



ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน
บริษัทเบทาโกร จำกัด(มหาชน)

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS READY-MADE SOFTWARE SYSTEM MANAGES
THE BUSINESS OF EMPLOYEES OF BETAGRO PUBLIC COMPANY LIMITED

พัชรี หยิบเจริญพร

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน
บริษัทเบทาโกร จำกัด(มหาชน)



พัชรี หยิบเจริญพร

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS READY-MADE SOFTWARE SYSTEM
MANAGES THE BUSINESS OF EMPLOYEES OF BETAGRO PUBLIC
COMPANY LIMITED



A Master's Project Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION (Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน

บริษัทเบทาโกร จำกัด(มหาชน)

ของ

พัชรี หยิบเจริญพร

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถ เลิศวรรณวิทย์)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัทเบทาโกร จำกัด(มหาชน)
ผู้วิจัย	พัชรีย์ หยิบเจริญพร
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) มีกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จำนวน 210 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 วิเคราะห์ข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว พบว่า การรับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความคาดหวัง การรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป พนักงานบริษัท เบทาโกร

Title	EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS READY-MADE SOFTWARE SYSTEM MANAGES THE BUSINESS OF EMPLOYEES OF BETAGRO PUBLIC COMPANY LIMITED
Author	PATCHAREE YIBCHAROENPORN
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Nak Gulid , Ph.D.

The purpose of this independent research is to study the expectations and perceptions of ready-made software systems that serve to manage employees of Betagro. The sample consisted of employees of Betagro. The data was obtained from two hundred and ten companies in Bangkok using stratified random sampling and a questionnaire with a reliability coefficient of 0.95. The data were analyzed using descriptive statistics, an Independent Sample t-test and One-way Analysis of Variance (ANOVA) found that perceived were less than expectations .

1. Individual factors consisting of gender, age, education level, job level and different working locations have an effect on expectations. The business line management software program for Betagro employees differed with a statistical significance of 0.05. 2. Individual factors consisting of gender, age, education level, job level and different working locations have different effects on the perception of software systems and Betagro business management programs among employees of this company with a statistical significance of 0.05. 3. The expectations of employees varied with the perception of business line management software system among Betagro employees with a statistical significance of 0.05.

Keyword : Expectations, Recognition, Ready-made software system, Betagro Staff

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ความอนุเคราะห์ตลอดจนความช่วยเหลืออย่าง
ยิ่งของ รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อ. ดร. ณัฏฐพัชร มณีโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณา
เสียสละเวลาในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของสารนิพนธ์อันเป็น
ประโยชน์ยิ่งแก่การทำวิจัยในครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัยจนเสร็จสิ้นสมบูรณ์เรียบร้อย
ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาไว้ ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความ
อนุเคราะห์ของ รศ.ดร.อรทัย เลิศวรรณวิทย์ รศ. สุพาดา สิริกุตตา และ อ.ดร. ธนภูมิ อติเวทิน และขอ
กราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาคบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่
ผู้วิจัย อีกทั้งยังให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพนักงานบริษัท เบทาโกร
จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ และการตอบแบบสอบถาม
เป็นอย่างดี สุดท้ายนี้คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาพระคุณบิดา
มารดา ตลอดจนบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน ทั้งยังชี้แนะแนวทางที่
ดีและมีคุณค่า นำมาซึ่งกำลังใจที่ดีในการศึกษาระดับปริญญาโทมหาบัณฑิตตลอดจนทำให้ผู้วิจัย
ประสบความสำเร็จ

พัชรี หยิบเจริญพร

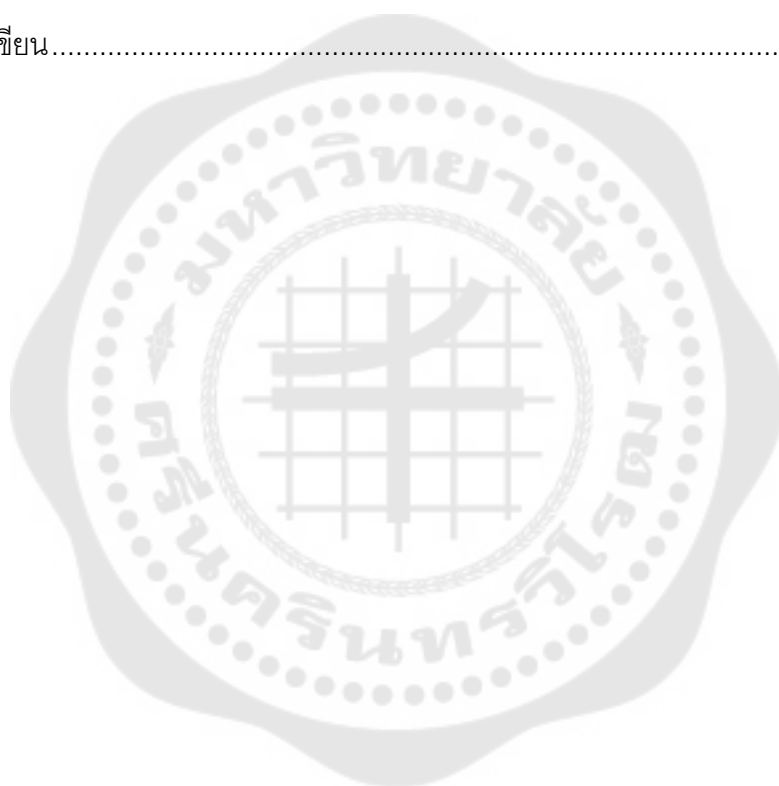
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ.....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
คำนิยามศัพท์การวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
1. แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล.....	7
2. แนวคิดความคาดหวัง.....	10

2.1. ความหมายของด้านความคาดหวัง	10
2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง.....	11
2.3 ลักษณะสำคัญด้านความคาดหวัง	14
3. แนวคิดการรับรู้.....	14
3.1 ความหมายของด้านการรับรู้	14
3.2 ลักษณะสำคัญของการรับรู้.....	15
4. แนวคิดการใช้ระบบซอฟต์แวร์	17
4.1 ความหมายของการใช้ระบบซอฟต์แวร์	17
4.2 ลักษณะสำคัญของมนุษย์ที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์	18
5. เอกสารเกี่ยวกับบริษัท เบโทรโกร จำกัด (มหาชน)	20
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	34
1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	34
1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	34
1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	35
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	35
2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data).....	40
4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล	41
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	46

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	46
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	47
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา	47
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	62
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	127
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	133
ความมุ่งหมายของการวิจัย	133
ความสำคัญของงานวิจัย	133
สมมติฐานของการวิจัย.....	134
วิธีดำเนินการวิจัย	134
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)	134
กลุ่มตัวอย่าง.....	134
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	134
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	135
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	135
การวิเคราะห์ข้อมูล	135
สรุปผลการวิจัย	136
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา.....	136
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน	142
ข้อเสนอแนะที่รับจากการวิจัย	160

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	161
บรรณานุกรม.....	163
ภาคผนวก.....	167
ภาคผนวก ก.....	168
ภาคผนวก ข.....	179
ภาคผนวก ค	181
ประวัติผู้เขียน.....	185



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 การแบ่งส่วนตลาดตามปัจจัยส่วนบุคคล Kotler (2003).....	8
ตาราง 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา	35
ตาราง 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	39
ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การแปรผลค่าเฉลี่ย	42
ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – WAY ANOVA).....	45
ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล	48
ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์	51
ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร กระบวนการซอฟต์แวร์	52
ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ความน่าเชื่อถือ	54
ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ความเชื่อมโยง	55
ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร การติดต่อสื่อสาร ..	57
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ความปลอดภัย.....	58

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ความเป็นประโยชน์ ..59	
ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร	61
ตาราง 16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ t-test	63
ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามเพศ	65
ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test.....	68
ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามอายุโดยใช้ Anova	69
ตาราง 20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's Test	73
ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Anova.....	74
ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับงานโดยใช้ Levene's Test	77
ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Anova	78
ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β).....	80
ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test.....	81
ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Anova	83
ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β).....	84

ตาราง 28 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ t-test	86
ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามเพศ	88
ตาราง 30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test.....	91
ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามอายุโดยใช้ Anova	92
ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	95
ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	97
ตาราง 34 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's Test	99
ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Anova	100
ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	102
ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	103
ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Brown- Forsythe (β)	104
ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	106
ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	107
ตาราง 41 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับงานโดยใช้ Levene's Test ..	109

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Anova	110
ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	112
ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	113
ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	115
ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ.....	116
ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	117
ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β).....	118
ตาราง 49 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test.....	119
ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Anova	120
ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	123
ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β)	125
ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันกับการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร	126
ตาราง 54 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน.....	127

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom V. H. (1964)	13
ภาพประกอบ 3 กระบวนการของการรับรู้.....	15
ภาพประกอบ 4 แสดงตำแหน่งที่ดีที่สุดสำหรับการจัดวางสื่อ	18



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันธุรกิจเริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งเปลี่ยนจากเศรษฐกิจแบบเดิมที่เน้นด้านเทคโนโลยีไปสู่เศรษฐกิจแบบใหม่ที่เน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ด้วยเหตุนี้ บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จึงได้มีการปรับกลยุทธ์เพื่อตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงและเพิ่มศักยภาพของธุรกิจโดยการลงทุนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำนวัตกรรมใหม่มาทดแทนระบบเดิมที่ล้าสมัย (บริษัท เบทาโกร, 2561)

กลุ่มบริษัท เบทาโกร ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2510 มีสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่กรุงเทพมหานคร มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาและผลิตอาหารที่มีคุณภาพและมีคุณค่าทางโภชนาการในระดับสูงรวมทั้งอาหารสำหรับเลี้ยงสัตว์ ปศุสัตว์และผลิตภัณฑ์เพื่อสุขภาพสัตว์ ปัจจุบันในฐานะธุรกิจแถวหน้าของประเทศไทยในการผลานอุตสาหกรรมการเกษตรเข้ากับธุรกิจอาหาร เบทาโกรได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในด้านคุณภาพและมาตรฐานความปลอดภัย และได้รับรางวัลมากมายเป็นเครื่องยืนยันคุณภาพของผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการผลิตเพื่อสนับสนุนงานดังกล่าว เบทาโกรได้เริ่มลงทุนในการนำระบบวางแผนการจัดการทรัพยากรในการผลิตมาใช้งานเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2540 อย่างไรก็ดีตาม ด้วยอัตราการเติบโตของธุรกิจอยู่ในอัตราเฉลี่ยร้อยละ 5-10 ต่อปี ทำให้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning; ERP) และแพลตฟอร์มเดิมที่มีอยู่นั้นไม่สามารถรองรับกับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาลได้ อีกทั้งยังต้องรับมือกับความต้องการทางธุรกิจใหม่ ๆ ที่องค์กรต้องตอบสนองให้ทันอีกด้วย (บริษัท เอส แสควร์ แมกกาซีน จำกัด, 2561) จึงเป็นเหตุให้เบทาโกรทำการลงทุนระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning; ERP) ใหม่อย่างเต็มรูปแบบเพื่อเสริมประสิทธิภาพในการดำเนินงานและเชื่อมโยงระบบงานต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน

ในปัจจุบันทางเบทาโกรจึงได้มีการจัดตั้งโครงการ Transformer เพื่อนำโปรแกรมสำเร็จรูปทางธุรกิจ SAP (System Application Products in Data Processing) ประเภท ERP (Enterprise Resource Planning) มาช่วยในการจัดการสายงานธุรกิจ ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ผู้บริหารสามารถเรียกดูข้อมูลและตรวจสอบข้อมูลสถานะขององค์กรได้ทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมี

ประสิทธิภาพ ทางเบทาโกรได้นำ ระบบ SAP (System Application Products in Data Processing; SAP) ซึ่งได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งานหลายกลุ่มว่าเป็นระบบงานที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะข้อมูลมีการเก็บรวบรวมไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน จึงช่วยลดปัญหาความซ้ำซ้อนของข้อมูล (บริษัท เบทาโกร, 2561)

ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินงานเพื่อบรรลุแผนตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้เพื่อเพิ่มศักยภาพองค์กรให้พร้อมกับสถานะการแข่งขันทางธุรกิจ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) เนื่องจากระบบ SAP ได้เริ่มใช้ในบางส่วนของธุรกิจไปแล้วตั้งแต่ปี 2560 ยังไม่เกิดประสิทธิผลในการทำงานมากนักทั้งในด้านการลดกำลังคน ลดขั้นตอน ลดเวลา ความสะดวก ความถูกต้อง รวดเร็วจากการเชื่อมโยงทั้งระบบ จากการวิจัยจะนำมาเป็นแนวทางในการตรวจสอบความคาดหวังของผู้ใช้งานก่อนการใช้งานและการรับรู้หลังการใช้งานเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในส่วนที่บกพร่องต่อไป นอกจากนี้ผลการศึกษายังมีประโยชน์ในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจในกลุ่มอื่น ๆ ของบริษัทที่ยังไม่ได้นำไปใช้งานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นอันนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายทางกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผู้บริหารและแผนกพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระดับความคาดหวังและการรับรู้ และระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจเพื่อพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจในการศึกษาระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจ ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อยังปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าและเป็นข้อมูลในการอ้างอิงต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยมีขอบเขตของเนื้อหาในการศึกษา มีดังนี้

1. ด้านปัจจัยส่วนบุคคลเป็นแนวคิดของ Steers and Porter (1983) ประกอบด้วย 4 ด้าน ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และบทบาทที่สอดคล้องกับตนเองมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความผูกพันต่อองค์กรลักษณะขององค์กรและลักษณะของประสบการณ์จากการทำงาน
2. ด้านความคาดหวัง เป็นแนวคิดของ Vroom V. H. (1964) มี 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์
3. ด้านการรับรู้ เป็นแนวคิดของ Gestalt (1992) มี 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์
4. ระบบซอฟต์แวร์ เป็นแนวคิดของ Byron และ Clifford (1998) มี 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความคาดหวัง และการรับรู้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร เป็นพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของโครงการพัฒนาโปรแกรมของบริษัท จำนวน 402 คน (บริษัท เบทาโกร, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง เป็นบุคลากรเบทาโกรที่ได้รับการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ของโครงการพัฒนาโปรแกรมของบริษัท จำนวน 402 คน โดยผู้วิจัยคำนวณสูตรของ (Yamane Taro, 1968) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 402 คน พบว่าตัวอย่างเท่ากับ 210 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล (Personal Characteristics) ของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 3 ด้าน ดังนี้

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 ระดับงาน

1.1.5 สถานที่ปฏิบัติงาน

1.2. ตัวแปรความคาดหวัง มี 7 ด้าน ดังนี้

1.2.1 รูปแบบซอฟต์แวร์

1.2.2 กระบวนการซอฟต์แวร์

1.2.3 ความน่าเชื่อถือ

1.2.4 ความเชื่อมโยง

1.2.5 การติดต่อสื่อสาร

1.2.6 ด้านความปลอดภัย

1.2.7 ความมีประโยชน์

1.3. ตัวแปรการรับรู้ มี 7 ด้าน ดังนี้

1.3.1 รูปแบบซอฟต์แวร์

1.3.2 กระบวนการซอฟต์แวร์

1.3.3 ความน่าเชื่อถือ

1.3.4 ความเชื่อมโยง

1.3.5 การติดต่อสื่อสาร

1.3.6 ด้านความปลอดภัย

1.3.7 ความมีประโยชน์

คำนิยามศัพท์การวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานของบริษัท เบทาโกร จำกัด(มหาชน)

ระบบวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning; ERP) หมายถึง การบูรณาการระบบงานต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตั้งแต่การจัดซื้อ จัดจ้าง การผลิต การขาย บัญชีการเงิน และการบริหารบุคคล ซึ่งแต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงในด้านการไหลของวัตถุดิบสินค้า และการไหลของข้อมูลทำหน้าที่เป็นระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งจะทำให้การบริหารจัดการงานในกิจกรรมต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงกัน พร้อมกับสามารถรับรู้สถานการณ์และปัญหาของงานต่าง ๆ ได้ทันที ทำให้สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบ SAP (System Application Products in Data Processing; SAP) หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาเชื่อมโยงการทำงานของแต่ละระบบงานของบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) เข้าด้วยกัน

