลระบบอินเทอร์เน็ต ทำการศึกษาข้อดี ข้อจำกัดของเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงในการใช้งาน ความเห็นของผู้ใช้ระบบด้านข้อดีของการเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงอยู่ในระดับมากในด้านความรวดเร็วของการรับคำสั่งซื้อขายหลักทรัพย์ ส่วนความเห็นของผู้ใช้ระบบเกี่ยวกับข้อจำกัดของระบบเรื่องความล่าช้าในการรับส่งข้อมูลเมื่อข้อมูลเข้ามาพร้อมกันในระดับมากและสำหรับปัญหาของเทคโนโลยีที่ต้องแก้ไขอันดับแรก คือ ความล่าช้าในการรับส่งข้อมูล ด้านความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเกี่ยวกับข้อดีของการใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เรื่องความสะดวกในการเชื่อมต่อแบบ Point to Point อยู่ในระดับมากที่สุด และความคิดเห็นด้วนข้อจำกัดในเรื่องความเร็วในเรื่องความเร็วในการรับส่งข้อมูลเมื่อเทียบกับอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงรูปแบบอื่นๆอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนปัญหาของอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบ ISDN คือ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลต่ำกว่าอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแบบอื่นๆ โดยการแก้ไขปัญหา เช่น เปลี่ยนระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัท ให้มีความทันสมัย หรือมีการติดตั้งอุปกรณ์ Router เพื่อให้การส่งข้อมูลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงประยุกต์ (Applied Research) ที่มุ่งแสวงหาข้อเท็จจริงหรือความสัมพันธ์ระหว่างข้อเท็จจริง โดยนำผลการวิจัยหรือข้อค้นพบนั้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงานภายในองค์กร เพื่อการแก้ปัญหาและพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO ซึ่งตรงกับวัตถุประสงค์ที่ว่าศึกษาข้อดีและข้อจำกัดของโปรแกรมเพื่อเสนอแนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขข้อบกพร่องของโปรแกรม

1. แบบการวิจัย (Research Design)

ในการศึกษาโปรแกรม WinFax PRO ได้ศึกษาจากแหล่งข้อมูลดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการออกแบบสอบถามไปยังผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จากองค์กรที่มีการใช้งานโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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 ผู้ศึกษาจึงได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากจากองค์กรธุรกิจ 3 แห่งที่มีการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มาอย่างต่อเนื่องและมีการใช้งานอย่างแพร่หลายในฝ่ายต่างๆขององค์กร โดยข้อมูลที่ได้มาจากบริษัทผู้ทำการติดตั้ง คือ บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน) ได้แก่ 1. บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) 2. บริษัท นันยาง มาร์เก็ตติ้ง จำกัด และ 3. บริษัท คอมแพคโฮม จำกัด บริษัทละ 10 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 30 ตัวอย่าง

3 . ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาเป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เพื่อสอบถามถึงการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS For Window โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำการสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลโดยทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรม เช่น กระบวนการ การดำเนินการ และการใช้งานโปรแกรมโดยทั่วไปของผู้ใช้งาน เพื่อให้ง่ายแก่การเข้าใจและสามารถทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา

มีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัยได้ดังนี้

1. ทำการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO เพื่อนำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2. ขอบเขตของแบบสอบถาม จะเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดี และข้อจำกัดของระบบ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ได้จากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จากองค์กรที่มีการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

3. รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้ที่มีต่อการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4. หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

4.1 เมื่อได้แบบสอบถามจากการสำรวจแล้ว ผู้ศึกษาจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องพร้อมกับคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

4.2 ลงรหัสในคู่มือลงรหัสสำหรับคำถามปลายปิดและจัดกลุ่มข้อมูลในคำถามปลายเปิด

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

4.4 สรุปผลจากแบบสอบถามที่ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลมาแล้วในขั้นต้น

4.5 นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาเสนอในรูปตารางมาตรฐาน พร้อมกับแปลความหมายของข้อมูลที่สรุปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายอย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในส่วนของการสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งาน ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ผู้ศึกษาใช้วิธีกำหนดคำถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

เกณฑ์การประเมินค่าของความคิดเห็น คะแนนที่ได้จากการวัดข้อมูลตามแบบสอบถามของส่วนที่ 3 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ซึ่งผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างของชั้น ได้กำหนดการคิดระดับความคิดเห็นจากเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนน ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ค่าสูงสุด - ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	ความเชื่อมั่น	กลยุทธ์เพื่อการพัฒนา
4.21 – 5.00	ความคิดเห็นมากที่สุด	มากที่สุด
3.41 – 4.20	ความคิดเห็นมาก	มาก
2.61 – 3.40	ความคิดเห็นปานกลาง	ปานกลาง
I.81 – 2.60	ความคิดเห็นน้อย	น้อย
1.00 – 1.80	ความคิดเห็นน้อยที่สุด	น้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2
การรับ-ส่งโทรสารผ่านโปรแกรม WinFax PRO

ประวัติความเป็นมาของโปรแกรม WinFax PRO

โปรแกรม WinFax PRO ได้รับการคิดค้นและพัฒนาโดยบริษัทโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีชื่อเสียงของโลก คือ บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทเจ้าของลิขสิทธิ์โปรแกรม Norton Antivirus ที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน และในประเทศไทยเองได้มีตัวแทนจำหน่ายโปรแกรม WinFax PRO หลายบริษัท เช่น บริษัท เจเนซิส มีเดียคอม จำกัด เป็นต้น

WinFax PRO เป็นซอฟท์แวร์ที่ใช้ในการรับ-ส่งโทรสารทางคอมพิวเตอร์ผ่านทาง Fax Modem โดยที่การส่งโทรสารผ่านโปรแกรม WinFax PRO นี้มีการทำงานที่คล้ายคลึงกับการส่งโทรสารโดยทั่วไปแต่จะเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้แก่การทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้งการนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ภายในองค์กรยังสามารถช่วยประหยัดทรัพยากรภายในองค์กรได้อย่างมาก โดยในปัจจุบันโปรแกรมการรับ-ส่งโทรสารผ่านทางคอมพิวเตอร์นั้น ได้รับความนิยมอยู่ในหลายองค์กรและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

ประวัติบริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน)

บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี คศ. 1982 เป็นบริษัทซึ่งเป็นผู้นำด้านนวัตกรรมคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นบริษัทซอฟท์แวร์ที่มีชื่อเสียงในด้านการคิดค้นและพัฒนาซอฟท์แวร์ต่างๆมากมาย อาทิ โปรแกรม WinFax PRO โปรแกรม Norton Antivirus และโปรแกรม Norton Smartphone Security เป็นต้น ต่อมาในปี คศ. 2005 บริษัท ซิมแมนเทค จำกัด (มหาชน)ได้ทำการรวมกิจการเข้ากับบริษัท เวอริตัส ซอฟท์แวร์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อรวมเอาระบบความปลอดภัยและเครื่องมือที่มีความน่าเชื่อถือให้บริการแก่องค์กรขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเป็นการขยายตลาดให้แก่บริษัทเพิ่มขึ้นอีกด้วย ในการรวมกิจการในครั้งนี้ นายจอห์น ทอมป์สัน ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้อำนวยการใหญ่ของบริษัทมาจนถึงปัจจุบัน และได้มีการเปิดเผยข้อมูลผลประกอบการทางการเงินไตรมาสแรกของปีงบประมาณ 2008 โดยมีรายได้ 1.4 พันล้านเหรียญ หรือคิดเป็นเงินไทย ประมาณ 47,600 ล้านบาท เติบโตขึ้นร้อยละ 10 เมื่อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