ความคาดหวัง หมายถึง สิ่ง que คิดว่าระบบซอฟต์แวร์ควรจะเป็นก่อนการใช้งาน

การรับรู้ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังการใช้งานระบบซอฟต์แวร์จริง

รูปแบบซอฟต์แวร์ หมายถึง ลักษณะการจัดวางเมนู คำสั่งของ โปรแกรมต่าง ๆ โดยใช้ สัญลักษณ์ รูปภาพ แทนข้อความเพื่อให้ผู้ใช้งานได้มีความสะดวกในการเรียนรู้ ศึกษาได้ง่าย และเข้าใจ

กระบวนการซอฟต์แวร์ หมายถึง ลำดับการกระทำที่ต่อเนื่องในการทำงานของซอฟต์แวร์ ตั้งแต่การสร้างการประมวลผลและการแสดงข้อมูล

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความเที่ยงตรงของ ซอฟต์แวร์ที่สามารถทำตามข้อกำหนด เงื่อนไขการใช้งานภายในองค์กรได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

ความเชื่อมโยง หมายถึง การทำงานของซอฟต์แวร์ที่มีการเชื่อมต่อกันเป็นเครือข่าย

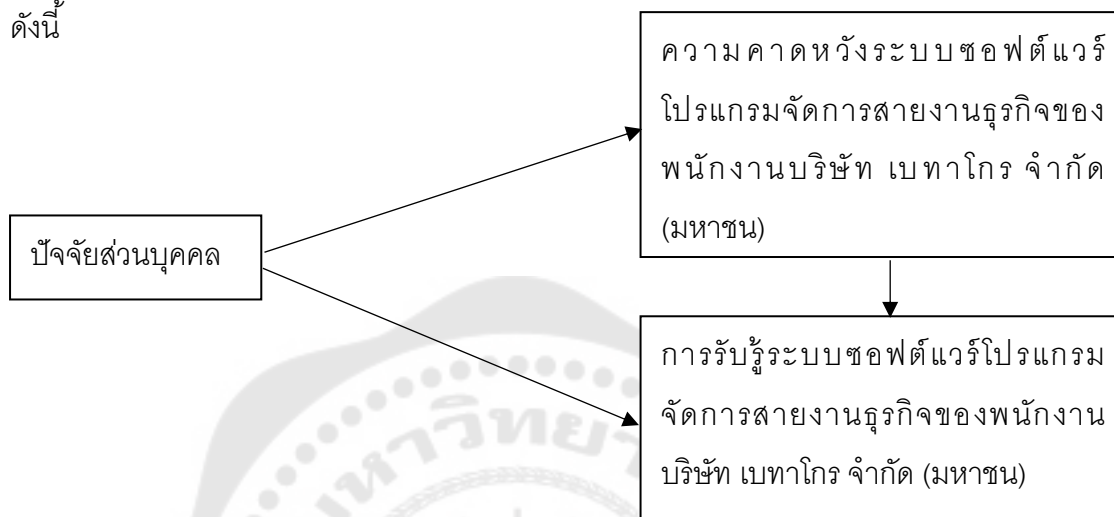
การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการส่งต่อข่าวสารของซอฟต์แวร์เพื่อให้เกิดความสะดวก ความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการประสานงานในองค์กรได้อย่างถูกต้อง

ด้านความปลอดภัย หมายถึง การป้องกันความเสี่ยงของซอฟต์แวร์ที่มีผลต่อระบบ

ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ผู้ใช้งานได้รับจากการนำซอฟต์แวร์มาใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดในการทำงาน

กรอบแนวคิดการวิจัย

ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้จัดกรอบแนวคิดในการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษา เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
3. ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล
2. แนวคิดความคาดหวัง
3. แนวคิดการรับรู้
4. แนวคิดระบบซอฟต์แวร์
5. เอกสารเกี่ยวกับบริษัท เบทาโกร จำกัด(มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550) ได้กล่าวถึงลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคล

ประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วน ลักษณะด้านปัจจัยส่วนบุคคลเป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดเป้าหมาย ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลสำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เพศ สามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการบริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ ความคาดหวังและการรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่าง ๆ กัน

2. อายุ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน และได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

3. สถานภาพครอบครัว ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรกสมรส) การแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย, การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ

สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุดในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับสถานภาพสมรสของประชากร คือ ประเภทของสถานภาพสมรส องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรสดังนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส

3.3 หม้ายและไม่สมรสใหม่

3.4 หย่าร้างและไม่สมรสใหม่

3.5 สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

4. สถานภาพสมรส มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

5. รายได้ ระดับการศึกษาและอาชีพ (Income Education and Occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด มีแนวโน้มความสัมพันธ์ใกล้ชิดกันในเชิงเหตุและผล ส่วนใหญ่เป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงบุคคลที่มีการศึกษาต่อโอกาสที่จะหางานระดับสูงยาก

จึงทำให้มีรายได้ ต่อในขณะเดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจเป็นเกณฑ์ รูปแบบการดำรงชีวิต ค่านิยม อาชีพ ระดับการศึกษา ฯลฯ นักการตลาดจะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ด้านอื่น ๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้ อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุ และอาชีพร่วมกัน

ตาราง 1 การแบ่งส่วนตลาดตามปัจจัยส่วนบุคคล Kotler (2003)

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล	ตัวอย่างการแบ่งส่วนตลาด
1. อายุ (Age)	ต่ำกว่า 6, 6-11, 12-19, 20-34, 50-64 และ 65 ขึ้นไป
2. เพศ (Gender)	หญิงและชาย
3. ขนาดครอบครัว (Family Size)	1-2, 3-4 และ 5 ขึ้นไป
4. วงจรชีวิตครอบครัว (Family Life Cycle)	โสดและยังหนุ่ม แต่งงานแล้วและยังไม่มีบุตร แต่งงานแล้วมีบุตรยังเล็กอยู่ (เป็นบุตรอายุต่ำกว่า 6 ขวบ) แต่งงานแล้วมีบุตรโตแล้ว (อายุ 6 ขวบขึ้นไป)

ตาราง 1(ต่อ)

ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล	ตัวอย่างการแบ่งส่วนตลาด
5. อาชีพ (Occupation)	ยังศึกษาเล่าเรียนอยู่กับพ่อแม่ แต่งงานมานานแล้วค่อนข้างมีอายุ มีบุตรโตแล้วแต่ยังไม่แต่งงาน พ่อแม่อายุมาก อยู่คนเดียว และอื่น ๆ มีความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ ผู้จัดการ เจ้าของกิจการ เสมียน พนักงาน ช่างฝีมือ ช่างนา ว่างงาน นักศึกษา แม่บ้าน
6. การศึกษา (Education)	ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป
7. ศาสนา (Religion)	พุทธ ศาทอลิก โปรเตสแตนต์ อิสลาม
8. ผิว (Race)	ขาว ดำ เหลือง
9. เชื้อชาติ (Nationality)	อเมริกัน อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมัน ไทย จีน ญี่ปุ่น
10. รายได้ (Income)	สูง กลาง ต่ำ

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2547) กล่าวว่า ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตของครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญเพราะมันเกี่ยวพันกับความต้องการในตัวสินค้าทั้งหลายการเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของสถานะการณ์ตลาดใหม่ และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลดความสำคัญลง ลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ นักการตลาดต้องคำนึงถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงของประชากรในเรื่องของอายุด้วย

2. เพศ จำนวนสตรี (สมรสหรือโสด) ที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ นักการตลาดต้องคำนึงว่าปัจจุบันสตรีเป็นผู้ซื้อรายใหญ่ ซึ่งที่แล้มาผู้ชายเป็นผู้ตัดสินใจซื้อ นอกจากนั้นบทบาทของสตรีและบุรุษบางส่วนที่ซ้ำกัน

3. วงจรชีวิตครอบครัว ขึ้นตอนแต่ละขั้นของวงจรชีวิตของครอบครัวเป็นตัวกำหนดที่สำคัญของพฤติกรรม ขึ้นตอนของวงจรชีวิตของครอบครัวแบ่งออกเป็น 9 ขึ้นตอน ซึ่งแต่ละขึ้นตอนจะมีพฤติกรรมที่ซื้อที่แตกต่างกัน

4. การศึกษาและรายได้ นักการตลาดต้องสนใจในแนวโน้มของรายได้ส่วนบุคคล เนื่องจากรายได้จะมีผลต่ออำนาจการซื้อ ส่วนผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำเนื่องจากผู้มีการศึกษาสูงจะมีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

จึงสรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลเป็นปัจจัยที่นิยมนำมาใช้ศึกษากันมากที่สุดในการแบ่งส่วนการตลาดตามกลุ่มผู้บริโภค โดยอาศัยตัวแปรศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ศาสนา ขนาดครอบครัว หรือวงจรชีวิตครอบครัวนั้นนำมาวางแผนกำหนดกลยุทธ์สร้างความต้องการหรือจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อให้เข้าถึงและตรงกับกลุ่มเป้าหมายโดยตรงมากที่สุด เพราะจะทำให้นักการตลาดนั้นสามารถประเมินขนาดของตลาดเป้าหมายได้ตามสัดส่วนที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดความคาดหวัง

2.1. ความหมายของด้านความคาดหวัง

พัชรวิรรคน ภาสบุตร (2553) บุคคลที่มีความคาดหวังในการทำงานและคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองตามความคาดหวังจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลกำหนดการกระทำที่เหมาะสมกับบทบาทของตนเอง และสอดคล้องกับบุคคลอื่นโดยคาดคะเนหรือคาดการณ์

De Cecco (1967) กล่าวว่ากำหนดความคาดหวังของบุคคล ขึ้นอยู่กับประสบการณ์เพราะความคาดหวังเป็นเรื่องของความรู้สึกนึกคิด และการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยสิ่งนั้น ๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้และเป็นการประเมินค่าโดยใช้มาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์หรือคาดหวังของแต่ละบุคคลจึงแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังประสบการณ์ความเข้าใจและการเห็นค่าของความสำเร็จ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง (2555) ความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ใช้ เป็นตัวกำหนดฟังก์ชันการทำงาน รูปลักษณ์ ความสามารถ และรายละเอียดอื่น ๆ ของระบบหรือซอฟต์แวร์ ในวงการของการผลิตซอฟต์แวร์จะจำแนกความต้องการออกเป็น 2 ระดับดังนี้

1. ความคาดหวังของผู้ใช้งาน เป็นความต้องการของลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบโดยแสดงออกมาในรูปแบบของภาษาธรรมชาติที่แสดงถึงความคาดหวังในการบริการหรือ

การทำงานที่จะได้รับจากระบบและเงื่อนไขที่ระบบต้องทำตามเพื่อตอบสนองความต้องการและนับว่าเป็นความคาดหวังในระดับสูงสุด

2. ความคาดหวังด้านระบบเป็นการกำหนดความคาดหวังของการทำงานฟังก์ชันและบริการต่าง ๆ ของระบบในระดับรายละเอียดเรียกว่า ข้อกำหนดของระบบและบุคคลที่ระบุความคาดหวังในระดับนี้จะเป็นบุคคลที่ใช้ระบบโดยตรงและเป็นบุคคลที่ต้องทราบการทำงานของระบบ

นิธิพร รอดรัทธะ (2555) ความคาดหวังถือเป็นวัตถุประสงค์สำคัญในการผลิตซอฟต์แวร์เพื่อสร้างข้อกำหนดความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนาขึ้นตรงกับความคาดหวังที่แท้จริงจำแนกความคาดหวังด้านซอฟต์แวร์ได้ 2 ระดับ คือ

1. ความคาดหวังที่เป็นฟังก์ชันการทำงาน (Functional Requirement)

ความคาดหวังที่เป็นฟังก์ชันการทำงานเป็นกิจกรรมที่ระบบต้องปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนการทำงานที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยแต่ละกิจกรรมจะก่อให้เกิดผลการดำเนินงานออกมา และโดยปกติความคาดหวังที่เป็นฟังก์ชันการทำงานมักเขียนอยู่ในรูปแบบของกริยาสรูปคือเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงานที่ประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน

2. ความคาดหวังที่ไม่ได้เป็นฟังก์ชัน (Non- Functional Requirement)

ความต้องการที่ไม่ได้เป็นฟังก์ชันเป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณภาพในการทำงานของซอฟต์แวร์ โดยเป็นการปฏิบัติการเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์ในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ขององค์กร สรุปลือคือเกี่ยวข้องกับการกำหนดคุณภาพการทำงานของซอฟต์แวร์ เช่น ระบบสามารถรองรับการใช้งานบนเครือข่ายสูงสุดกี่ยูสเซอร์เวลาตอบสนองการใช้งาน เป็นต้น

จากความหมายของความคาดหวังขั้นต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง การกำหนดเป้าของความสำเร็จที่เราต้องการจะได้รับในการคาดการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ความคาดหวังในการใช้งานว่าโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่จะใช้งานได้ดีและง่ายกว่าโปรแกรมใหม่

2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom V. H. (1964) ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงานโดย Vroom มีความเห็นว่าการที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานเพิ่มขึ้นนั้นจะต้องเข้าใจ

กระบวนการทางความคิดและความคาดหวังของบุคคลก่อน โดยปกติเมื่อคนจะทำงานเพิ่มขึ้นจากระดับปกติเขาจะคิดว่าเขาจะได้อะไรจากการกระทำนั้นหรือการคาดคิดว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อเขาได้แสดงพฤติกรรมบางอย่างในกรณีของการทำงานพนักงานจะเพิ่มความพยายามมากขึ้นเมื่อเขาคิดว่าการกระทำนั้นนำไปสู่ผลลัพธ์บางประการที่เขามีความพึงพอใจ เช่น เมื่อทำงานหนักขึ้นผลการปฏิบัติงานของเขาอยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นทำให้เขาได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งและได้ค่าจ้างเพิ่มขึ้น ค่าจ้างกับตำแหน่งเป็นผลของการทำงานหนักและเป็นรางวัลที่พนักงานมีความต้องการเนื่องจากทำให้พนักงานรู้สึกว่าการได้รับการยกย่องจากผู้อื่นมากขึ้นแต่ถ้าพนักงานคิดว่าแม้ว่าเขาจะทำงานหนักขึ้นเท่าไรหัวหน้าของเขาก็ไม่เคยสนใจดูแลยกย่องจึงเป็นไปได้ที่พนักงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งพนักงานก็ไม่เห็นความจำเป็นของการทำงานที่เพิ่มขึ้นความรุนแรงของพฤติกรรมที่จะทำงานขึ้นอยู่กับการทำงานตามความคาดหวังนั้นรวมถึงความดึงดูดใจพนักงานของผลลัพธ์ที่จะได้รับซึ่งจะมีเรื่องของความดึงดูดใจ การเชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน และการเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามโดยทฤษฎีนี้จะเน้นเรื่องของรางวัลและการให้รางวัลตอบแทนเน้นในเรื่องพฤติกรรมที่คาดหวังเอาไว้ต่อเรื่องผลงาน ผลรางวัลและผลลัพธ์ของความพึงพอใจต่อเป้าหมายจะเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามของพนักงาน Vroom ได้เสนอรูปแบบของความคาดหวังในการทำงานเรียกว่า VIE Theory ซึ่งได้รับความนิยมอย่างมากในการอธิบายกระบวนการจูงใจของมนุษย์ในการทำงาน

$V = \text{Valance}$ หมายถึงระดับความรุนแรงของความต้องการของบุคคลในเป้าหมายรางวัลคือคุณค่าหรือความสำคัญของรางวัลที่บุคคลให้กับรางวัลนั้น

$I = \text{Instrumentality}$ หมายถึงความเป็นเครื่องมือของผลลัพธ์ (Outcomes) หรือรางวัลระดับที่ 1 ที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ 2 หรือรางวัลอีกอย่างหนึ่ง คือเป็นความคาดหวังในความสัมพันธ์ของผลลัพธ์ที่ได้ (เชื่อมโยงรางวัลกับผลงาน)

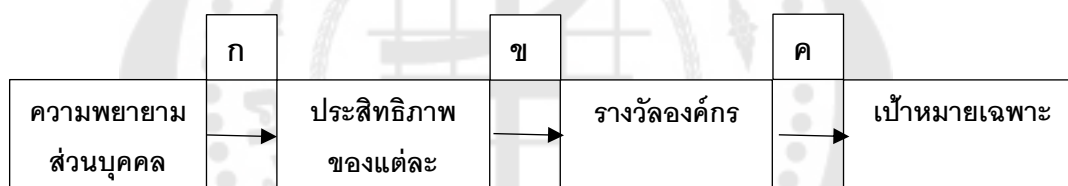
$E = \text{Expectancy}$ หมายถึง ความเป็นไปได้ของผลลัพธ์หรือของรางวัลที่เป็นผลตอบแทนตามที่ต้องการซึ่งจะต้องเชื่อมโยงระหว่างผลงานที่กระทำกับความพยายามที่ทำการกระทำ

ตามหลักทฤษฎีความคาดหวังจะมีข้อโต้แย้งว่าผู้บริหารจะต้องพยายามเข้าไปมีส่วนร่วมกับพนักงานและเข้าไปรับรู้ในสถานการณ์และสภาพแวดล้อมของการทำงานเพื่อทำให้พนักงานเกิดความคาดหวังในการทำงานและผลลัพธ์สูงสุดจะสนับสนุนวัตถุประสงค์ขององค์กร แสดงออกมาโดย

2.2.1 ความคาดหวังโดยสร้างแรงดึงดูดผู้บริหารจะต้องทำการคัดเลือกพนักงานที่มีความสามารถ ให้ได้รับการอบรม ให้การสนับสนุนพนักงานด้วยทรัพยากรที่จำเป็น และระบุเป้าหมายของการทำงานที่ชัดเจน

2.2.2 ให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างรางวัลกับผลงาน โดยผู้บริหารควรกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์การปฏิบัติงานกับรางวัลที่จะได้รับให้ชัดเจนและเน้นย้ำในเรื่องความสัมพันธ์เหล่านี้โดยการประกาศการให้รางวัลเมื่อพนักงานสามารถบรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ

2.2.3 สร้างความเชื่อมโยงระหว่างผลงานกับความพยายามซึ่งเป็นคุณค่าจากผลลัพธ์ที่พนักงานจะได้รับผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของพนักงานแต่ละบุคคล และพยายามปรับวิธีการให้รางวัลเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานเพื่อที่พนักงานจะได้รู้สึกถึงคุณค่าของผลลัพธ์ที่พนักงานได้รับจากความพยายามของพนักงาน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 2



ก = Effort performance linkage

ข = Performance reward linkage

ค = Attractiveness

ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความคาดหวังถูกนำเสนอโดย Vroom V. H. (1964)

มีการแบ่งรางวัลออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. อำนวยความสะดวกในการให้รางวัลที่มีศักยภาพที่จะช่วยให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก
2. คิดเสมอว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกัน จึงต้องให้รางวัลที่มีคุณค่าเชิงบวกสำหรับแต่ละบุคคล
3. ให้แต่ละบุคคลรู้อย่างชัดเจนถึงสิ่งที่เขาจะต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้รับรางวัลที่ต้องการ กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจนและให้ข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงาน
4. การจัดสรรรางวัลให้อย่างทันที่ทันทีใดเมื่อเกิดพฤติกรรมที่พึงพอใจ

5. จัดสรรรางวัลให้ตามตารางที่กำหนดเพื่อให้เกิดการเสริมแรงเชิงบวก

2.3 ลักษณะสำคัญด้านความคาดหวัง

2.3.1 แนวคิดความคาดหวังในประสิทธิภาพ

สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องหรือมีความหมายคล้ายคลึงกับความคาดหวังในประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 5 ตัวชี้วัด คือ

2.3.1.1 ความคาดหวังถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศผลผลิตประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และ ประโยชน์

2.3.1.2 ความสามารถของระบบ สารสนเทศที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า การใช้งานระบบสารสนเทศจะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้นำมาใช้วัดระดับผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงาน การลดระยะเวลาการทำงาน การเพิ่มคุณภาพ ของผลลัพธ์ การเพิ่มประสิทธิผล การเพิ่มปริมาณ และสามารถนำมาช่วยในงานได้

2.3.1.3 แรงจูงใจภายนอก ใช้วัดระดับผลผลิตประสิทธิภาพประสิทธิผลและประโยชน์ เช่นเดียวกับความคาดหวังถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังรวมถึงการวัดระดับผลสำเร็จ และความง่ายกว่า

2.3.1.4 ความคาดหวังในผลลัพธ์ของการทำงานถูกนำมาใช้วัดระดับประสิทธิผล การใช้เวลาน้อยลงการเพิ่มคุณภาพของงานการคาดหวังที่จะให้ผู้อื่นเห็นความสามารถของตนเองและโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง

2.3.1.5 นวัตกรรมนั้นมีข้อได้เปรียบหรือมีข้อดีกว่าใช้วัดระดับความสำเร็จของงานคุณภาพของงานประสิทธิผลผลผลิตการใช้งานที่ง่ายกว่าและประโยชน์

3. แนวคิดการรับรู้

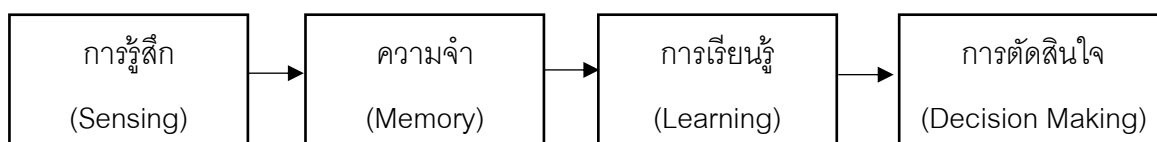
3.1 ความหมายของด้านการรับรู้

เดมส์คัล คทวณิช (2546) ได้กล่าวได้ว่า การแปลความหมายจากการสัมผัสโดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้ง 5 และส่งกระแสประสาทไปยังสมอง เพื่อการแปลความ

Bernstein (1999) ได้กล่าวไว้ว่า ขบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังจากที่สิ่งเร้ากระตุ้นการรู้สึกและถูกตีความเป็นสิ่งที่มีความหมายโดยใช้ความรู้ ประสบการณ์และความเข้าใจของบุคคล

3.2 ลักษณะสำคัญของการรับรู้

กระบวนการของการรับรู้ (Process) เป็นกระบวนการที่คาบเกี่ยวกันระหว่างแสดงดังภาพประกอบที่ 3



ภาพประกอบ 3 กระบวนการของการรับรู้

3.2.1 กระบวนการของการรับรู้ เกิดขึ้นเป็นลำดับดังนี้

สิ่งกระตุ้นที่จะทำให้เกิดการรับรู้ไม่ว่าจะเป็น คน สัตว์ สิ่งของ หรือสถานการณ์ที่เข้ามาทำให้เรารับรู้ การสัมผัส (Sensation) และเมื่อเกิดการสัมผัสบุคคล จะเกิดมีอาการแปล การสัมผัสและมีเจตนา (Conation) ที่จะแปลสัมผัสนั้นจะเกิดขึ้นในสมอง ทำให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ อาทิ เช่น การที่เราได้ยินเสียงดัง บัง ๆ สมองจะแปลเสียงดังปัง บัง โดยสมองจะทำการเปรียบเทียบกับเสียง ที่เราเคยได้ยินว่าเป็น เสียงของอะไร เสียงของท่อไอเสียรถ เสียงตบโต๊ะ เสียงระเบิด เสียงพลุ เสียงปืนเสียง เครื่องยนต์ระเบิด เสียงประทัด หรือเสียงอื่น ๆ ในขณะที่ทำการเปรียบเทียบ จิตจะต้องมีเจตนาป้อนอยู่เพื่อที่จะทำให้เกิดแปลความหมายที่ถูกต้อง และต่อไปเราก็จะรู้ว่า เสียงที่เราได้ยินนั้นคือ เสียงอะไร อาจจะเป็นเสียงปืนถ้าบุคคลเคยมีประสบการณ์ในเสียงปืนมาก่อน และอาจแปลได้อีกว่า ปืนที่ดังเป็นปืนชนิดใด รุ่นใด ถ้าเขาเป็นตำรวจ หรืออาชีพที่จะต้องมีความรู้ด้านปืนจากตัวอย่างเราอาจสรุปกระบวนการรับรู้ต้องมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

3.2.1.1 สิ่งเร้า (Stimulus) ที่จะทำให้เกิด การรับรู้ เช่น เหตุการณ์ สถานการณ์ สิ่งแวดล้อมรอบกายทั้งที่เป็น คน สัตว์ และสิ่งของ

3.2.1.2 ประสาทสัมผัส (Sense Organs) ที่ทำให้เกิดความรู้สึกสัมผัสทั้ง 5 เช่น ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง

3.2.1.3 ประสบการณ์ หรือความรู้ที่ได้จากการศึกษา และสิ่งที่พบเจอ

3.2.1.4 การแปลความหมายของมนุษย์เกิดจากสิ่งที่เคยเราเคยได้สัมผัสหรือสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาแล้วมักจะอยู่ในความทรงจำของสมอง เมื่อเราได้รับสิ่งเร้า สมองของเราก็จะทำหน้าที่ทบทวนสิ่งต่าง ๆ รวมถึงความรู้ที่มีอยู่เดิมว่าการรับรู้ นั้นคืออะไรเกิดจากอะไรเมื่อเราถูก

กระตุ้นความรู้สึกจากการที่เราสัมผัส (Sensation) โดยอาศัยอวัยวะสัมผัสทั้ง 5 ทำหน้าที่สัมผัสหรือรู้สึกได้อย่างถูกต้อง กระบวนการรับรู้ ก็จะสมบูรณ์

3.2.2 หลักการของรับรู้ของบุคคล

Psychologist (2018) ได้สร้างทฤษฎีการรับรู้ที่มาจากการมองเห็น (Visual Perception) และหลักการจัดระเบียบการรับรู้ของบุคคล โดยนักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้อธิบายว่าบุคคลจะเลือก (Selection) รับรู้เฉพาะสิ่งที่ตนสนใจ (Attention) และแปลความหมายของสิ่งเร้านั้น ร่วมกับประสบการณ์ที่บุคคลได้ผ่านการรับรู้มาก่อนหน้า และบุคคลจะมีหลักในการรับรู้ดังต่อไปนี้ การจัดระเบียบการรับรู้ (Perception Organization) การรับรู้โดยการจัดหมวดหมู่ (Group) ของสิ่งเร้า การรับรู้สิ่งเร้าจากความลึกและระยะทาง (Depth and Distance Perception) การรับรู้เกี่ยวกับการเคลื่อนที่ของวัตถุ (Movement Perception) และความคงที่ของการรับรู้ (Perceptual Constancies) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ทำให้บุคคลเข้าใจในสิ่งเร้าที่รับรู้

การจัดระเบียบการรับรู้ โดยจำแนกการรับรู้จากสิ่งทีบุคคลให้ความสนใจ แบ่งเป็นภาพและพื้น โดยภาพหมายถึง สิ่งทีบุคคลให้ความสนใจ ส่วนพื้น หมายถึง สิ่งทีบุคคลไม่ได้ให้ความสนใจ เช่น การอ่านหนังสือ ตัวอักษรจะเป็นภาพ และกระดาษจะเป็นพื้น การทีบุคคลให้ความสนใจไปที่ภาพจะทำให้สามารถรับรู้และอ่านหนังสือนั้นได้เข้าใจ แต่หากบุคคลเปลี่ยนจุดสนใจมาให้ความสำคัญกับกระดาษ ลักษณะการรับรู้ก็จะเปลี่ยนไป โดยตัวอักษรจะเปลี่ยนมาเป็นพื้นและกระดาษจะเปลี่ยนมาเป็นภาพแทน ดังนั้น ในด้านการออกแบบสื่อให้สามารถดึงดูดความสนใจของบุคคลได้นั้น จะทำให้สามารถรับรู้ในสิ่งเร้านั้นได้ดี โดยส่วนใหญ่หลักการนี้จะนำไปใช้ในการออกแบบสื่อโฆษณาทางโทรทัศน์ รวมถึงสื่อโฆษณาบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ซื้อสินค้าการรับรู้โดยการจัดหมวดหมู่ (Group) ของสิ่งเร้าตามหลักในการจัดหมวดหมู่ได้มีแบ่งไว้ 5 หลักการดังนี้

3.2.2.1 การรับรู้ตามหลักแห่งความใกล้ชิด (Principle of Proximity) เป็นการรับรู้จากการจัดกลุ่มสิ่งเร้าที่อยู่ใกล้กันจัดให้เป็นพวกเดียวกัน

3.2.2.2 การรับรู้ตามหลักแห่งความคล้ายคลึง (Principle of Similarity) เป็นการจัดกลุ่มของสิ่งเร้าที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ทั้งในด้านรูปร่าง หรือสีของสิ่งเร้านั้น หลักการนี้ส่วนใหญ่ได้พบเจอในชีวิตประจำวัน เช่น การทีทีมนักกีฬาใส่เสื้อและกางเกงแบบเดียวกันและสีเดียวกันลงสนามแข่งเพื่อให้ผู้ชมสามารถรับรู้ได้ว่าผู้แข่งอยู่ในทีมใดจากหลักการนี้หากนักออกแบบหน้าจอบนอินเทอร์เน็ต สร้างปุ่มการใช้งานที่มีรูปแบบคล้ายคลึงกันจะทำให้ผู้ใช้งานเข้าใจว่าเป็นปุ่มที่มีการทำงานคล้ายคลึงกัน

3.2.2.3 การรับรู้ตามหลักแห่งความต่อเนื่อง (Principle of Continuity) เป็นการ จัดกลุ่มสิ่งเร้าตามความต่อเนื่องของวัตถุที่มีลักษณะเดียวกันมีความต่อเนื่องไปในทิศทางเดียวกัน

3.2.2.4 การรับรู้ตามหลักแห่งความง่าย (Principle of Simplicity) เป็นการ จัดกลุ่มของสิ่งเร้าตามรูปแบบที่สามารถเข้าใจได้ง่ายมากกว่าที่จะรับรู้รูปแบบที่ซับซ้อน ดังนั้นในแง่ ของการออกแบบที่ต้องการให้บุคคลรับรู้ควรออกแบบในลักษณะที่บุคคลสามารถรับรู้ได้ง่าย เช่น การออกแบบโลโก้ หรือตราสินค้า เป็นต้น

3.2.2.5 การรับรู้ตามหลักการประสานกัน (Principle of Closure) เป็นการรับรู้สิ่ง เร้าโดยภาพรวม ถึงแม้ว่าสิ่งเร้านั้นจะขาดความสมบูรณ์ โดยหลักการนี้จะต้องอาศัย ประสบการณ์เดิมของบุคคลในการรับรู้ลักษณะของสิ่งเร้านั้นมาประกอบการตีความสิ่งเร้า เป็นต้น

4. แนวคิดการใช้ระบบซอฟต์แวร์

4.1 ความหมายของการใช้ระบบซอฟต์แวร์

สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555) กล่าวว่า ใ้ว่า ด้านการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology Acceptance Research) เป็นการศึกษาในเชิงพฤติกรรม มนุษย์เพื่ออธิบายวิธีการและเหตุผลของแต่ละบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

4.1.1 เพื่อพัฒนาทฤษฎีที่ใช้พยากรณ์พฤติกรรมบุคคลหรือองค์การในการใช้ ระบบสารสนเทศ

4.1.2 เพื่อนำไปสู่การให้คำอธิบายและการพยากรณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.1.3 และการสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็น ตัวช่วยและ ตัวเร่งให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์การ