การใช้งานระบบประกอบด้วยส่วนที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่เป็นอุปกรณ์หลักในการรับและส่งโทรสาร โดยมีโปรแกรมเป็นตัวเชื่อมให้ระบบนั้นสามารถใช้งานได้ คอมพิวเตอร์จะเป็นตัวรับ ส่งและทำการเก็บข้อมูลที่ได้รับซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบ โดยที่คอมพิวเตอร์ที่รองรับการใช้งานของโปรแกรม WinFax PRO ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

1.1 ระบบเพนเทียม 133 ขึ้นไป

1.2 หน่วยความจำ RAM 16 MB

1.3 ความละเอียดของจอภาพ 800*600 ขึ้นไป

1.4 สีของจอภาพที่ 16 bits ขึ้นไป

1.5 ระบบปฏิบัติการ Window 95/98/Me/2000/xp

2. สายโทรศัพท์ ทำหน้าที่เป็นตัวเชื่อมต่อเครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ทำให้การรับและส่งโทรสารไปยังปลายทางที่ต้องการ

3. Fax Modem ทำหน้าที่เป็นแม่ข่ายในการรับและส่งโทรสาร ถ้าระบบไม่มีอุปกรณ์ชิ้นนี้จะไม่สามารถรับและส่งโทรสารได้ หลักการทำงานของ Fax Modem คือ ในการส่งโทรสารนั้น Window จะรับรู้ว่า Fax Modem เป็นเครื่องพิมพ์ตัวหนึ่งที่กำลังจะพิมพ์งานออกไป ส่วนการรับโทรสารนั้น ก็จะรับรู้ว่าเป็นการรับไฟล์รูปภาพของโทรสารที่ส่งเข้ามา

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประโยชน์ของโปรแกรม WinFax PRO

1. WinFax PRO เป็นโปรแกรมที่เหมาะสำหรับการใช้งานในสำนักงานที่มีการรับและส่งโทรสารเป็นประจำในจำนวนมาก

2. ช่วยลดเวลาในการรับและส่งโทรสารจำนวนมากๆ

3. ลดภาระงานของพนักงานในการส่งโทรสารชุดเดียวไปยังหลายบริษัท

4. ลดการใช้ทรัพยากรภายในองค์การเนื่องจากโทรสารที่ได้รับ ข้อมูลจะเก็บอยู่ในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยไม่ต้องผ่านออกมาเป็นกระดาษเหมือนการรับและส่งโทรสารทั่วไป

5. ลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการรับและส่งโทรสาร

ลักษณะขององค์กรที่ใช้งานระบบ

องค์กรที่มีการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เพื่อการจัดการองค์กรธุรกิจนั้น จะเป็นงานภายในสำนักงานขององค์กรที่มีการดำเนินงานที่ต้องทำการติดต่อสื่อสารไปยังหน่วยงานภายนอกผ่านโทรสารในอัตราสูง ซึ่งการส่งโทรสารในรูปแบบเดิมก่อให้เกิดปัญหาและความยากลำบากโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกผ่านทางโทรสารในปริมาณมาก เช่น

1. ฝ่ายจัดซื้อ ที่ต้องทำการติดต่อซื้อ-ขายสินค้ากับหน่วยงานภายนอก

2. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ต้องมีการส่งข่าวสารประชาสัมพันธ์องค์กรให้แก่สื่อหรือหน่วยงานภายนอก

3. ฝ่ายการเงินและฝ่ายบัญชี ที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารเพื่อทำการวางบิลค่าใช้จ่ายในการซื้อ-ขายสินค้า เป็นต้น

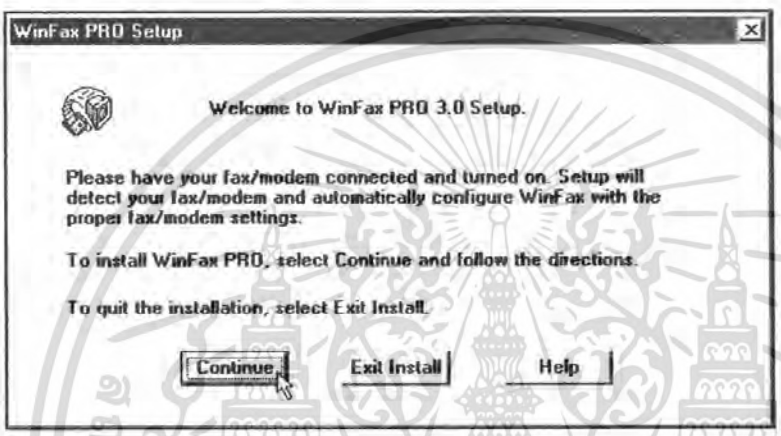
โดยที่องค์กรต่างๆได้มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบอย่างต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนในการใช้งานและขั้นตอนการทำงานของระบบ

การติดตั้งโปรแกรม WinFAX PRO มีขั้นตอนดังนี้

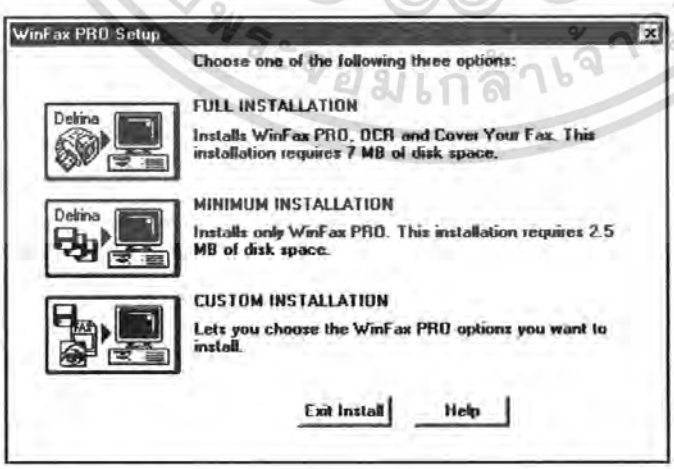
1. ทำการเรียกไฟล์เพื่อติดตั้งโปรแกรม WinFax PRO (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 แสดงการเข้าสู่การติดตั้งระบบ

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

2. ผู้ใช้ทำการเลือกชนิดของการติดตั้งขึ้นอยู่กับความต้องในการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน (ภาพที่ 2)