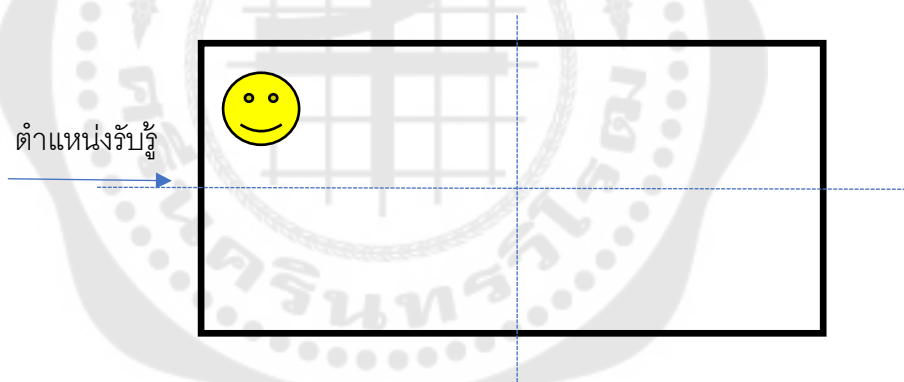
4.1.4 การแสดงให้เห็นถึงเหตุผลของการลงทุนด้านไอทีในอนาคต

4.1.5 แนวทางการวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาโดยมีทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การเผยแพร่และการยอมรับนวัตกรรมเป็นพื้นฐาน และในแต่ละทฤษฎีจะมีองค์ประกอบหลัก สำคัญที่แสดงให้เห็นถึงปัจจัยหรือตัวกำหนดที่แตกต่างกันว่าจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กัน อย่างไรในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับและการใช้จนกระทั่งทำให้นวัตกรรมนั้นเป็นเทคโนโลยี และหรือ เทคโนโลยีสารสนเทศในที่สุด ทั้งนี้ในกลุ่มทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะมีทฤษฎีที่มุ่งเน้นการศึกษาเพื่อสร้างความเข้าใจในบทบาทของความตั้งใจที่ทำหน้าที่เป็นตัว พยากรณ์พฤติกรรม (Predictor of Behavior) เช่น พฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และ หรือการใช้ (Usage) ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการสร้างองค์ความรู้ใหม่ให้เกิดขึ้นใน งานวิจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 ลักษณะสำคัญของมนุษย์ที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์

สื่อ (Media) เป็นตัวกลางในการเชื่อมความหมายระหว่างมนุษย์กับสิ่งที่รับรู้หรือ สิ่งเร้า นั้น โดยมนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งเร้าตามทัศนคติที่มีตามประสบการณ์ที่ได้รับก่อนหน้านี้หรือตามคุณลักษณะของสิ่งเร้าผ่านกระบวนการรับรู้ที่ได้อธิบายไว้ในหัวข้อก่อนหน้านี้ สำหรับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Media) เป็นตัวกลางในการเชื่อมความหมายระหว่างมนุษย์กับสิ่งที่รับรู้ในระบบสารสนเทศ

รัชชนก สอนสีดา (2547) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการจัดวางรูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม จะทำให้บุคคลมีการจัดระบบการรับรู้อย่างเป็นหมวดหมู่ ช่วยให้บุคคลเข้าใจถึงเนื้อหาที่นำเสนอได้ดี พร้อมทั้งสามารถดึงความสนใจของบุคคล เนื่องจากการจัดตำแหน่งรวมถึงการจัดวางข้อความหรือรูปภาพที่ดี โดยตำแหน่งที่ดีที่สุดในการวางข้อความหรือรูปภาพ คือ การจัดวางไว้ที่ส่วนบนมุมซ้ายมือของผู้รับสื่อ เพราะจะเป็นมุมที่บุคคลกวาดสายตาไปดูก่อนตำแหน่งอื่น แสดงภาพประกอบที่ 4



ภาพประกอบ 4 แสดงตำแหน่งที่ดีที่สุดสำหรับการจัดวางสื่อ

จุดเริ่มต้นที่บุคคลกวาดสายตาเมื่อมองภาพหรือข้อความบนสื่อและสำหรับการออกแบบในงานที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เฟซระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นตำแหน่งมุมบนด้านซ้ายมือ ส่วนใหญ่จะใช้วางตำแหน่งโลโก้ (Logo) ของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้นจากศึกษาของ Wongrawee and Cholyeun (2005) พบว่าการจัดวางรูปแบบการนำเสนอนอกจากจะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในสื่อ ยังส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในผู้รับสื่อ

ทัศนคติที่บุคคลที่ต่อสื่อ เป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มความสำคัญให้กับสื่อ สามารถดึงความสนใจของผู้รับสื่อ สามารถบอกถึงความรู้สึกร้อนหรือเย็น สามารถสร้างความพึงพอใจ นอกจากนี้

คุณลักษณะของสียังมีอิทธิพลในการสร้างความรู้สึกรู้สึกและอารมณ์ของบุคคล สามารถอธิบายโดยแยกตามกลุ่มสีได้ดังนี้คือ

Wongrawee and Cholyeun (2005) กลุ่มสีที่ทำให้รับรู้ถึงความน่าเชื่อถือ ประกอบด้วย สีดำ สีเหลือง สีน้ำตาล สีทอง และในงานวิจัยพบว่าสีน้ำเงิน เป็นสีที่สร้างความรู้สึกรู้สึกเชื่อมั่นในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มสีที่แสดงถึงความเป็นผู้หญิง คือ สีชมพู สีฟ้า สีเหลืองอ่อน และสีเขียวอ่อนโดยสีเหล่านี้ไปใช้ในการออกแบบระบบเว็บไซต์ที่เกี่ยวกับเสื้อผ้าหรือผลิตภัณฑ์ทำงานของผู้หญิง

กลุ่มสีที่แสดงถึงความเป็นผู้ชาย คือ สีดำ สีเทา สีแดง และสีน้ำเงิน กลุ่มสีที่แสดงถึงความสดชื่น คือ สีเขียว สีเหลือง และสีน้ำเงิน

กลุ่มสีที่แสดงออกถึงความเคลื่อนไหว คือ สีน้ำเงิน สีแดง และสีเขียว ส่วนใหญ่สีเหล่านี้ใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เน้นเกี่ยวกับสุขภาพ

ดังนั้น การเลือกใช้สีในการออกแบบมีผลต่ออารมณ์ ทักษะคิด และความน่าเชื่อถือของสื่ออย่างชัดเจน ในด้านการออกแบบอินเตอร์เฟซของระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น การเลือกใช้สีของตัวอักษรและสีพื้นหลังมีความสำคัญ เพราะทำให้ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ได้ถึงความน่าเชื่อถือและนอกจากนี้การเลือกใช้สีให้มีความกลมกลืน และสมดุลกันจะทำให้ผู้รับสื่อสามารถรับรู้ได้โดยไม่มีความรู้สึกขัดแย้งในสื่อ

ทัศนคติที่บุคคลมีต่อขนาดของสื่อ ภาพหรือตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่จะดึงดูดความสนใจของผู้รับสื่อ รวมถึงการสร้างความตื่นตัวได้ดีกว่าภาพหรือตัวอักษรที่มีขนาดเล็กผลจากการศึกษาพบว่าขนาดตัวอักษรบนเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อความเชื่อใจในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากข้อมูลข้างต้น จะเห็นได้ว่าการรับรู้เกี่ยวกับขนาดตัวอักษรมีผลต่อการสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ซื้อสินค้าออนไลน์ในระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คุณลักษณะของเส้นมีอิทธิพลต่อการรับรู้และทัศนคติของบุคคล มีดังนี้คือ

4.2.1 เส้นแนวนอน (Horizontal Line) เป็นเส้นทำให้บุคคลรับรู้ได้ถึงความรู้สึกนิ่งสงบ และกว้างขวาง

4.2.2 เส้นแนวตั้ง (Vertical Line) เป็นเส้นที่ทำให้บุคคลรับรู้ได้ถึงความรู้สึกสง่า ความมีระเบียบ และแข็งแรง

4.2.3 เส้นเฉียง (Diagonal Line) เป็นเส้นที่ทำให้บุคคลรับรู้ถึงความเคลื่อนไหว ความไม่แน่นอน

4.2.4 เส้นโค้ง (Curve Line) เป็นเส้นที่ทำให้ความรู้สึกอ่อนหวาน อ่อนนุ่ม และเศร้าโศก

4.2.5 เส้นซิก (Zigzag Line) เป็นเส้นที่ทำให้รู้สึกถึงความเคลื่อนไหวที่รุนแรง และไม่แน่นอน

4.2.6 เส้นคลื่น (Wave Line) เป็นเส้นที่ทำให้รู้สึกถึงความนุ่มนวลหรือการเคลื่อนไหวแบบซ้ำ

เทียนชัย ตั่งพรประเสริฐ (2555) ได้พูดถึงความรู้สึกของบุคคลกับการรับรู้ภาพ เส้นปะ (Broken line) ว่าจะทำให้เกิดความตื่นเต้น ความสับสน และความแตกแยก สรุปได้ว่าในแต่คุณลักษณะของเส้นสื่อ สามารถสื่อให้รู้สึกได้ถึง ความมั่นคง อ่อนนุ่ม ความรุนแรง และความเคลื่อนไหว

Florian N. Egger (2003) ลักษณะของเสียง และระดับของเสียง มีอิทธิพลต่ออารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เสียงสามารถทำให้บุคคลมีอารมณ์คล้อยตาม หรือทำให้เกิดบุคคลเกิดอารมณ์และความรู้สึกของบุคคล เสียงสามารถทำให้บุคคลมีอารมณ์คล้อยตาม หรือทำให้เกิดบุคคลเกิดอารมณ์หงุดหงิดจากการรับฟังเสียงนั้น เสียงที่ไม่พึงประสงค์จัดเป็นมลพิษทางเสียงอย่างหนึ่งการออกแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้เสียงมาประยุกต์ด้วยระบบงานคอมพิวเตอร์ในลักษณะของระบบรับข้อความ หรือ ระบบตอบรับอัตโนมัติ การนำระบบนี้ทำให้บุคคลที่ติดต่อกับบริษัทมีความรู้สึกในด้านบวกเกี่ยวกับการบริการของบริษัท และให้ความไว้วางใจกับระบบที่ใช้สื่อนั้นมากขึ้น

ผลจากการศึกษาลักษณะสำคัญของมนุษย์ที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์จะเห็นได้ชัดว่าคุณลักษณะของสื่อทั้งในด้านการจัดวางรูปแบบการนำเสนอ สี ขนาดของตัวอักษร รูปแบบตัวอักษรที่ใช้แสดงข้อความลักษณะของรูปภาพ ลักษณะของเส้น รวมถึงลักษณะเสียง ล้วนมีอิทธิพลต่อทัศนคติรวมถึงความไว้วางใจของบุคคล ทั้งในสื่อทางด้านการพิมพ์รวมถึงสื่อบนระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5. เอกสารเกี่ยวกับบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

เครือเบทาโกร เริ่มก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2510 ในชื่อบริษัท เบทาโกร จำกัด เพื่อดำเนินธุรกิจผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์โดยมีโรงงานแห่งแรกที่ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ธุรกิจของเบทาโกรเติบโตจึงได้เติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการสร้างฐานการผลิตทางด้านปศุสัตว์แห่งแรกที่อำเภอปากช่อง จังหวัดนครราชสีมา และได้ขยายฐานการผลิตอย่างเต็มรูปแบบ

ไปยังจังหวัดลพบุรีเพื่อรองรับขยายธุรกิจครบวงจร ตั้งแต่การผลิต การเลี้ยง และการพัฒนาสายพันธุ์ ซึ่งครอบคลุมทั้งสุกร ไก่เนื้อ ไก่ไข่ การทำฟาร์มพ่อแม่พันธุ์ และแม่พันธุ์ การผลิตและจำหน่ายเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์ ตลอดจนการพัฒนาความร่วมมือกับเกษตรกรในโครงการประกันราคาไก่เนื้อและไก่ไข่ โครงการจ้างเลี้ยงสุกรขุน การผลิตและจำหน่ายสุกรขุน เนื้อสุกร เนื้อไก่ ไข่ไก่ และผลิตภัณฑ์อาหารคุณภาพเพื่อจำหน่ายในประเทศและส่งออก

ปัจจุบัน นอกจากจะเป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจอุตสาหกรรมการเกษตรและอาหารครบวงจรของประเทศไทยแล้ว เครือเบทาโกรยังได้รับความเชื่อถือในมาตรฐานด้านคุณภาพและความปลอดภัย โดยได้รับรางวัลดีเด่นด้านคุณภาพผลิตภัณฑ์และมาตรฐานการผลิตมากมายทั้งระดับประเทศและระดับสากล ครอบคลุมตั้งแต่ธุรกิจอาหารสัตว์ ปศุสัตว์ ผลิตภัณฑ์สำหรับสุขภาพสัตว์ ไปจนถึงผลิตภัณฑ์อาหารคุณภาพเพื่อการส่งออกและจำหน่ายในประเทศซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้บริโภคภายใต้แนวคิด "เพื่อคุณภาพชีวิต"

วิสัยทัศน์

เครือเบทาโกรมุ่งผลิตและพัฒนาอาหารที่มีคุณภาพสูง และปลอดภัยจากฐานอุตสาหกรรมการเกษตรที่ทันสมัยเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีของประชากรโลก

พันธกิจ

1. พัฒนาศักยภาพของพนักงานทุกระดับ
2. ปรับปรุงกระบวนการทำงานทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่องโดยการบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและผู้บริโภค
3. ดำเนินการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้สินค้าและบริการที่เป็นเลิศ ภายใต้สัญลักษณ์ของเครือเบทาโกร
4. มีเครือข่ายการตลาดและการผลิตในแหล่งที่สำคัญของโลก
5. เสริมสร้างประโยชน์ร่วมกันในระยะยาวให้แก่ลูกค้า คู่ค้า พนักงาน ผู้ร่วมทุน และผู้ถือหุ้น

ธุรกิจเครือเบทาโกร มีดังนี้

5.1 กลุ่มอุตสาหกรรมเกษตรการเกษตร แบ่งออกเป็น

5.1.1 ธุรกิจการเกษตร (Agribusiness) ได้แก่ ปศุสัตว์และอาหารสัตว์

5.1.2 ธุรกิจสุขภาพสัตว์ (Animal Health) ได้แก่ อุปกรณ์ฟาร์ม และเวชภัณฑ์สำหรับสัตว์ เช่น อาหารเสริม

5.2 กลุ่มธุรกิจอาหาร (Food)

ด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้บริโภค ด้วยผลิตภัณฑ์อาหารที่ สะอาดและปลอดภัย พร้อมบริการที่เป็นเลิศ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและวิถีชีวิตที่ เปลี่ยนแปลงไป ธุรกิจอาหารของเครือเบทาโกรจึงครอบคลุมผลิตภัณฑ์อาหารหลากหลายรูปแบบ ตั้งแต่ไข่ไก่สด เนื้อไก่ เนื้อหมู อาหารพร้อมปรุง อาหารพร้อมรับประทาน ไปจนถึงเครื่องปรุงรส โดย ปัจจุบันนำเสนอผลิตภัณฑ์ อาหารภายใต้ 2 แบรนด์หลัก ได้แก่ เอสเพียว (S-Pure) และ เบทาโกร

5.3 กลุ่มธุรกิจเกี่ยวกับสัตว์เลี้ยง

ด้วยเล็งเห็นศักยภาพของธุรกิจผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยงที่มีการเติบโตอย่าง ต่อเนื่อง ตามแนวโน้มความนิยมเลี้ยงสัตว์เลี้ยงที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะสุนัข แมว และปลา สวยงาม เครือเบทาโกรจึงตอบสนองความต้องการของตลาดด้วยการผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์ เลี้ยงตามประเภทและสายพันธุ์ ตลอดจนอาหารเสริมและผลิตภัณฑ์สำหรับสัตว์เลี้ยง อาทิ วิตามิน แคมพู น้ำยาทำความสะอาด และอื่น ๆ ที่ช่วยให้สัตว์เลี้ยงมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรงและมีคุณภาพ ชีวิตที่ดีขึ้น

5.4 ธุรกิจอื่น ๆ

นอกจากธุรกิจหลักด้านอุตสาหกรรมเกษตรและอาหารแล้ว เครือเบทาโกรยังได้ขยาย ขอบข่ายการดำเนินงานไปสู่ธุรกิจอื่น ที่สามารถรองรับธุรกิจหลักและเป็นช่องทางจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์อาหารสด อาหารพร้อมปรุง และอาหารพร้อมรับประทานที่หลากหลาย ได้แก่ ร้านค้า ส่งผลิตภัณฑ์อาหารสำหรับผู้ประกอบการภัตตาคาร ร้านอาหาร ตลอดจนลูกค้าทั่วไป และร้านค้า ปลีกผลิตภัณฑ์อาหารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่หลากหลาย

ซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้

ระบบ SAP ส่วนหนึ่ง ERP ตัวหนึ่งที่มีการทำงานครอบคลุมในทุก ๆ ส่วนขององค์กรดังนี้

ระบบบัญชีการเงิน (Financial Accounting) ประกอบด้วยหลายระบบย่อยที่รองรับการ ทำงานด้านบัญชีแยกประเภท บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีลูกหนี้ บัญชีสินทรัพย์ รวมถึงการทำงานการเงิน รวม

ระบบรวบรวมข้อมูล (Controlling) รวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่าย ต้นทุนการผลิตสินค้า และ ข้อมูลรายได้ โดยสามารถเรียกดูในหลาย ๆ มุมมอง เช่น ระดับศูนย์ต้นทุน ระดับศูนย์กำไร และ การวิเคราะห์ด้านบริหารอื่น ๆ

ระบบการบริหารสินทรัพย์ถาวร (Asset Management) ใช้บริหารสินทรัพย์ถาวรแบบ ครอบวงจร เริ่มตั้งแต่การได้มา การตัดจ่ายทั้งในรูปของการขาย หรือการตัดเศษซาก การบันทึกค่า เสื่อมราคา และการตรวจรับ รวมถึงการเชื่อมโยงกับระบบข้างเคียงอื่น ๆ

ระบบโครงการ (Project System) รองรับการทำงานต่าง ๆ ในโครงการ ตั้งแต่การวางแผน วางงบประมาณ และการควบคุมต่าง ๆ

ระบบคลัง (Treasury) การบริหารเงิน และความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนระบบที่ใช้ในการจัดการกระบวนการขาย การจัดส่ง และการออกไปแจ้งหนี้ รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลการขาย และการเชื่อมโยงกับระบบข้างเคียงอื่น ๆ เช่น ระบบบัญชี

ระบบการจัดการวัสดุ (Materials Management) ระบบที่ใช้ในการบริหารการจัดซื้อ และควบคุมคลังพัสดุ ซึ่งเชื่อมโยงกับการวางแผนวัตถุดิบเพื่อใช้ในการผลิต

ระบบวางแผนการผลิต (Production Planning) ระบบที่ใช้สำหรับการบริหารการผลิต ซึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังระบบจัดการพัสดุดังกล่าว และระบบบัญชีต้นทุนสินค้า

ระบบการจัดการคุณภาพ (Quality Management) ระบบควบคุมคุณภาพในทุกด้าน ตั้งแต่การจัดซื้อ การรับสินค้า การผลิต และการจัดส่ง

ระบบซ่อมบำรุงโรงงาน (Plant Maintenance) ระบบที่ใช้ในการบริหาร และควบคุมการซ่อมบำรุงในรูปแบบต่าง ๆ

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรนิตา อักษรถึง (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในการใช้งานผ่านเว็บไซต์ Ensogo ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็น 400 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนต่อเดือน 2) ตัวแปรตาม ความคาดหวังมี 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปแบบ เนื้อหา ชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร ความเชื่อมโยง และการพาณิชย์ 3) ตัวแปรตาม การรับรู้ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย รูปแบบ เนื้อหา ชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร ความเชื่อมโยง และการพาณิชย์ ความคาดหวังและการรับรู้ในการใช้บริการผ่านเว็บไซต์ Ensogo ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวให้เข้ากับใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ เทคโนโลยีใหม่ โดยรวม กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ การรับรู้ต่อองค์ประกอบของเว็บไซต์ Ensogo โดยรวมละราย

ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา (Content) ด้านการเชื่อมโยง (Connection) ด้านพาณิชนัย ด้านรูปแบบ (Context) ด้านการปรับแต่ง และด้านชุมชนเพื่อการติดต่อสื่อสาร (Community)

พรสุรีย์ สังข์ทอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการรับรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ กรณีศึกษานักเรียนในจังหวัดปราจีนบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็น 374 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปร ที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ข้อมูลด้าน ประชากรศาสตร์ ข้อมูลทั่วไปด้านการใช้งานเทคโนโลยีประเภทอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อการเรียน การใช้คอมพิวเตอร์ การรับรู้คุณค่า/ประโยชน์ในการใช้งาน ต้นทุนการใช้งาน การรับรู้ต่อการใช้งาน 2) ตัวแปรตาม ข้อมูลสารสนเทศ การรับรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ กรณีศึกษา นักเรียนในจังหวัดปราจีนบุรี วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ มีความสัมพันธ์ ระหว่างการปรับตัวให้เข้ากับใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติ เชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.10 เรียงลำดับตามขนาดของ ความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ตัวแปรต้นคือ การรับรู้คุณค่าและประโยชน์ ของการใช้งาน ต้นทุนการใช้งาน และการรับรู้ต่อการใช้งาน และตัวแปรตามคือ ความถี่ของการใช้งาน ICT ประเภทต่าง ๆ เพื่อการเรียนรู้ จากการใช้ Standard Multiple Regression วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของค่าเฉลี่ย ของตัวแปรต้นและค่าเฉลี่ยของตัวแปรตาม พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงเส้นระหว่างตัว แปรตามและตัว แปรต้น และมีสัมประสิทธิ์ดังต่อไปนี้ไป 1) การเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการใช้ งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์เชิง เส้นแบบบวกต่อการใช้งานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความ เชื่อมั่น 0.05 โดยมี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Charles Buabeng-Andoh 2) ต้นทุนการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับการใช้งานที่ระดับความ เชื่อมั่น 0.05

กิตติภาภรณ์ ประเทศ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และพฤติกรรมการเปิดรับชม เว็บไซต์ YouTube ช่อง GMM GRAMMYGOLD OFFICIAL กลุ่มตัวอย่างเป็น 300 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ลักษณะ ทางประชากร ที่ได้รับ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ และรายได้ ส่วนตัวต่อเดือน 2) ตัวแปร การรับรู้ในการรับชมเว็บไซต์ มี 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูล ข่าวสาร ด้านความบันเทิง และด้านปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ตัวแปรตาม พฤติกรรมการเปิดรับชม เว็บไซต์ YouTube มี 2 ด้าน ประกอบด้วย ความถี่ในการรับชม และระยะเวลาในการรับชม ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และ

การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่าผลการวิจัยดังนี้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม的开รับชม ด้านระยะเวลาในการรับชม กับการรับรู้ที่มีต่อเว็บไซต์ YouTube ช่อง GMM GRAMMYGOLD OFFICIA อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

บัญญัติ สัจจน้อย และ ดร.สหภาพ พอค้าทอง (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ปกครองทางการมองเห็นที่มีต่อเฟตบุ๊กในฐานะสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างเป็น 400 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 1 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ลักษณะทางประชากร ที่ได้รับ มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะการอยู่อาศัย และความบกพร่องทางการมองเห็น ตัวแปรตาม มี 3 ด้าน พฤติกรรมการใช้สื่อสังคมออนไลน์เฟตบุ๊ก การรับรู้ต่อสื่อสังคมออนไลน์เฟตบุ๊ก ความพึงพอใจต่อสื่อสังคมออนไลน์เฟตบุ๊ก แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่าผลการวิจัยดังนี้ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการรับรู้และความพึงพอใจของผู้ปกครองทางการมองเห็นที่มีต่อเฟตบุ๊กในฐานะสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อรรณ สุขยานี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของ บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างเป็น 275 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล ที่ได้รับ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ สังกัด 2) ตัวแปร ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจในการบริหารงาน 3) ตัวแปร ประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยี มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) ตัวแปร ความสมัครใจ ทศนคติของผู้ใช้ระบบสารสนเทศการ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ความสมัครใจและทัศนคติของผู้ใช้ระบบต่อระบบสารสนเทศ 5) ตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศ 6 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้ถึงความยากง่ายในการใช้งาน ความเชื่อมั่นในระบบ การรับรู้ในผลสัมฤทธิ์ นโยบายของสถาบัน และ ความเข้าใจในเทคโนโลยี ตัวแปรตาม ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรบุคคล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา สถิติเชิงอนุมาน และการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) พบว่าผลการวิจัยดังนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างการความตั้งใจในการใช้ระบบ โดยรวมกับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นาตยา ศรีสว่างสุข (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้แอปพลิเคชันทำธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร ออมสิน จำนวน 400 คนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA และวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยวิธี Least Significant Difference (LSD) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษา พบว่า การยอมรับแอปพลิเคชันมายโมด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ในความพยายาม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมมีความสำคัญ ในระดับมาก ส่วนด้านอิทธิพลของสังคมมีความสำคัญในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ อาชีพ และฟังก์ชันการใช้งานเป็นประจำที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชัน มายโมด้านการคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านการรับรู้ในความพยายาม ด้านอิทธิพลของสังคม ด้านสภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านอิทธิพลของสังคม

จิรัชย์ สิรินิวัฒน์กุล (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างเป็น 269 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 2 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล มี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา แผนก ประสิทธิภาพ 2) ตัวแปร ทศนคติของผู้ใช้ระบบ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย เจตนาที่จะใช้งาน การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับที่สูง การแลกเปลี่ยนข้อมูล ความร่วมมือ การฝึกอบรม และความซับซ้อนของเทคโนโลยี ตัวแปรตาม เป็น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ และ การรับความง่ายในการใช้งาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยครั้งนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ด้านประชากรศาสตร์ ทศนคติของผู้ใช้ระบบ และในภาพรวม ส่วนความถี่ในการใช้งานที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจทุก ๆ ด้าน ยกเว้นด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

ปาตี คล้ายเพชร (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่าง เป็น 209 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 1 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี มี 8 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ การรับรู้การใช้งานง่าย บรรทัดฐานส่วนบุคคล บุคคลใกล้ชิด บุคคลที่ใช้ติดต่อ การรับรู้ความเสี่ยง เจตนาในการใช้ และพฤติกรรมในการใช้บริการในของ ตัวแปรตาม เป็นทัศนคติที่มีต่อการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านมือถือ ประกอบด้วย การรับรู้ถึงการใช้งานใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ บรรทัดฐานของบุคคลที่ติดติดมีความสำคัญมากที่สุด การยอมรับเทคโนโลยีอยู่ที่ การรับรู้การใช้ระบบ ความตั้งใจ

ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็น 142 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 2 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ปัจจัยส่วนบุคคล มี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ 2) ตัวแปร ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศ การรับรู้ความยากง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศ การรับรู้จากประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ตัวแปรตาม เป็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ มีความสัมพันธ์ระหว่างการปรับตัวให้เข้ากับใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ เทคโนโลยีใหม่ โดยรวม กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ปัจจัยการรับรู้ ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ ปัจจัยคาดหวังจากประสิทธิภาพของ ระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และ ปัจจัยการรับรู้ความยากง่ายในการใช้ระบบสารสนเทศ ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการปัจจัยที่มีอิทธิพล

ต่อการยอมรับการใช้ ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล

ฐิติพร สำราญศาสตร์, ตริตาภรณ์ มะโนลิ และ อภัยดา สถิตยกุล (2560) ได้ศึกษา เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการการตูนดิจิตอล Webtoon ของผู้บริโภคชาวไทย กลุ่มตัวอย่างเป็น 400 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปร ลักษณะประชากรศาสตร์ มี 5 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน 2) ตัวแปร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านความง่ายในการใช้งานด้านความตั้งใจที่จะใช้ และ ด้านการนำมาใช้งานจริง 3) ตัวแปร พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ทางออนไลน์ ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ และ ด้านทัศนคติออนไลน์ ตัวแปรตาม เป็น ความพึงพอใจในการรับบริการการตูนดิจิตอล Webtoon ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วย สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการการตูนดิจิตอลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัย การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์

Kim, Lee, Mun, and Johnson (2017) ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะในร้านค้า ของผู้บริโภค: ประเมินคุณค่าการคาดการณ์ของทัศนคติต่อความคาดหวังและการรับรู้ในรูปแบบ การยอมรับเทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างเป็น 657 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย โมเดล 1 ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น ลักษณะประชากรศาสตร์ มี 3 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ และ การศึกษา 2) ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจด้านพฤติกรรม โมเดล 2 ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น มี 6 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ที่ สนุกสนาน 2) ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจด้าน พฤติกรรม โมเดล 3 ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา การรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ที่สนุกสนาน 2) ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย Attitude โมเดล 4 ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น มี 7 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ การศึกษา ประโยชน์จากการรับรู้ การรับรู้ความ

เพลิดเพลิน และทัศนคติ 2) ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 1 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจด้านพฤติกรรม ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมานพบว่าผลการวิจัยดังนี้ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการใช้เทคโนโลยี

Maruping, Bala, Venkatesh, and Brown (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ความตั้งใจนำไปสู่: บูรณาการการรับรู้ของพฤติกรรมเข้ากับทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีแบบครบวงจร. กลุ่มตัวอย่างเป็น 321 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ได้แก่ ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 6 ด้าน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพที่คาดหวัง การรับรู้ความพยายาม อิทธิพลของสังคม เจือปนที่เอื้ออำนวย ความตั้งใจด้านพฤติกรรม และการรับรู้เชิงพฤติกรรมใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Siregar, Puspokusumo, and Rahayu (2017) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์รูปแบบการรับรู้การยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อปัจจัยในการประยุกต์ใช้การจัดการความรู้สำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์. กลุ่มตัวอย่างเป็น 105 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 ตัวแปรการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ที่รับรู้ การรับรู้ความบันเทิง การรับรู้คุณค่าความสมัครใจโดยใช้การรับรู้ว่าจะใช้งาน Web KM และการรับรู้ความสะดวกในการใช้งาน แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยการใช้เทคโนโลยี

Byun, Chiu, and Bae (2018) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจการรับรู้แอปพลิเคชันบนมือถือ: การประยุกต์ใช้การรับรู้เทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็น 261 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรต้น 3 จำนวน ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรต้น ลักษณะประชากรศาสตร์ มี 3 ด้าน ประกอบด้วย เพศ อายุ และ จำนวนการเข้าใช้งาน 2) ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 4 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ การรับรู้ความเพลิดเพลิน และความตั้งใจที่จะใช้งานใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Park, Lim, and Cho (2018) ได้ศึกษาเรื่อง ทำความเข้าใจกับการเกิดขึ้นและการรับรู้ การยอมรับของยานพาหนะไฟฟ้าในฐานะรุ่นต่อไปสำหรับอุตสาหกรรมยานยนต์ กลุ่มตัวอย่างเป็น 261 จำนวน ตัวอย่าง ตัวแปรที่การศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรตามการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มี 7 ด้าน ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความบันเทิง ทัศนคติของประชาชนที่พึงพอใจ ต้นทุนการรับรู้ และความตั้งใจที่จะใช้ ใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ สถิติเชิงอนุมาน พบว่าผลการวิจัยดังนี้ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงลำดับตามขนาดของความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้แก่ ปัจจัยการใช้เทคโนโลยี