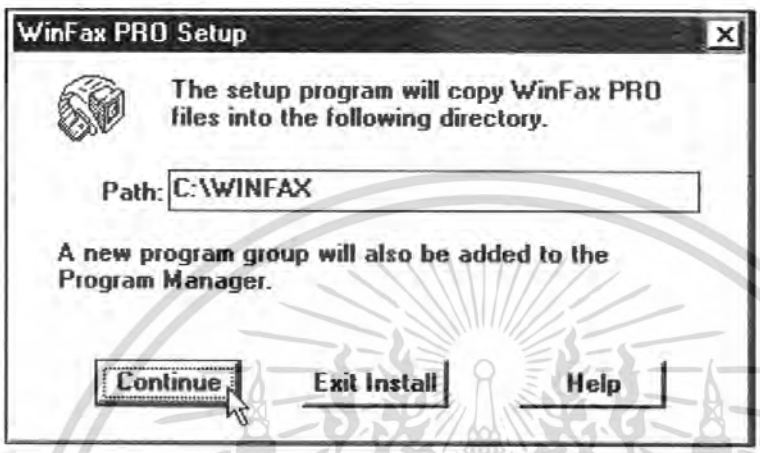


ภาพที่ 2 แสดงชนิดของการติดตั้ง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

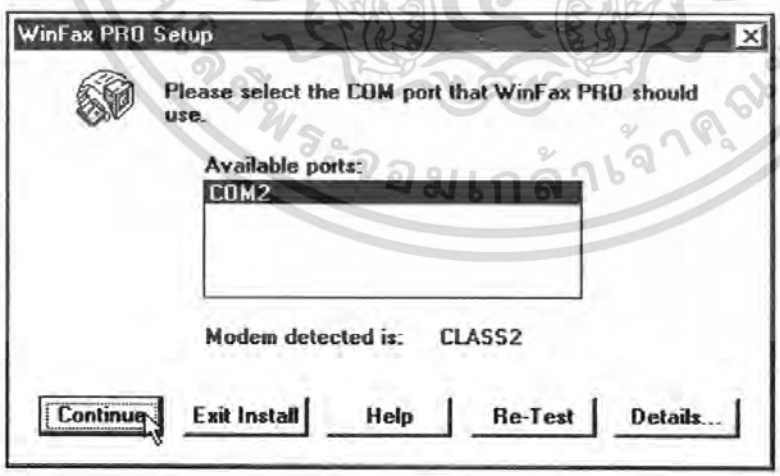
3. ผู้ใช้ทำการเลือก Folder ที่ต้องการให้ติดตั้งโปรแกรม เพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 เลือก folder ที่ต้องการ

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

4. โปรแกรมจะทำการตรวจสอบโมเด็ม และเลือก port ที่จะติดตั้งโมเด็มไว้ (ภาพที่ 4)

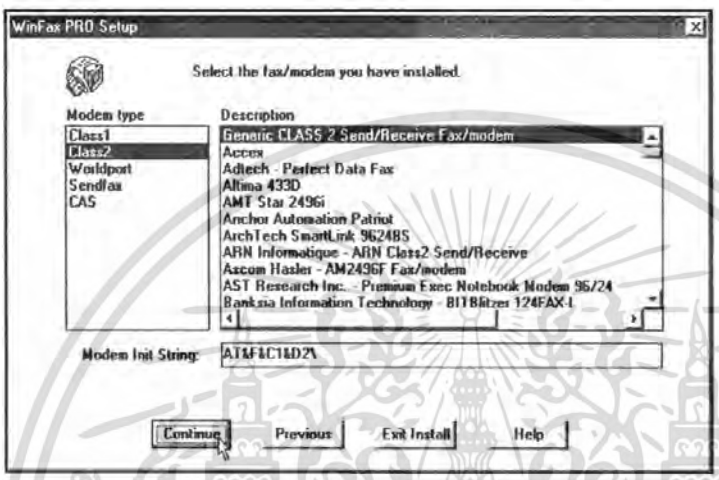


ภาพที่ 4 ตรวจสอบโมเด็มของระบบ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

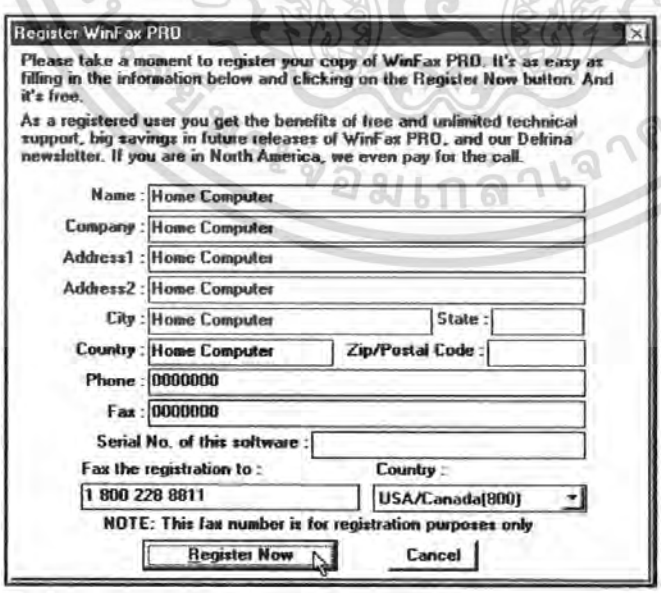
5. เลือก Class สำหรับ Fax โดยที่โปรแกรมจะทำการตรวจสอบอัตโนมัติ หรือถ้าหากทำการติดตั้งแล้วไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้ต้องทำการตั้งค่าใหม่ แล้วจึงดำเนินการต่อในขั้นตอนต่อไป (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 5 การเลือก class สำหรับ fax

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

6. ผู้ใช้ทำการใส่ชื่อและข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน (ภาพที่ 6)



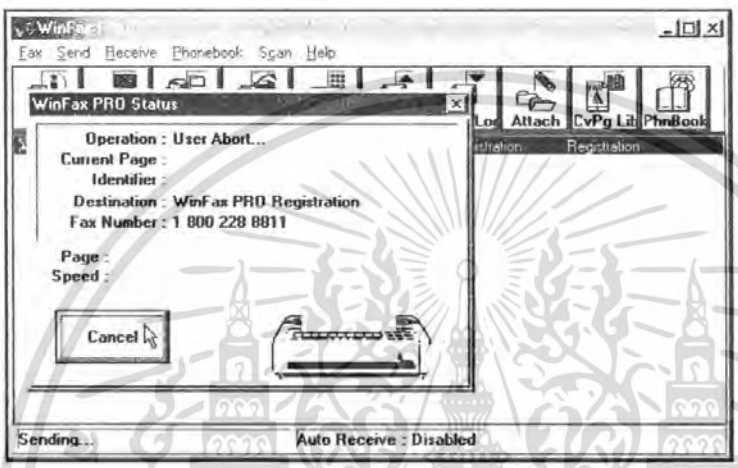
ภาพที่ 6 ข้อมูลต่างๆของหน่วยงาน

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเรียกใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

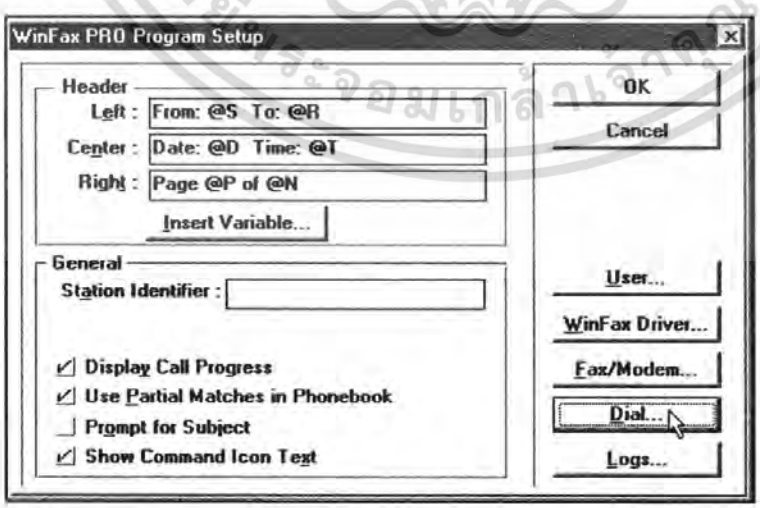
1. ในการเรียกใช้โปรแกรมในครั้งแรก ตัวโปรแกรมจะเชื่อมต่อโทรศัพท์เพื่อทำการลงทะเบียน(Register)ตามที่ผู้ใช้งานกำหนดตามขั้นตอนของระบบ (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 การเชื่อมต่อโทรศัพท์

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

2. ทำการตั้งค่าต่าง ๆ ในการส่งโทรสาร คือ การตั้งค่าหัวกระดาษ และค่าต่างๆของการส่งโทรสาร(ภาพที่ 8)

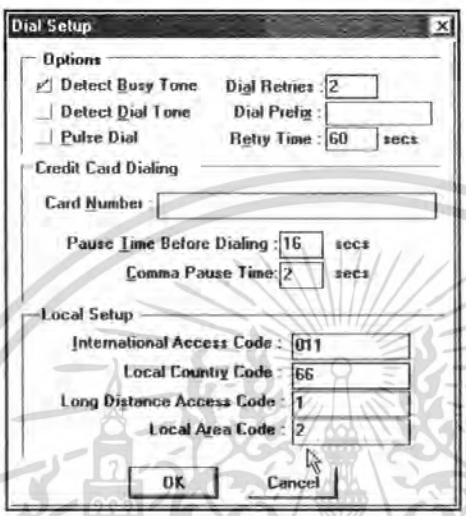


ภาพที่ 8 การตั้งค่าหัวกระดาษ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

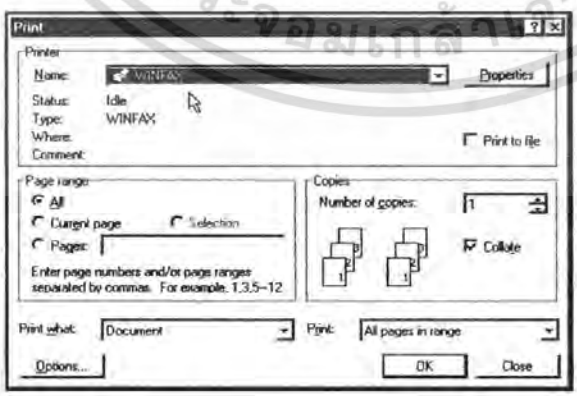
3. ระบบจะทำการตรวจสอบสายไม่ว่างและตรวจสอบสัญญาณโทรศัพท์ก่อนส่งพร้อมกับรหัสทางไกลที่ต้องการส่ง(ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 การตรวจสอบสายสัญญาณและรหัสทางไกล

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

4. WinFax PRO จะทำงานเหมือนเป็นเครื่องพิมพ์ตัวหนึ่ง ดังนั้นการส่งโทรสาร จึงเปรียบเสมือนการสั่งเครื่องให้พิมพ์เอกสารโดยที่เอกสารนั้นจะส่งไปยังเครื่องโทรสารขององค์กรอื่น เมื่อต้องการส่งโทรสารผู้ใช้จึงเลือกค่าเป็น WinFax PRO แทนเครื่องพิมพ์เดิม (ภาพที่ 10)

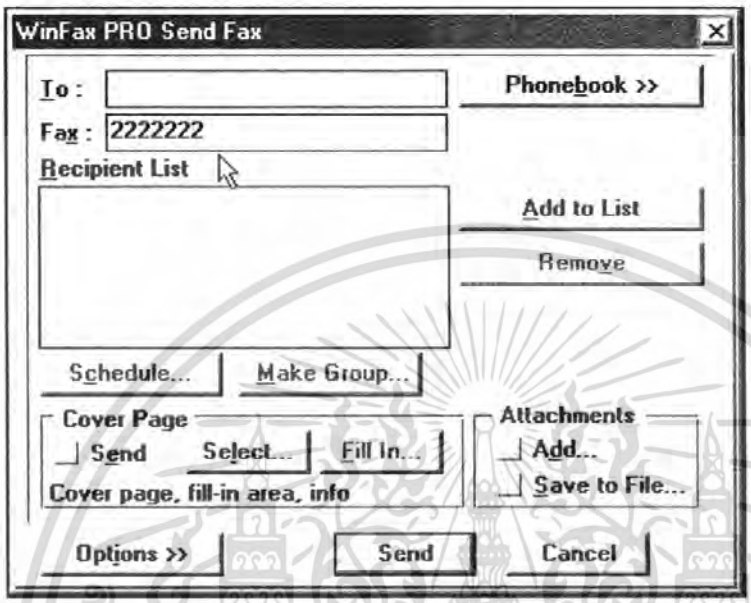


ภาพที่ 10 การใช้งานโปรแกรม

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ผู้ใช้ใส่หมายเลขปลายทางที่ต้องการส่งโทรสาร (ภาพที่ 11)



ภาพที่ 11 ระบุหมายเลขปลายทาง

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

6. โปรแกรมจะเริ่มต้นการส่งโทรสาร โดยมีการแสดงสถานะต่าง ๆ ตั้งแต่ต้นจนจบขั้นตอนการส่ง(ภาพที่ 12)

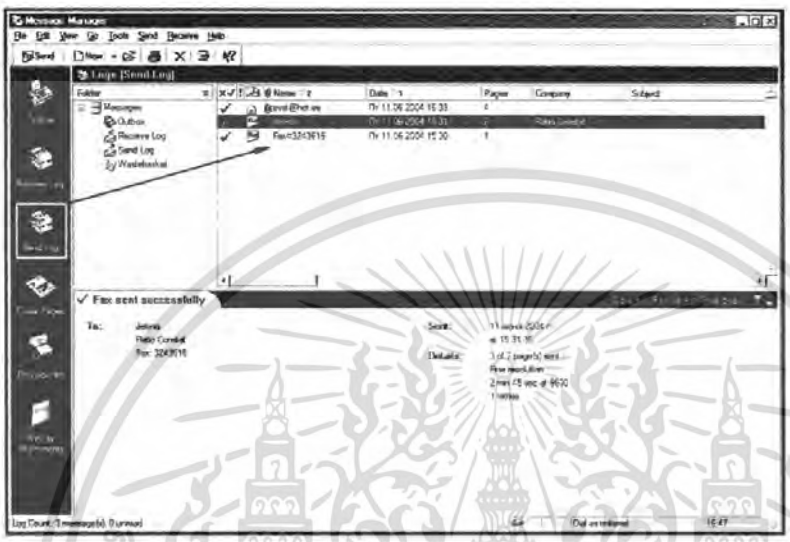
ภาพที่ 12 แสดงสถานะการส่ง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

7. หลังจากการตั้งค่าต่างๆของการส่งโทรสารเสร็จสมบูรณ์แล้ว คอมพิวเตอร์จะแสดงข้อมูลรับทางหน้าจอแสดงผล (ภาพที่ 13)



ภาพที่ 13 หน้าจอแสดงการส่งข้อมูล

ที่มา : บริษัท ซีคอน คีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน)

การตั้งค่าการรับ FAX อัตโนมัติ

1. ทำการเลือกที่เมนู Receive และเลือก Receive Setup เพื่อตั้งค่าการรับโทรสารอัตโนมัติ เมื่อมีโทรสารส่งเข้ามายังองค์กร การรับโทรสารจะเริ่มดำเนินการเองโดยทันที (ภาพที่ 14)

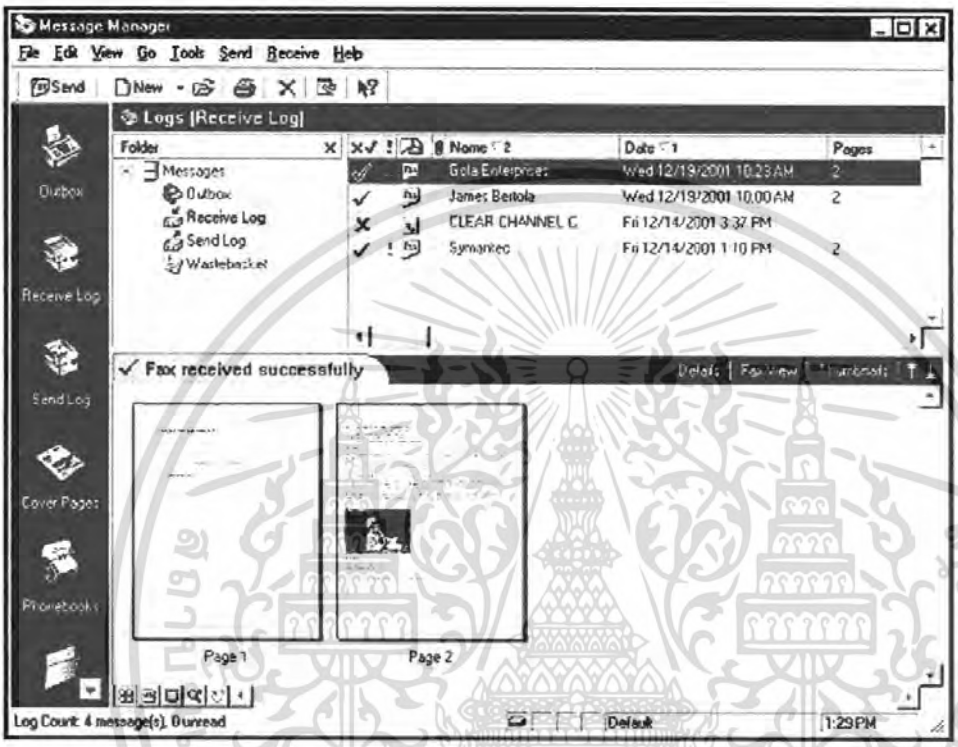
ภาพที่ 14 การตั้งค่ารับอัตโนมัติ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

97453

2. หลังการติดตั้งโปรแกรม WinFax PRO และตั้งค่ารับเสร็จสมบูรณ์ คอมพิวเตอร์จะแสดงข้อมูลรับทางหน้าจอแสดงผล (ภาพที่ 15)



ภาพที่ 15 หน้าจอรับ

ที่มา : บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3
การวิเคราะห์ข้อมูลและผลการศึกษา

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

แบบสอบถามแบ่งลักษณะคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.3 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.7 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. อายุ จากการศึกษาพบว่า 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	11	36.7
41-50 ปี	4	13.3
รวม	30	100.0

3. ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.0 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ปวส. คิดเป็นร้อยละ 3.3 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ปวส.	1	3.3
ปริญญาตรี	23	76.7
สูงกว่าปริญญาตรี	6	20.0
รวม	30	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายที่สังกัด จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายการเงินคิดเป็นร้อยละ 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	9	30.0
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	6	20.0
ฝ่ายบัญชี	4	13.3
ฝ่ายธุรการ	2	6.7
รวม	30	100.0

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มีจำนวนระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนในแต่ละช่วงใกล้เคียงกันโดยมีรายได้น้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 บาทมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือรายได้ 10,001-20,000บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 รายได้ 20,001-30,000บาท คิดเป็นร้อยละ 23.3 รายได้ 30,001-40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.7 และรายได้40,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 3.3 ตามลำดับ (ตารางที่ 5)

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 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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 ปีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 10.0 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาการใช้งาน

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	10	33.3
6 เดือน - 1 ปี	12	40.0
มากกว่า 1 ปีขึ้นไป - 2 ปี	5	16.7
มากกว่า 2 ปี	3	10.0
รวม	30	100.0

2. จำนวนครั้งที่ใช้งานต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ที่ใช้งานต่อเดือน 1-10 ครั้งและ 11-20 ครั้ง มีสัดส่วนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 33.3 จำนวน 21-30 ครั้ง และ 30 ครั้งขึ้นไปมีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 16.7 (ตารางที่ 7)

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 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสื่อ

สื่อ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
จากการใช้งานขององค์การ	19	42.2
อินเทอร์เน็ต	14	31.1
สื่อสิ่งพิมพ์	11	24.5
สื่อโทรทัศน์	1	2.2
รวม	45	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4. สาเหตุที่เลือกใช้งาน จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานเลือกใช้โปรแกรม WinFax PRO เพราะต้องการความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.2 รองลงมาคือการใช้งานตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงคิดเป็นร้อยละ 41.9 และเป็นการประหยัดทรัพยากรน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.9 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้งาน

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

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

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

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสิ่งที่ผู้ใช้ให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งาน

สิ่งที่ให้ความสำคัญ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความสะดวกรวดเร็วจากเทคโนโลยี	19	63.3
ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล	6	20.0
ดำเนินการตามนโยบายองค์กร	3	10.0
ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร	2	6.7
รวม	30	100.0

2. ปัญหาและอุปสรรค จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ผู้ใช้มีปัญหาและไม่มีปัญหาในการใช้งานเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50 (ตาราง 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรค

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคที่พบ

ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ความล่าช้าในการถ่ายโอนข้อมูล	5	26.3
ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล	5	26.3
ความผิดพลาดของระบบเครือข่าย	4	21.1
ขั้นตอนการใช้งานมีความซับซ้อน	3	15.8
ใช้เป็นครั้งแรกทำให้ใช้งานไม่เป็น	2	10.5
รวม	19	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

4. วิธีการแก้ปัญหา จากการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งานโดยการสอบถามผู้ที่เคยใช้งานมาก่อนคิดเป็นร้อยละ 76.7 รองลงมาคือศึกษาคู่มือการใช้งานคิดเป็นร้อยละ 16.7 และสอบถามฝ่ายเทคนิคน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 6.7 (ตาราง 13)

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 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม จากการศึกษาพบว่าหลังจากใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ผู้ใช่ส่วนใหญ่มีความสะดวกรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้นคิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเห็นว่าช่วยลดความผิดพลาดของการส่งโทรสารคิดเป็นร้อยละ 22.2 และสามารถสรุปรายงานการใช้บริการได้รวดเร็วน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 14.6 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม

การทำงาน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
สะดวกรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น	26	63.4
ลดความผิดพลาดของการส่งโทรสาร	9	22.0
สรุปรายงานการใช้บริการได้รวดเร็ว	6	14.6
รวม	41	100.0

หมายเหตุ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

6.ข้อดีของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมWinFax PRO จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่มีความเห็นในระดับมากในข้อดีของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม คือ 1)ลดเวลาในการรับ-ส่งโทรสาร 2)มีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม 3)การลดขั้นตอนในการทำงาน 4)ความสะดวกในการติดตั้งและใช้งาน 5)มีมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้อง 6)การทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ 7)ความคุ้มค่าต่อการลงทุน (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 ระดับข้อดีของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

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
มีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม	2 (6.7)	17 (56.7)	11 (36.7)	- (0.0)	- (0.0)	3.70	มาก
การลดขั้นตอนในการทำงาน	1 (3.3)	17 (56.7)	12 (40.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.67	มาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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	- (0.0)	18 (60.0)	12 (40.0)	- (0.0)	- (0.0)	3.60	มาก
การทำงานมีความถูกต้องแม่นยำ	- (0.0)	17 (56.7)	13 (43.3)	- (0.0)	- (0.0)	3.57	มาก
ความคุ้มค่าต่อการลงทุน	2 (6.7)	9 (30.3)	19 (63.3)	- (0.0)	- (0.0)	3.43	มาก
การใช้งานสะดวกและเข้าใจง่าย	- (0.0)	12 (40.0)	16 (53.3)	2 (6.7)	- (0.0)	3.33	ปานกลาง
ความถูกต้องในการสรุปรายงานเสนอผู้บริหาร	- (0.0)	10 (33.3)	18 (60.0)	2 (6.7)	- (0.0)	3.27	ปานกลาง
มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม	1 (3.3)	4 (13.3)	12 (40.0)	12 (40.0)	1 (3.3)	2.73	ปานกลาง

7. ข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จากการศึกษาพบว่าระดับของข้อจำกัดที่ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เห็นว่าอยู่ในระดับมากคือ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานและขาดความชำนาญในการใช้งาน ระดับปานกลางมีความเห็นว่าเกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูลและเกิดความล่าช้าในการใช้งาน(ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 16 ระดับข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม 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 (20.0)	11 (36.7)	11 (36.7)	2 (6.7)	- (0.0)	3.70	มาก
เกิดความล่าช้าในการใช้งาน	1 (3.3)	5 (16.7)	15 (50.0)	9 (30.0)	- (0.0)	2.93	ปานกลาง
เกิดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล	1 (3.3)	1 (3.3)	16 (53.3)	12 (40.0)	- (0.0)	2.70	ปานกลาง
เกิดการสูญหายของข้อมูลในการรับ-ส่งโทรสาร	- (0.0)	2 (6.7)	12 (40.0)	16 (53.3)	- (0.0)	2.53	น้อย

ส่วนที่ 4 เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO

จากการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO พบว่า ในการรับและส่งโทรสารเป็นจำนวนมากๆ โปรแกรมจะเกิดการค้าง เกิดความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล ทำให้ระบบไม่สามารถทำงานต่อไปได้ ต้องทำการแก้ไขโดยใช้เวลานาน จึงควรมีการแก้ไขและพัฒนาปัญหาดังกล่าว โดยอาจทำการแก้ไขและพัฒนาในด้านของซอฟท์แวร์คือ ตัวโปรแกรม WinFax PRO หรือด้านฮาร์ดแวร์คืออุปกรณ์เชื่อมต่อต่างๆ

2.ผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO พบว่า ในบางครั้งที่การส่งโทรสารเป็นภาษาไทยไปยังผู้รับ ปรากฏว่าเอกสารนั้นเมื่อถูกส่งไปยังผู้รับแล้วได้เปลี่ยนเป็นภาษาอื่น ทำให้การใช้งานมีความสับสน จึงควรมีการแก้ไขและพัฒนาโปรแกรมในด้านของระบบการตรวจสอบความผิดพลาดของภาษาก่อนที่จะทำการส่งโทรสารออกไปยังปลายทาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

การปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจะเห็นว่า การใช้งานโปรแกรม WinFax PROนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการทำงานส่วนใหญ่ เกิดจากความผิดพลาดของระบบซอร์ฟแวร์ของโปรแกรม และผู้ใช้งานได้มีการเสนอแนะให้มีการปรับปรุงในส่วนของโปรแกรม ให้ระบบมีการตรวจสอบความผิดพลาดในด้านต่างๆของเอกสารก่อน หลังจากนั้นโปรแกรมจึงจะมีการประมวลผลและทำการส่งโทรสารไปยังเป้าหมายปลายทางที่ถูกกำหนดไว้ ทำให้การทำงานของการส่งโทรสารเป็นไปอย่างถูกต้อง ปราศจากข้อผิดพลาดต่างๆและทำงานได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4
สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ในปัจจุบันการใช้งานโทรสารในองค์กรธุรกิจมีขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการรองรับการพัฒนาของระบบการติดต่อสื่อสารในปัจจุบัน และเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วมากขึ้นกว่าการสื่อสารในรูปแบบเดิม จึงได้มีการนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจกันอย่างแพร่หลาย ทำให้ผู้ศึกษาสนใจทำการศึกษาลักษณะและขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO ข้อดี-ข้อจำกัดของโปรแกรม WinFax PRO การศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO จำนวน 30 ตัวอย่างจาก 3 องค์กรธุรกิจที่มีการใช้งาน ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ใช้โปรแกรมโดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO
ส่วนที่ 3 ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่และร้อยละ เพื่อแปลความหมายข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้ระบบ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการศึกษาทั่วไปจากผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี สังกัดฝ่ายจัดซื้อและฝ่ายการเงินในจำนวนที่เท่ากัน มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 บาท มีการใช้งานอยู่ในระยะเวลา 6 เดือน – 1 ปี มีการใช้งานต่อเดือนเดือนละ 1-10 ครั้งและ 11-20 ครั้งในจำนวนเท่ากัน ได้รู้จักโปรแกรม WinFax PRO จากการใช้งานขององค์กร สาเหตุที่เลือกใช้งานโปรแกรมเพราะต้องการความสะดวกรวดเร็ว และผู้ใช้ให้ความสำคัญกับความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากเทคโนโลยีมากที่สุด ผู้ใช้งานโปรแกรมพบว่าการใช้งานมีส่วนที่พบและไม่พบปัญหาในอัตราส่วนที่เท่ากัน โดยปัญหาที่พบเกิดจากความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูลและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล ผู้ใช้งานแก้ไขปัญหาโดยการสอบถามจากผู้อื่นที่เคยใช้งานโปรแกรมมาก่อน ซึ่งการส่งโทรสารหลังจากมีการนำโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้ พบว่าเกิดความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น

ระดับข้อดีและข้อจำกัดของผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO ส่วนใหญ่เห็นข้อดีของโปรแกรม WinFax PRO ในเรื่องของการช่วยลดเวลาในการส่งโทรสาร ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน มีความสะดวกในการติดตั้งโปรแกรม มีมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้อง และมีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม ในด้านของข้อจำกัดพบว่า ควรต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม ผู้ใช้งานยังขาดความชำนาญในการใช้งานอยู่มาก โปรแกรมเกิดความผิดพลาดในการบันทึกจัดเก็บข้อมูล เกิดความล่าช้าในการใช้งานและยังเกิดการสูญหายของข้อมูลในระหว่างการรับ-ส่งโทรสารอยู่

เสนอแนะแนวทางการพัฒนาโปรแกรม WinFax PRO

1. องค์การหรือบริษัทควรมีการฝึกอบรมและสอนการใช้งานโปรแกรมให้แก่พนักงานผู้ใช้ให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่อาจจะพบได้จากการใช้งาน ทำให้ผู้ใช้ไม่รู้สึกกังวลเมื่อต้องใช้งานและเมื่อได้พบกับปัญหาที่อาจจะคาดไม่ถึงจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

2. ผู้ใช้ควรมีความรอบคอบและรอบรู้ในการใช้งาน ควรเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ที่เกิดขึ้นให้เป็นไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบัน ควรทำการศึกษาหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่เพิ่มเติมด้วยตนเอง เช่น การศึกษาจากคู่มือด้วยตนเอง ซึ่งจากการสำรวจอยู่ในเกณฑ์น้อยเมื่อเทียบกับการที่เกิดปัญหาแล้วจะให้ผู้อื่นช่วยแก้ไข ทำให้เมื่อเกิดปัญหาเดิมซ้ำขึ้นอีกก็ยังไม่สามารถทำการแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง

3. องค์กรควรมีการแก้ไขปรับปรุงหนังสือคู่มือการใช้งานที่ได้รับจากผู้ติดตั้งที่เข้าใจได้ยากให้มีความน่าสนใจและผู้ใช้สามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย เช่น มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอการใช้งานของโปรแกรมให้น่าสนใจ เข้าใจง่ายและน่าอ่าน รวมทั้งมีการจัดพิมพ์ขั้นตอนการใช้งานให้ผู้ใช้งานมองเห็นได้ง่ายให้แก่ พนักงานที่ใช้งานโปรแกรมเป็นครั้งแรกสามารถปฏิบัติตามได้อย่างเป็นลำดับขั้นตอนตามไปอย่างช้าๆ เพื่อแก้ปัญหาการใช้งานโปรแกรมไม่เป็นในครั้งแรกของการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. **การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.** กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์บริษัทธรรมสาร จำกัด.

เฉลิม ศรีลานนท์. 2547. **แนวทางการพัฒนากุลยุทธ์การให้บริการ PAY AT POST ของที่ทำการไปรษณีย์ :** กรณีศึกษาที่ทำการไปรษณีย์ PAY AT POST. มหาสารคาม : วิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐกานต์ ชาติอุดมพันธ์.2544 .**การพัฒนาระบบการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านอินเตอร์เน็ต.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์.สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

บรรพต เด่นสกุลประเสริฐและไพรวัลย์ ศักดิ์ใหญ่. 2541**. ชุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์กับเครื่องโทรสารเพื่อใช้งานเป็นเครื่องพิมพ์และเครื่องกวาดตรวจ.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์ . สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

บริษัท ซีคอน ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน) 2550.**คู่มือการใช้โปรแกรม WinFax PRO.** เอกสารคู่มือการใช้งาน.

มั่นผล วงศ์มาศา . 2548 . **ศึกษาการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูงในธุรกิจบริษัทหลักทรัพย์ .** กรุงเทพมหานคร:บทความ.

http://www.com-th.net/setup/?winfax (12 มิถุนายน 2550)

http://www.geocities.com/clicksabay (23 ตุลาคม 2550)

http://www.it.excise.go.th (23 ตุลาคม 2550)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามผู้ใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

แบบสอบถามเพื่อการพัฒนาการใช้โปรแกรมรับ-ส่งโทรสารเพื่อการจัดการภายในองค์กรธุรกิจ

<u>คำชี้แจง</u> ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษา โดยที่ผู้กรอกแบบสอบถามต้องเป็นผู้ที่เคยใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มาก่อน และโปรดทำเครื่องหมาย ☑ หน้าข้อความที่ต้องการกรอกและกรอกข้อความในพื้นที่ที่กำหนด โปรดกรุณาสละเวลากรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบต่อไป ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

<u>ผู้ศึกษา</u>
นักศึกษาปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีการจัดการ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เลขที่แบบสอบถาม.....

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว **ส่วนของเจ้าหน้าที่**

1. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง V1 ☐

2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า/เท่ากับ 20 ปี ☐ 2) 21-30 ปี V2 ☐

☐ 3) 31-40 ปี ☐ 4) 41-50 ปี

☐ 5) 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา V3 ☐

☐ 1) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ปวช.

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า/ปวส.

☐ 3) ปริญญาตรี

☐ 4) สูงกว่าปริญญาตรี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ฝ่ายที่สังกัด V4 ☐

☐ 1) ฝ่ายจัดซื้อ

☐ 2) ฝ่ายประชาสัมพันธ์

☐ 3) ฝ่ายการเงิน

☐ 4) ฝ่ายบัญชี

☐ 5) อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน V5 ☐

☐ 1) น้อยกว่า/เท่ากับ 10,000 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

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

1. ท่านเริ่มใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มานานเพียงใด V6 ☐

☐ 1) น้อยกว่า 6 เดือน ☐ 2) 6 เดือน - 1 ปี

☐ 3) มากกว่า1 ปีขึ้นไป - 2 ปี ☐ 4) มากกว่า 2 ปี

2. จำนวนครั้งที่ท่านเข้าใช้บริการระบบ / เดือน V7 ☐

☐ 1) 1 - 10 ครั้ง ☐ 2) 11 - 20 ครั้ง

☐ 3) 21-30 ครั้ง ☐ 4) มากกว่า 30 ครั้ง

3. ท่านรู้จักโปรแกรม WinFax PRO ได้อย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) สื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ V8_1☐

☐ 2) สื่อสิ่งพิมพ์ V8_2☐

☐ 3) อินเทอร์เน็ต V8_3☐

☐ 4) จากการใช้งานขององค์กร V8_4☐

☐ 5) อื่นๆ โปรดระบุ..... V8_5☐

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สาเหตุที่ท่านเลือกใช้งานโปรแกรม WinFax PRO (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ V9_1☐

☐ 2) เป็นการประหยัดทรัพยากรขององค์กร V9_2☐

☐ 3) เป็นการรับบริการที่เป็นไปตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง V9_3☐

☐ 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V9_4☐

5. สิ่งที่ท่านให้ความสำคัญมากที่สุดในการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO V10 ☐

☐ 1) ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากเทคโนโลยี

☐ 2) ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร

☐ 3) ดำเนินการตามนโยบายขององค์กร

☐ 4) ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล

☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3

6. ปัญหาและอุปสรรคที่พบในการใช้งานโปรแกรม WinFax PROในปัจจุบัน V11 ☐

☐ มี ☐ ไม่มี

ถ้ามี โปรดระบุ (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) ความผิดพลาดของระบบเครือข่าย V12_1☐

☐ 2) ความล่าช้าในการโอนถ่ายข้อมูลของโปรแกรม V12_2☐

☐ 3) ขั้นตอนในการเข้าใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มีความซับซ้อน V12_3☐

☐ 4) ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล V12_4☐

☐ 5) อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... V12_5☐

7. เมื่อท่านเกิดปัญหาขึ้นในการใช้โปรแกรมท่านแก้ปัญหาด้วยวิธีใด V13 ☐

☐ 1) สอบถามฝ่ายเทคนิคของบริษัทเจ้าของโปรแกรม

☐ 2) เปิดคู่มือการใช้งานโปรแกรม

☐ 3) สอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว

☐ 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม WinFax PRO เป็นอย่างไร
(เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 1) มีความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น	V14_1☐
☐ 2) ลดความผิดพลาดของการส่งโทรสาร	V14_2☐
☐ 3) สามารถสรุปรายงานการให้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น	V14_3☐
☐ 4) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	V14_4☐

9. ผลที่ได้รับและปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

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

ข้อดีที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

ระดับความสำคัญ / คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ผลที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO					
1.1 ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม					
1.2 การใช้งานของโปรแกรม สะดวกและเข้าใจง่าย					
1.3 ลดเวลาในการส่งโทรสาร					
1.4 การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ					
1.5 การลดขั้นตอนการทำงานของการส่งโทรสาร					
2. การบริหารจัดการในองค์กรธุรกิจ					
2.1 ความถูกต้องในการสรุปรายงานนำเสนอแก่ผู้บริหาร					
2.2 ความสะดวกในการติดตั้งและใช้โปรแกรม					
23 การมีมาตรฐานของการทำงานที่ถูกต้อง					
24 ความคุ้มค่าต่อการลงทุนในการนำเอาโปรแกรม WinFax PRO เข้ามาใช้งาน					
2.5 ท่านมีความพึงพอใจในการทำงานของโปรแกรม WinFax PRO					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

ระดับความสำคัญ / คำถาม	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.ปัญหาที่เกิดจากการใช้งานโปรแกรมWinFax PRO					
1.1จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO					
1.2 เกิดความผิดพลาดในการบันทึกหรือจัดเก็บข้อมูล					
1.3 การเกิดการสูญหายของข้อมูลในการรับ-ส่งโทรสาร					
1.4 การขาดความชำนาญในการใช้โปรแกรม					
1.5 การเกิดความล่าช้าในการใช้งานโปรแกรม					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านพบ คือ

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อพัฒนาการใช้งานโปรแกรม WinFax PRO

.....

.....

.....

กรุณาตรวจสอบความครบถ้วนอีกครั้ง

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

คู่มือการลงรหัส

ข้อที่	ตัวแปร	รายการข้อมูล	ประเภทข้อมูล	ค่าที่เป็นไปได้	ข้อสังเกต
1	V1	เพศ	Nominal	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้เพียงข้อเดียว
2	V2	อายุ	Ordinal	1.ต่ำกว่า/เท่ากับ 20ปี 2.21-30 ปี 3.31-40 ปี 4.41-50 ปี 5.50 ปีขึ้นไป	เลือกได้เพียงข้อเดียว
3	V3	ระดับการศึกษา	Ordinal	1.มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า ปวช. 2.มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า ปวส. 3.ปริญญาตรี 4.สูงกว่าปริญญาตรี	เลือกได้เพียงข้อเดียว
4	V4	ฝ่ายที่สังกัด	Nominal	1.ฝ่ายจัดซื้อ 2.ฝ่ายประชาสัมพันธ์ 3.ฝ่ายการเงิน 4.ฝ่ายบัญชี 5.อื่น ๆ	เลือกได้เพียงข้อเดียว
5	V5	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	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	เลือกได้เพียงข้อเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 4.มากกว่า 30 ครั้ง	เลือกได้เพียงข้อเดียว
8	V8_1 V8_2 V8_3 V8_4 V8_5	สื่อ	Nominal	1.สื่อโทรทัศน์ 2.สื่อสิ่งพิมพ์ 3.อินเทอร์เน็ต 4.การใช้งานขององค์การ 5.อื่นๆ	เลือกได้หลายข้อ
9	V9_1 V9_2 V9_3 V9_4	สาเหตุที่เลือกใช้งานโปรแกรม	Nominal	1.ต้องการความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินการ 2.ประหยัดทรัพยากรขององค์กร 3.เป็นไปตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง 4.อื่น ๆ	เลือกได้หลายข้อ
10	V10	สิ่งที่ให้ความสำคัญมากสุดในการใช้งาน	Nominal	1.ความสะดวกรวดเร็วที่ได้รับจากเทคโนโลยี 2.ความคุ้มค่าด้านทรัพยากร 3.ดำเนินการตามนโยบายขององค์กร 4.ความรวดเร็วในการถ่ายโอนข้อมูล 5.อื่น ๆ	เลือกได้เพียงข้อเดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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.ขั้นตอนในการเข้าใช้งานโปรแกรม WinFax PRO มีความซับซ้อน 4.ความผิดพลาดในการค้นหาและแสดงข้อมูล 5) อื่น ๆ	เลือกได้หลายข้อ
13	V13	วิธีการแก้ปัญหา	Nominal	1.สอบถามฝ่ายเทคนิคของบริษัทเจ้าของโปรแกรม 2.เปิดคู่มือการใช้งานโปรแกรม 3.สอบถามผู้ที่เคยใช้โปรแกรมมาแล้ว 4.อื่น ๆ	เลือกได้เพียงข้อเดียว
14	V14_1 V14_2 V14_3 V14_4	การทำงานของพนักงานหลังจากใช้งานโปรแกรม	Nominal	1. มีความรวดเร็วในการส่งโทรสารมากขึ้น 2.ลดความผิดพลาดของการส่งโทรสาร 3.สรุปรายงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น 4.อื่น ๆ	เลือกได้หลายข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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	ข้อดีจากการใช้งานโปรแกรม	Nominal	1.มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโปรแกรม 2.การใช้งานสะดวกและเข้าใจง่าย 3.ลดเวลาการส่งโทรสาร 4.ทำงานถูกต้องแม่นยำ 5.ลดขั้นตอนการทำงาน 6.ความถูกต้องในการสรุปรายงาน 7.ความสะดวกในการติดตั้งและใช้งาน 8.มีมาตรฐานการทำงานที่ถูกต้อง 9.ความคุ้มค่าต่อการลงทุน 10.มีความพึงพอใจในการใช้งาน	เลือกได้หลายข้อ
16	V16_1 V16_2 V16_3 V16_4 V16_5	ปัญหาจากการใช้งานโปรแกรม	Nominal	1.จำเป็นต้องฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน 2. เกิดความผิดพลาดในการหรือจัดเก็บข้อมูล 3.การสูญหายของข้อมูลในการรับ-ส่งโทรสาร 4.ขาดความชำนาญ 5.ความล่าช้าในการใช้งาน	เลือกได้หลายข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้