ตาราง 2 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัย ส่วน บุคคล	การรับรู้ - การรับรู้						
			รูปแบบ ซอฟต์แวร์	กระบวนการ ซอฟต์แวร์	ความ น่า เชื่อถือ	ความ เชื่อมโยง	การ ติดต่อ สื่อสาร	ด้าน ความปลอดภัย	ความมี ประโยชน์
ภัทรนิตา อักษรถึง (2555)	ความคาดหวังและการ รับรู้ในการใช้งานผ่าน เว็บไซต์ Ensogo ของ ลูกค้าในเขต กรุงเทพมหานคร	✓	✓			✓	✓		
พรสุรีย์ สังข์ ทอง (2558)	การศึกษาการรับรู้ในการ ใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนรู้ กรณีศึกษา นักเรียนในจังหวัด ปราจีนบุรี	✓			✓				✓
กิตติภาภรณ์ ประเทศ (2558)	การรับรู้และพฤติกรรมการ เปิดรับชมเว็บไซต์ YouTube ช่อง GMM GRAMMYGOLD OFFICIAL	✓	✓	✓	✓		✓		

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัย ส่วน บุคคล	การรับรู้ - การรับรู้						
			รูปแบบ ซอฟต์แวร์	กระบวนการ ซอฟต์แวร์	ความ น่า เชื่อถือ	ความ เชื่อมโยง	การ ติดต่อ สื่อสาร	ด้าน ความปลอดภัย	ความมี ประ โยชน์
บุญจรรย์ สังข์น้อย และ ดร.สหภาพ พ้อคำทอง (2560)	การรับรู้และความพึง พอใจของผู้ปกครอง ทางการมองเห็นที่มีต่อ เพดบุ๊กในฐานะสื่อ ออนไลน์ในเขต กรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
อรวรรณ สุข ยานี (2558)	ความตั้งใจในการใช้ระบบ สารสนเทศการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของ บุคลากรสถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหาร ศาสตร์: การประยุกต์ใช้ ตัวแบบการยอมรับ เทคโนโลยี	✓	✓		✓		✓		✓
นатыа ศรี สว่างสุข (2558)	ปัจจัยที่มีผลต่อการ ยอมรับแอปพลิเคชันมาย โมในการทำธุรกรรม ทางการเงินผ่าน โทรศัพท์เคลื่อนที่: กรณี ศึกษา ธนาคารออมสินใน เขตกรุงเทพมหานคร	✓	✓	✓	✓		✓		✓
จิรัชย์ สิริ นิวัฒน์กุล (2558)	ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ ยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงาน รัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีแห่ง ประเทศไทย	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัย ส่วน บุคคล	การรับรู้ - การรับรู้						
			รูปแบบ ซอฟต์แวร์	กระบวนการ ซอฟต์แวร์	ความ น่า เชื่อถือ	ความ เชื่อมโยง	การ ติดต่อ สื่อสาร	ด้าน ความ ปลอดภัย	ความมี ประ โยชน์
ปาลี คล้าย เพชร (2559)	การเปรียบเทียบการ ยอมรับเทคโนโลยี Mobile Banking กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ใน อำเภอหัวหิน จังหวัด ประจวบคีรีขันธ์	✓	✓	✓	✓		✓		✓
ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560)	ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ยอมรับการใช้ระบบ สารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่	✓	✓					✓	✓
ฐิติพร สำราญ ศาสตร์ และ คณะ (2560)	การยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศและพฤติกรรม ผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผล ต่อความพึงพอใจ ในการ รับบริการการดูหนังออนไลน์ Webtoon ของผู้บริโภค ชาวไทย	✓	✓	✓	✓				✓
Kim, Lee, Mun, and Johnson (2017)	การใช้เทคโนโลยีอัจฉริยะ ในร้านค้าของผู้บริโภค: ประเมินคุณค่าการ คาดการณ์ของทัศนคติต่อ การรับรู้และการรับรู้ รูปแบบการยอมรับ เทคโนโลยี	✓	✓	✓					✓
Maruping, Bala, Venkatesh, and Brown (2017)	ความตั้งใจนำไปสู่: บูรณาการการรับรู้ของ พฤติกรรมเข้ากับทฤษฎี การยอมรับและการใช้ เทคโนโลยีแบบครบวงจร	✓	✓	✓			✓		✓

ตาราง 2 (ต่อ)

ชื่อ-นามสกุล	งานวิจัยเรื่อง	ปัจจัย ส่วน บุคคล	การรับรู้ - การรับรู้						
			รูปแบบ ซอฟต์แวร์	กระบวนการ ซอฟต์แวร์	ความ น่า เชื่อถือ	ความ เชื่อมโยง	การ ติดต่อ สื่อสาร	ด้าน ความ ปลอดภัย	ความมี ประ โยชน์
Siregar, Puspokusum, and Rahayu (2017)	การวิเคราะห์รูปแบบการ รับรู้การยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อบัณฑิตในการ ประยุกต์ใช้การจัดการ ความรู้สำหรับวิชาชีพ ขนาดกลางและขนาดย่อม ในอุตสาหกรรมสร้างสรรค์	✓	✓	✓	✓		✓		✓
Byun, Chiu, and Bae (2018)	การสำรวจการรับรู้ แอปพลิเคชันแบรนด์กีฬา: การประยุกต์ใช้การรับรู้ เทคโนโลยีที่ปรับเปลี่ยน	✓	✓	✓					✓
Park, Lim, and Cho (2018)	ทำความเข้าใจกับการ เกิดขึ้นและการรับรู้การ ยอมรับของยานพาหนะ ไฟฟ้าในฐานะรุ่นต่อไป สำหรับอุตสาหกรรมยาน ยนต์	✓	✓	✓	✓		✓		✓

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการทำวิจัยเรื่อง ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ Users ซึ่งหมายถึง พนักงานเบทาโกร ได้รับอนุญาตในการเข้าถึงโปรแกรม ในโครงการเบทาโกร แบ่งเป็น พนักงาน IT ทั้งหมด 29 คน พนักงานกลุ่มคนที่ช่วยในการออกแบบโปรแกรม (Key Users) ทั้งหมด 121 คน และ พนักงานระดับปฏิบัติการ (Super Users) ทั้งหมด 252 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual Population) จึงใช้วิธีคำนวณเพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553) โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อยร้อยละ 95 ความผิดพลาดที่ยอมรับไม่เกินร้อยละ 5

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรซึ่งเท่ากับ 402 คน

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95

ดังนั้นจะใช้ขนาดตัวอย่าง

$$n = \frac{402}{1 + (402)(0.05)^2}$$

= 200 คน

จากการคำนวณพบว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 200 คน และได้มีการสำรวจแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ไว้ร้อยละ 5 เท่ากับ 10 คน ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 210 คน

1.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1.2.1 ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดโควตา (Quota Sampling) ด้วยการเลือกเก็บตัวอย่างแบบออกเป็น 3 กลุ่ม โดยคิดเป็นร้อยละเท่า ๆ กันของจำนวนที่มี (กัลยา วาณิชบัญชา, 2543)

ตาราง 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจากการสุ่มแบบกำหนดโควตา

หน้าที่รับผิดชอบโครงการ	ประชากร (คน)	ตัวอย่าง (คน)
พนักงาน IT	29	15
พนักงาน Key Users	121	67
พนักงาน Super Users	252	128
รวม	402	210

1.2.2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อใช้ในการวิจัยถึงระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเบทาโกร ได้แก่

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบประจำตัว (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบประจำตัว (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุและการแบ่งเกณฑ์อายุเป็นช่วงห่างช่วงละ 5 ปี แสดงช่วงอายุต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

1.1 21-25 ปี

1.2 26-30 ปี

1.3 31-35 ปี

1.4 36-40 ปี

1.5 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบประจำตัว (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.2 ปริญญาตรี

1.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบประจำตัว (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

1.1 พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)

1.2 พนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5)

1.3 พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5)

5. สถานที่ปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบประจำตัว (Identification Information) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่

- 1.1 สำนักงานใหญ่
- 1.2 สำนักงาน
- 1.3 โรงเชือด
- 1.4 โรงงาน
- 1.5 Shop
- 1.6 ฟาร์ม
- 1.7 Lab
- 1.8 ไม่มีสถานที่แน่นอน

ตอนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยมีคำถามทั้งหมด 7 ด้านดังนี้

- 1.1 รูปแบบซอฟต์แวร์
- 1.2 กระบวนการซอฟต์แวร์
- 1.3 ความน่าเชื่อถือ
- 1.4 ความเชื่อมโยง
- 1.5 การติดต่อสื่อสาร
- 1.6 ด้านความปลอดภัย
- 1.7 ความมีประโยชน์

ลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-ended Response Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และให้เลือกเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ

ลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนคือ การคำนวณหาอัตราภาคชั้นเพื่อแปลผลคะแนนในแต่ละช่วง ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เกณฑ์การให้คะแนน	5 คะแนน
ค่อนข้างเห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เกณฑ์การให้คะแนน	3 คะแนน
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เกณฑ์การให้คะแนน	1 คะแนน

ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอธิบายผล และแปลความหมายค่าคะแนน โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ซึ่งแสดงผลการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสงีรัตน์, 2550)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้นเกณฑ์เฉลี่ยระดับลักษณะความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน เบทาโกรสามารถกำหนดค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 4.12 ถึง 5.00 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับดีมาก

คะแนนตั้งแต่ 3.41 ถึง 4.20 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับดี

คะแนนตั้งแต่ 2.61 ถึง 3.40 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับปานกลาง

คะแนนตั้งแต่ 1.81 ถึง 2.60 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับน้อย

คะแนนตั้งแต่ 1.00 ถึง 1.80 หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ในระดับน้อยที่สุด

2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับต่อไปนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ คุณภาพบริการ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถาม โดยอาศัยกรอบแนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

2.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

2.2.4 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) และความตรงตามโครงสร้าง (Construct validity) และเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of item objective

congruence: IOC) โดยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปเท่านั้น (เนงลักษณ์ วิรัชชัย, 2548) และปรับปรุงข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำแก้ไขต่อไป

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 ชุดแล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545) เอาตัวเลขมาด้วยค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 0$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 โดยเกณฑ์ของแบบสอบถามที่มีคุณภาพต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.7 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูงโดยผลทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามแบบ Likert Scale จากสูตร

$$\alpha = \frac{N}{(N - 1)} \left[\frac{1 - \sum \sigma^2}{\sigma_x^2} \right]$$

เมื่อ σ	แทน ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล
N	แทน จำนวนข้อคำถามในชุดคำถาม
$\sum \sigma^2$	แทน ผลรวมของความแปรปรวนของคำถาม
σ_x^2	แทน ความแปรปรวนของค่าคะแนนรวม

ตาราง 4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
1. การรับรู้ในระบบซอฟต์แวร์	
1.1 รูปแบบซอฟต์แวร์	0.892
1.2 กระบวนการซอฟต์แวร์	0.947
1.3 ความน่าเชื่อถือ	0.941
1.4 ความเชื่อมโยง	0.908

ตาราง 4 (ต่อ)

ตัวแปรที่วัด	ค่าความเชื่อมั่น
1.5 การติดต่อสื่อสาร	0.918
1.6 ด้านความปลอดภัย	0.900
1.7 ความมีประโยชน์	0.969
2. การรับรู้ในระบบซอฟต์แวร์	
2.1 รูปแบบซอฟต์แวร์	0.875
2.2 กระบวนการซอฟต์แวร์	0.879
2.3 ความน่าเชื่อถือ	0.868
2.4 ความเชื่อมโยง	0.770
2.5 การติดต่อสื่อสาร	0.772
2.6 ด้านความปลอดภัย	0.796
2.7 ความมีประโยชน์	0.935

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ และข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

3.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 ตัวอย่าง มีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒขอความร่วมมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อการวิจัยเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานฯ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม

3.1.2 จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอต่อกลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่ที่เก็บรวบรวมข้อมูล

3.1.3 ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น พร้อมทั้งรวบรวมแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน

3.1.4 ตรวจสอบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกว่า มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม

3.1.5 นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการกรอกข้อมูล เตรียมนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวนความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4.2 ทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำเสนอเป็น 2 ตอน โดยนำเสนอไว้ในนำเสนอในบทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

4.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.3.1.2 หาค่าความถี่ (Frequency) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

4.3.1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

4.3.1.3 หาค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2-4 ข้อมูลด้านการรับรู้กับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

4.3.1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation:SD) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลด้านการรับรู้กับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

ตาราง 5 แสดงเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.21-5.00	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมาก
2.61-3.40	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อย
1.00-1.80	ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุด

4.3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

แบ่งเป็น 2 ลักษณะแบ่งเป็น 2 ทางมี T- test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ One-Way ANOVA (One -Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา ด้านการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ การรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ และการใช้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด

4.3.2.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent – Sample T- test) ในการทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ

4.3.2.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวโดยใช้สถิติ One - Way ANOVA (One Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานระบบซอฟต์แวร์ การรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ และการใช้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล (กัลยา วาณิชย บัญชา. 2543) ใช้สูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
 f แทน ความถี่ที่สำรวจได้
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วาณิชย บัญชา. 2543) ใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (Zikmund, 2013) ใช้สูตรดังนี้

$$s = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ s แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum (x_i - \bar{x})^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (inferential Statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

5.2.1 ค่า T- test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2560) ใช้สูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right]}{\frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $s_1^2 = s_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

5.2.2 ค่า Paired Samples t-Test ใช้วิเคราะห์ที่ใช้เปรียบเทียบตัวแปรที่ไม่เป็นอิสระต่อกันค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มเหมือนกัน (Zikmund, 2013) โดยใช้สูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{d}}{s_d / \sqrt{n}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Paired Samples t-Test

$\bar{d}$ แทน ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของค่าตัวแปรตามแต่ละคู่

S_d แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.2.2 ค่า F- test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2543) โดยใช้สูตรดังนี้

$$F = \frac{MSB}{MSE}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F- Distribution

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

c แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน ขนาดของตัวอย่าง

SSB แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SSE แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

$c - 1$ แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม

$cn - c$ แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

ตาราง 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One – WAY ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	Degrees of Freedom	ผลบวกกำลังสอง SS	Mean Square	F-Ratio
ระหว่างกลุ่ม	$c - 1$	SSB	MSB	MSB/ MSE
ภายในกลุ่ม	$cn - c$	SSE	MSE	
รวม	$cn - 1$			

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากตัวอย่าง จำนวน 210 ตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยเครื่องมือทางสถิติทางสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์ พร้อมนำเสนอผลการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลเป็นตารางประกอบ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Group)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
P	แทน	ค่าเฉลี่ยของการรับรู้จริงหลังใช้บริการ (Recognition)
E	แทน	ค่าเฉลี่ยของการรับรู้ก่อนใช้บริการ (Expectation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
LSD	แทน	การหาค่าแตกต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำเสนอตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูล ออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์

1.3 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัทเบทาโกร จำกัด(มหาชน)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน

2.3 ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 210 ตัวอย่าง แสดงวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	89	42.38
หญิง	121	57.62
รวม	210	100.00
2. อายุ		
21-25 ปี	11	5.24
26-30 ปี	40	19.05
31-35 ปี	51	24.28
36-40 ปี	49	23.33
41 ปีขึ้นไป	59	28.10
รวม	210	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	2.85
ระดับปริญญาตรี	148	70.48
สูงกว่าปริญญาตรี	56	26.67
รวม	210	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ระดับงาน		
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)	30	14.29
พนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5)	145	69.05
พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5)	35	16.66
รวม	210	100.00
5. สถานที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานใหญ่	76	36.19
สำนักงาน	73	34.77
โรงเชือด	13	6.19
โรงงาน	31	14.76
Shop	4	1.90
ฟาร์ม	9	4.29
Lab	0	0
ไม่มีสถานที่แน่นอน	4	1.90
รวม	210	100.00

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 210 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.28 อายุ 36-40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุ 26-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุ 21-25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.48 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 ตามลำดับ

ระดับงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาคือพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมาคือ สำนักงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 34.77 โรงงาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 14.76 โรงเชือด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 ฟาร์ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 Shop จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และไม่มีสถานที่แน่นอน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ในผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยนำเสนอผลค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของ ความคาดหวังและ การรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์

รูปแบบซอฟต์แวร์	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ซอฟต์แวร์มีการจัดวางตำแหน่ง ของส่วนประกอบและเมนูต่าง ๆ ของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม	3.91	0.87	ดี	3.37	0.83	ปานกลาง
2. รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบ ซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสม	3.75	0.83	ดี	3.38	0.76	ปานกลาง
3. รูปแบบการใช้ข้อความในการ อธิบายสื่อความหมายในระบบ ซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม	3.70	0.83	ดี	3.29	0.80	ปานกลาง
4. รูปแบบซอฟต์แวร์ควร รองรับได้ หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ	4.03	0.85	ดี	3.64	0.85	ดี
รวม	3.85	0.84	ดี	3.42	0.81	ปานกลาง

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผล ต่อ รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 4 ข้อ คือ รูปแบบซอฟต์แวร์ควร รองรับได้หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.03 รองลงมาคือซอฟต์แวร์มีการจัดวาง ตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่าง ๆ ของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสมมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และรูปแบบการใช้ข้อความในการอธิบายสื่อความหมายในระบบซอฟต์แวร์มี ความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการรับรู้ที่มีผลต่อ รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 1 ข้อ คือ รูปแบบซอฟต์แวร์ควร รองรับได้หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.64 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการจัดวางตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่าง ๆ ของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และรูปแบบการใช้ข้อความในการอธิบายสื่อความหมายในระบบซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร กระบวนการซอฟต์แวร์

กระบวนการซอฟต์แวร์	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ)	4.04	0.89	ดี	3.30	0.97	ปานกลาง
2. การทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานข้อมูลมีการอัปเดตตลอดเวลา	4.00	0.88	ดี	3.59	0.86	ดี
3. การทำงานของซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล	4.09	0.88	ดี	3.41	0.98	ดี
4. การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด	4.04	0.94	ดี	3.18	0.98	ปานกลาง

ตาราง 9 (ต่อ)

กระบวนการซอฟต์แวร์	การรับรู้			การรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
5. การทำงานของซอฟต์แวร์						
สามารถรายงานในการวิเคราะห์ผล ของแต่ละแผนกเพื่อเสนอข้อมูลกับ ผู้บังคับบัญชาได้ตรงความต้องการ	4.00	0.95	ดี	3.10	0.98	ปานกลาง
รวม	4.03	0.91	ดี	3.32	0.96	ปานกลาง

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อ กระบวนการซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 5 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ) หรือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานข้อมูลมีการอัปเดตตลอดเวลา หรือการทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถรายงานในการวิเคราะห์ผลของแต่ละแผนกเพื่อเสนอข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อ กระบวนการซอฟต์แวร์รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 2 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานข้อมูลมีการอัปเดตตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.59 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 การทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และการทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรความน่าเชื่อถือ

ความน่าเชื่อถือ	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น	4.09	0.89	ดี	3.12	1.04	ปานกลาง
2. การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า	4.05	0.89	ดี	3.52	0.99	ดี
3. รายงาน และ การแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกต้องเฉพาะตัวบุคคล หรือ เปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง	3.97	0.85	ดี	3.58	0.86	ดี
4. การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่น ๆ ได้ถูกต้อง	4.03	0.90	ดี	3.49	0.98	ดี
รวม	4.03	0.88	ดี	3.43	0.97	ดี

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 4 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่น ๆ ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03

และรายงาน และ การแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกกำหนดเฉพาะตัวบุคคล หรือเปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ รายงาน และ การแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกกำหนดเฉพาะตัวบุคคล หรือเปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 และการทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่น ๆ ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของความคาดหวังและการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ความเชื่อมโยง

ความเชื่อมโยง	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที	4.08	0.90	ดี	3.49	0.99	ดี
2. ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่น ๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์)	4.03	0.92	ดี	3.17	0.90	ปานกลาง

ตาราง 11 (ต่อ)

ความเชื่อมโยง	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
รวม	4.05	0.91	ดี	3.33	0.94	ปานกลาง

จากตาราง 11 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อความเชื่อมโยงโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 2 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.08 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่นๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อความเชื่อมโยงโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 1 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.49 พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่นๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร การติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องาน การไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจ ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.08	0.85	ดี	3.35	1.00	ปานกลาง
2. ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการ แจ้งเตือนผ่าน E-Mail	4.04	0.95	ดี	3.52	0.97	ดี
3. ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตาม สถานะความเคลื่อนไหวของ สถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลา หนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตาม สถานะการทำงาน)	4.03	0.86	ดี	3.53	0.87	ดี
รวม	4.05	0.89	ดี	3.47	0.95	ดี

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.08 รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และรายงาน และ ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตามสถานะการทำงาน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อการติดต่อสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 2 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตามสถานะการทำงาน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.53 รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านคิดว่ารหัสผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมีพินพืใหญ่ พินพืเล็ก อักษรพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น	4.19	0.80	ดี	4.15	0.76	ดี
2. ซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งานต่าง ๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น	4.07	0.86	ดี	3.81	0.93	ดี
3. ซอฟต์แวร์มีการป้องกันภัยคุกคามการโจมตีจากภายนอก อาทิ เช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan)	3.97	0.87	ดี	3.84	0.82	ดี
รวม	4.08	0.84	ดี	3.93	0.84	ดี

จากตาราง 13 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ท่านคิดว่ารหัสผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมี พิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก อักษรพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.19 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งานต่าง ๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และซอฟต์แวร์มีการป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีจากภายนอก อาทิเช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการรับรู้ที่มีผลต่อความปลอดภัยโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ท่านคิดว่ารหัสผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมี พิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก อักษรพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.15 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีจากภายนอก อาทิเช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งานต่าง ๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของการรับรู้และการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรความมีประโยชน์

ความมีประโยชน์	ความคาดหวัง			การรับรู้ดี		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น	4.10	0.95	ดี	3.11	1.10	ปานกลาง
2. ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน	4.00	0.89	ดี	3.41	0.98	ดี
3. ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด)	3.98	0.92	ดี	3.27	0.98	ปานกลาง

ตาราง 14 (ต่อ)

ความมีประโยชน์	ความคาดหวัง			การรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
4. ซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่าน ประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง	3.97	1.03	ดี	3.03	1.16	ปานกลาง
5. ซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไข ข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น	3.95	0.97	ดี	3.05	1.02	ปานกลาง
6. ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน	4.07	0.92	ดี	3.18	1.09	ปานกลาง
7. ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยทำให้การ สื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่าย ขึ้น	3.98	0.89	ดี	3.24	1.00	ปานกลาง
รวม	4.01	0.94	ดี	3.19	1.05	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อความมีประโยชน์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 7 ข้อ คือ ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.10 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยทำให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อการรับรู้ที่มีผลต่อความมีประโยชน์รวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 1 ข้อ คือ ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความ

ถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยคือ 3.41 พนักงานมีความคิดเห็นระดับปานกลาง จำนวน 6 ข้อ คือ ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.27 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

1.3 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยนำเสนอผลค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 14 ต่อไปนี้

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

เกณฑ์การวัดคุณภาพ	P	E	(P-E)	ระดับความแตกต่าง
	การรับรู้	ความคาดหวัง		
รูปแบบซอฟต์แวร์	3.42	3.85	-0.43	พนักงานไม่พึงพอใจ
กระบวนการซอฟต์แวร์	3.32	4.03	-0.71	พนักงานไม่พึงพอใจ
ความน่าเชื่อถือ	3.43	4.03	-0.60	พนักงานไม่พึงพอใจ
ความเชื่อมโยง	3.33	4.05	-0.72	พนักงานไม่พึงพอใจ
การติดต่อสื่อสาร	3.47	4.05	-0.58	พนักงานไม่พึงพอใจ
ด้านความปลอดภัย	3.93	4.08	-0.15	พนักงานไม่พึงพอใจ
ความมีประโยชน์	3.19	4.01	-0.82	พนักงานไม่พึงพอใจ
รวม	3.44	4.01	-0.57	พนักงานไม่พึงพอใจ

จากตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ของความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรพบว่า ความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้คือ พนักงานไม่พึงพอใจหลังจากได้รับการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย -0.57 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.71 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.60 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ความเชื่อมโยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.72 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.58 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.15 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน และ ความมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.82 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน

ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของพนักงานจะเห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีผลรวมด้านความคาดหวังและการรับรู้คือพนักงานไม่พึงพอใจในโปรแกรมระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่าพนักงานมีความคาดหวังและการรับรู้สูงสุดในด้านความมีประโยชน์ และพนักงานมีความคาดหวังและการรับรู้ต่ำสุดในด้านความปลอดภัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-Test โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 16 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ t-test

Levene's Test for Equality of Variances					
ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม					Sig. (2-tailed)
	F	Sig.	t	df	
ด้านรูปแบบซอฟต์แวร์	0.033	0.856			
Equal variances assumed			-0.510	208	0.610
Equal variances not assumed			-0.507	184.533	0.613
ด้านกระบวนการซอฟต์แวร์	0.000	0.995			
Equal variances assumed			-0.773	208	0.441
Equal variances not assumed			-0.763	181.028	0.446
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.000	0.983			
Equal variances assumed			-1.199	208	0.232
Equal variances not assumed			-1.178	176.507	0.240

ตาราง 16 (ต่อ)

Levene's Test for Equality of Variances					
ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์					
โปรแกรม	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านความเชื่อมโยง	0.374	0.542			
Equal variances assumed			-0.859	208	0.391
Equal variances not assumed			-0.858	188.159	0.392
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.764	0.383			
Equal variances assumed			-1.512	208	0.132
Equal variances not assumed			-1.496	182.194	0.136
ด้านความปลอดภัย	0.156	0.693			
Equal variances assumed			-1.353	208	0.177
Equal variances not assumed			-1.336	180.396	0.183
ด้านความมีประโยชน์	0.315	0.575			
Equal variances assumed			-.0806	208	0.421
Equal variances not assumed			-0.808	191.204	0.420
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.764	0.383			
Equal variances assumed			-1.512	208	0.132
Equal variances not assumed			-1.496	182.194	0.136
รวม	0.234	0.718			
Equal variances assumed			-1.002	208.000	0.343
Equal variances not assumed			-0.779	157.404	0.328

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนของเพศกับความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมโดยใช้ Levene's Test พบว่า ความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความ

ปลอดภัย และความมีประโยชน์ และด้านการติดต่อสื่อสารมีค่า Sig. เท่ากับ 0.856 0.995 0.983 0.542 0.383 0.693 0.575 และ 0.383 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-Test กรณี Equal Variances Assumed ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 16

ตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม		t-Test for Equality of Mean				
		เพศ	Mean	Std. Deviation	t	Sig. (2-tailed)
รูปแบบซอฟต์แวร์	ชาย	ชาย	3.817	0.755	-0.51	0.61
	หญิง	หญิง	3.87	0.72		
กระบวนการซอฟต์แวร์	ชาย	ชาย	3.982	0.862	-0.773	0.441
	หญิง	หญิง	4.071	0.797		
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	ชาย	3.955	0.865	-1.199	0.232
	หญิง	หญิง	4.091	0.77		
ความเชื่อมโยง	ชาย	ชาย	3.994	0.881	-0.859	0.391
	หญิง	หญิง	4.099	0.868		
การติดต่อสื่อสาร	ชาย	ชาย	3.951	0.852	-1.512	0.132
	หญิง	หญิง	4.124	0.796		
ด้านความปลอดภัย	ชาย	ชาย	3.992	0.806	-1.353	0.177
	หญิง	หญิง	4.138	0.741		

ตาราง 17 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม		t-Test for Equality of Mean				
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
ความพึงพอใจ	ชาย	3.95	0.857	-0.806	208	0.421
	หญิง	4.048	0.869			
รวม	ชาย	3.949	0.840	-1.002	208.00	0.343
	หญิง	4.063	0.794			

จากตาราง 17 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (t-test) ในการทดสอบจากการทดสอบพบว่า ความแตกต่างของความคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.343 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีผลต่อความคาดหวังในด้านคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.610 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 18 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	1.668	4	205	0.159
กระบวนการซอฟต์แวร์	0.882	4	205	0.475
ความน่าเชื่อถือ	0.372	4	205	0.828
ความเชื่อมโยง	0.776	4	205	0.542
การติดต่อสื่อสาร	0.447	4	205	0.774
ด้านความปลอดภัย	0.400	4	205	0.809
ความมีประโยชน์	0.466	4	205	0.760

ตาราง 18 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รวม	0.601	4	205	0.663

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.159 0.475 0.828 0.542 0.774 0.809 และ 0.760 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน เบทาโกรจำแนกตามอายุโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	1.382	4	0.345	0.637	0.637
	Within Groups	111.242	205	0.543		
	Total	112.624	209			
กระบวนการซอฟต์แวร์	Between Groups	0.204	4	0.051	0.074	0.990
	Within Groups	141.923	205	0.692		
	Total	142.127	209			

ตาราง 19 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	0.518	4	0.129	0.193	0.942
	Within Groups	137.374	205	0.670		
	Total	137.892	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	0.670	4	0.168	0.217	0.929
	Within Groups	158.450	205	0.773		
	Total	159.120	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.456	4	0.114	0.166	0.956
	Within Groups	141.032	205	0.688		
	Total	141.488	209			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	0.488	4	0.122	0.202	0.937
	Within Groups	123.659	205	0.603		
	Total	124.147	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	1.139	4	0.285	0.378	0.824
	Within Groups	154.475	205	0.754		
	Total	155.614	209			
รวม	Between Groups	0.104	4	0.026	0.45	0.996
	Within Groups	117.472	205	0.573		
	Total	117.576	209			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.996 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี

อายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.637 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.990 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.942 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.956 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.937 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.824 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

มีผลต่อความคาดหวังในควมมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's Test

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	0.190	2	207	0.827
กระบวนการซอฟต์แวร์	0.251	2	207	0.778
ความน่าเชื่อถือ	0.015	2	207	0.985
ความเชื่อมโยง	0.192	2	207	0.825
การติดต่อสื่อสาร	0.174	2	207	0.841
ด้านความปลอดภัย	0.059	2	207	0.943
ความมีประโยชน์	0.295	2	207	0.745
รวม	0.121	2	207	0.886

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.827 0.778 0.985 0.825 0.841 0.943 และ 0.745 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน
เบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	0.749	2	0.374	0.692	0.501
	Within Groups	111.875	207	0.540		
	Total	112.624	209			
กระบวนการซอฟต์แวร์	Between Groups	1.353	2	0.677	0.995	0.371
	Within Groups	140.773	207	0.680		
	Total	142.127	209			
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	1.118	2	0.559	0.846	0.431
	Within Groups	136.774	207	0.661		
	Total	137.892	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	0.483	2	0.241	0.315	0.730
	Within Groups	158.637	207	0.766		
	Total	159.120	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	1.049	2	0.525	0.773	0.463
	Within Groups	140.439	207	0.678		
	Total	141.488	209			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	1.050	2	0.525	0.883	0.415
	Within Groups	123.097	207	0.595		
	Total	124.147	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	1.227	2	0.614	0.823	0.441
	Within Groups	154.387	207	0.746		
	Total	155.614	209			

ตาราง 21 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รวม	Between Groups	0.843	2	0.421	0.747	0.475
	Within Groups	116.733	207	0.564		
	Total	117.576	209			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.475 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.371 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.463 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับงาน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่

แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับงานโดยใช้ Levene's Test

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	1.382	2	207	0.253
กระบวนการซอฟต์แวร์	1.615	2	207	0.201
ความน่าเชื่อถือ	0.250	2	207	0.779
ความเชื่อมโยง	1.653	2	207	0.194
การติดต่อสื่อสาร	1.069	2	207	0.345
ด้านความปลอดภัย	2.673	2	207	0.071
ความมีประโยชน์	3.559*	2	207	0.030
รวม	2.005	2	207	0.137

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับงาน โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร และด้าน

ความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.201 0.779 0.194 0.345 และ 0.071 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F- Test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สำหรับความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ ความมีประโยชน์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	0.262	2	0.131	0.241	0.786
	Within Groups	112.362	207	0.543		
	Total	112.624	209			
กระบวนการซอฟต์แวร์	Between Groups	1.572	2	0.786	1.158	0.316
	Within Groups	140.554	207	0.679		
	Total	142.127	209			
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	0.083	2	0.041	0.062	0.940
	Within Groups	137.809	207	0.666		
	Total	137.892	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	0.461	2	0.230	0.301	0.741
	Within Groups	158.659	207	0.766		
	Total	159.120	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	0.024	2	0.012	0.018	0.982
	Within Groups	141.463	207	0.683		
	Total	141.488	209			

ตาราง 23 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	0.215	2	0.107	0.179	0.836
	Within Groups	123.932	207	0.599		
	Total	124.147	209			
รวม	Between Groups	0.271	2	0.136	0.240	0.787
	Within Groups	117.305	207	0.567		
	Total	117.576	209			

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามระดับงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.657 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.371 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.463 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β)

		Statistical	df1	df2	Sig.
ความมีประโยชน์	Brown-Forsythe	0.396	2	77.614	0.674

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามระดับงาน พบว่า

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในการทำงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 25 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	0.963	6	203	0.452

ตาราง 25 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อระบบ ซอฟต์แวร์โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
กระบวนการซอฟต์แวร์	2.697*	6	203	0.015
ความน่าเชื่อถือ	2.240*	6	203	0.041
ความเชื่อมโยง	1.699	6	203	0.123
การติดต่อสื่อสาร	2.809*	6	203	0.012
ด้านความปลอดภัย	1.664	6	203	0.131
ความมีประสิทธิภาพ	2.046	6	203	0.061
รวม	2.354*	6	203	0.032

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test พบว่า ความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ ความเชื่อมโยง ด้านความปลอดภัย และความมีประสิทธิภาพมีค่า Sig. เท่ากับ 0.452 0.123 0.131 และ 0.061ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F-Test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สำหรับความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ และการติดต่อสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.015 0.041 และ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	3.152	6	0.525	0.974	0.444
	Within Groups	109.472	203	0.539		
	Total	112.624	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	2.761	6	0.460	0.598	0.732
	Within Groups	156.359	203	0.770		
	Total	159.120	209			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	4.231	6	0.705	1.194	0.311
	Within Groups	119.916	203	0.591		
	Total	124.147	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	4.415	6	0.736	0.988	0.435
	Within Groups	151.199	203	0.745		
	Total	155.614	209			
รวม	Between Groups	2.268	6	0.378	0.666	0.678
	Within Groups	115.308	203	0.568		
	Total	117.576	209			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.678 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β)

		Statistical	df1	df2	Sig.
กระบวนการซอฟต์แวร์	Brown-Forsythe	0.632	6	34.786	0.704
ความน่าเชื่อถือ	Brown-Forsythe	0.945	6	31.697	0.477
การติดต่อสื่อสาร	Brown-Forsythe	0.820	6	20.856	0.567
รวม		0.788	6	26.463	0.587

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.587 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.704 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.477 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.567 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ค่าสถิติ Independent t-Test โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 28 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ t-test

Levene's Test for Equality of Variances					
การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านรูปแบบซอฟต์แวร์	0.227	0.634			
Equal variances assumed			-1.870	208	0.063
Equal variances not assumed			-1.855	183.990	0.065
ด้านกระบวนการซอฟต์แวร์	0.082	0.775			
Equal variances assumed			-1.945	208	0.053
Equal variances not assumed			-1.937	186.765	0.054
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.035	0.853			
Equal variances assumed			-2.375	208	0.018
Equal variances not assumed			-2.378	190.527	0.018

ตาราง 28 (ต่อ)

Levene's Test for Equality of Variances					
การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม					
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
ด้านความเชื่อมโยง	0.511	0.475			
Equal variances assumed			-2.706	208	0.007
Equal variances not assumed			-2.678	182.421	0.008
ด้านการติดต่อสื่อสาร	0.750	0.387			
Equal variances assumed			-1.494	208	0.137
Equal variances not assumed			-1.512	197.477	0.132
ด้านความปลอดภัย	0.422	0.517			
Equal variances assumed			-1.104	208	0.271
Equal variances not assumed			-1.091	181.012	0.277
ด้านความมีประโยชน์	4.707*	0.031			
Equal variances assumed			-0.645	208	0.520
Equal variances not assumed			-0.663	204.944	0.508
รวม	0.962	0.525			
Equal variances assumed			-1.734	208	0.153
Equal variances not assumed			-1.731	189.591	0.152

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้ Levene's Test พบว่า การรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.634 0.775 0.853

0.475 0.387 และ 0.517 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ การทดสอบค่า t-Test กรณี Equal variances assumed และ การรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม ได้แก่ ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนใน แต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t-Test กรณี Equal Variances not Assumed ผลจาก การทดสอบแสดงดังตาราง 28

ตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	เพศ	t-Test for Equality of Mean				
		Mean	Std. Deviation	t	df	Sig. (2-tailed)
รูปแบบซอฟต์แวร์	ชาย	3.317	0.696	-1.870	208	0.063
	หญิง	3.494	0.660			
กระบวนการซอฟต์แวร์	ชาย	3.193	0.792	-1.945	208	0.053
	หญิง	3.405	0.770			
ความน่าเชื่อถือ	ชาย	3.270	0.809	-2.375*	208	0.018
	หญิง	3.539	0.815			
ความเชื่อมโยง	ชาย	3.146	0.870	-2.706*	208	0.007
	หญิง	3.463	0.814			
การติดต่อสื่อสาร	ชาย	3.371	0.747	-1.494	208	0.137
	หญิง	3.534	0.809			
ด้านความปลอดภัย	ชาย	3.869	0.738	-1.104	208	0.271
	หญิง	3.978	0.683			
ความมีประโยชน์	ชาย	3.140	0.791	-0.663	204.944	0.508
	หญิง	3.220	0.954			

ตาราง 29 (ต่อ)

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์		t-Test for Equality of Mean				
		Std.		t	df	Sig. (2-tailed)
โปรแกรม	เพศ	Mean	Deviation			
รวม	ชาย	3.329	0.778	-1.642	178	0.151
	หญิง	3.519	0.786			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (t-test) ในการทดสอบ จากการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างของการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.151 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านคาดหวังของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อ

การรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความ

แปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐาน ด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 30 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุโดยใช้ Levene's Test

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	0.219	4	205	0.928
กระบวนการซอฟต์แวร์	0.596	4	205	0.666
ความน่าเชื่อถือ	0.695	4	205	0.596
ความเชื่อมโยง	1.778	4	205	0.135
การติดต่อสื่อสาร	1.411	4	205	0.232
ด้านความปลอดภัย	2.098	4	205	0.082
ความมีประโยชน์	1.779	4	205	0.134
รวม	1.177	4	205	0.322

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's Test พบว่า การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.928 0.666 0.596 0.135 0.232 0.082 และ 0.134 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามอายุโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	3.953	4	0.988	2.189	0.071
	Within Groups	92.546	205	0.451		
	Total	96.499	209			
กระบวนการซอฟต์แวร์	Between Groups	10.657	4	2.664	4.630*	0.001
	Within Groups	117.954	205	0.575		
	Total	128.611	209			
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	6.438	4	1.610	2.450*	0.047
	Within Groups	134.693	205	0.657		
	Total	141.131	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	1.713	4	0.428	0.587	0.672
	Within Groups	149.615	205	0.730		
	Total	151.329	209			

ตาราง 31 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	3.317	4	0.829	1.352	0.252
	Within Groups	125.736	205	0.613		
	Total	129.053	209			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	4.345	4	1.086	2.223	0.068
	Within Groups	100.174	205	0.489		
	Total	104.519	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	5.204	4	1.301	1.673	0.157
	Within Groups	159.388	205	0.778		
	Total	164.592	209			
รวม	Between Groups	4.036	4	1.009	2.344	0.056
	Within Groups	88.249	205	0.430		
	Total	92.285	209			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.056 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.672 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.252 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
อายุ	Mean	4.02	3.57	3.22	3.28	3.13
21-25 ปี	4.02	-	0.45 (0.84)	0.80** (0.002)	0.74** (0.004)	0.89** (0.000)
26-30 ปี	3.57	-	-	0.35* (0.028)	0.29 (0.72)	0.44** (0.005)
31-35 ปี	3.22	-	-	-	-0.06 (0.684)	0.09 (0.55)
36-40 ปี	3.28	-	-	-	-	0.15 (0.312)
41 ปีขึ้นไป	3.13	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ใน
ความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		21-25 ปี	26-30 ปี	31-35 ปี	36-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
อายุ	Mean	4.09	3.53	3.42	3.33	3.31
21-25 ปี	4.09	-	0.56*	0.67**	0.76**	0.78*
			(0.014)	(0.005)	(0.004)	(0.042)
26-30 ปี	3.53	-	-	0.11	0.20	0.22
				(0.546)	(0.264)	(0.204)
31-35 ปี	3.42	-	-	-	0.09	0.11
					(0.580)	(0.908)
36-40 ปี	3.33	-	-	-	-	0.02
						(0.908)
41 ปีขึ้นไป	3.31	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตาม
อายุผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีกับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์
พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีการ
รับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงาน
ที่มีพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56*

2. พนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67**

3. พนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76**

4. พนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการ วิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มากกว่า พนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78*

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐาน ด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อ

โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 34 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's Test

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	3.226*	2	207	0.042
กระบวนการซอฟต์แวร์	6.445**	2	207	0.002
ความน่าเชื่อถือ	3.272*	2	207	0.040
ความเชื่อมโยง	1.270	2	207	0.283
การติดต่อสื่อสาร	0.726	2	207	0.485
ด้านความปลอดภัย	1.759	2	207	0.175
ความมีประโยชน์	1.123	2	207	0.327
รวม	3.807*	2	207	0.024

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's Test พบว่า การรับรู้ระดับการศึกษาต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.283 0.485 0.175 และ 0.327 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จำแนกตามอายุ โดยใช้ Anova การรับรู้ระดับการศึกษาต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ และความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 0.002 และ 0.040 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 จำแนกตามอายุโดยใช้ Brown-Forsythe test

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความเชื่อมโยง	Between Groups	5.219	2	2.609	3.697*	0.026
	Within Groups	146.110	207	0.706		
	Total	151.329	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	4.777	2	2.389	3.979*	0.020
	Within Groups	124.276	207	0.600		
	Total	129.053	209			

ตาราง 35 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	1.615	2	0.807	1.624	0.200
	Within Groups	102.904	207	0.497		
	Total	104.519	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	4.603	2	2.301	2.978	0.053
	Within Groups	159.990	207	0.773		
	Total	164.592	209			
รวม	Between Groups	3.335	2	1.667	3.88*	0.022
	Within Groups	88.950	207	0.430		
	Total	92.285	209			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
อายุ	Mean	4.17	3.26	3.41
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.17	-	0.91* (0.011)	0.76* (0.037)
ปริญญาตรี	3.26	-	-	-0.15 (0.265)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.41	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเชื่อมโยงมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ . 0.91*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเชื่อมโยงมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76*

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
อายุ	Mean	4.34	3.43	3.48
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.34	-	0.91* (0.005)	0.86* (0.011)
ปริญญาตรี	3.43	-	-	-0.05 (0.679)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.48	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้การติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้การติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86*

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้ Brown- Forsythe (β)

		Statistica	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Brown-Forsythe	1.844	2	19.343	0.185
กระบวนการซอฟต์แวร์	Brown-Forsythe	5.047	2	33.583*	0.012
ความน่าเชื่อถือ	Brown-Forsythe	6.192	2	40.020**	0.005
รวม		5.354	2	23.791	0.012

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3

ตาราง 39 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
อายุ	Mean	4.07	3.32	3.23
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.07	-	0.75* (0.044)	0.84* (0.027)
ปริญญาตรี	3.32	-	-	0.09 (0.812)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.23	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับ

การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84*

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
อายุ	Mean	4.25	3.36	3.50
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25	-	0.89* (0.020)	0.75* (0.041)
ปริญญาตรี	3.36	-	-	-0.14 (0.508)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษานิพนธ์ตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษานิพนธ์ตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษานิพนธ์ตรี โดยมีความแตกต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75*

ระดับงาน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 41 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับงานโดยใช้ Levene's Test

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	0.604	2	207	0.548
กระบวนการซอฟต์แวร์	0.111	2	207	0.895
ความน่าเชื่อถือ	1.330	2	207	0.267
ความเชื่อมโยง	0.340	2	207	0.712
การติดต่อสื่อสาร	0.307	2	207	0.736
ด้านความปลอดภัย	0.350	2	207	0.705
ความมีประโยชน์	3.225*	2	207	0.042
รวม	1.371	2	207	0.256

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละระดับงาน โดยใช้ Levene's Test พบว่า การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือ การติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสาร และด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.548 0.895 0.267 0.712 0.736 และ 0.705 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F- Test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สำหรับการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ ความมีประโยชน์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown-Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน
เบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	3.777	2	1.889	4.216*	0.016
	Within Groups	92.722	207	0.448		
	Total	96.499	209			
กระบวนการ ซอฟต์แวร์	Between Groups	6.566	2	3.283	5.568**	0.004
	Within Groups	122.046	207	0.590		
	Total	128.611	209			
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	7.233	2	3.617	5.591**	0.004
	Within Groups	133.898	207	0.647		
	Total	141.131	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	4.583	2	2.292	3.232*	0.041
	Within Groups	146.745	207	0.709		
	Total	151.329	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	4.163	2	2.081	3.450*	0.034
	Within Groups	124.890	207	0.603		
	Total	129.053	209			
ด้านความ ปลอดภัย	Between Groups	2.507	2	1.253	2.543	0.081
	Within Groups	102.012	207	0.493		
	Total	104.519	209			
รวม	Between Groups	4.011	2	2.006	4.703**	0.01
	Within Groups	88.274	207	0.426		
	Total	92.285	209			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่าง

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

ระดับงาน	Mean	พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงานระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
		3.42	3.35	3.71
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)	3.42	-	0.07 (0.611)	-0.29 (0.75)
พนักงานระดับบังคับ บัญชา (S1-S5)	3.35	-	-	-0.36* (0.004)
พนักงานระดับพนักงาน ทั่วไป (G1-G5)	3.71	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

พนักงานที่มีระดับงาน พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) พนักงานกับระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจาก พนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้รูปแบบซอฟต์แวร์น้อยกว่าพนักงานที่มี พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36*

ตาราง 44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงานระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
ระดับงาน	Mean	3.19	3.25	3.71
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)		3.19	-	-0.52* (0.008)
พนักงานระดับบังคับ บัญชา (S1-S5)		3.25	-	-0.46* (0.002)

ตาราง 44 (ต่อ)

		พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงานระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
ระดับงาน	Mean	3.19	3.25	3.71
พนักงานระดับพนักงาน ทั่วไป (G1-G5)	3.71	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52*

2. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.46*

ตาราง 45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงานระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
ระดับงาน	Mean	3.56	3.31	3.79
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)	3.56	-	0.25 (0.123)	-0.23 (0.243)
พนักงานระดับบังคับ บัญชา (S1-S5)	3.31	-	-	-0.48* (0.002)
พนักงานระดับพนักงาน ทั่วไป (G1-G5)	3.79	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) ระดับกับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือน้อยกว่า

พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48*

ตาราง 46 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงาน ระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
ระดับงาน	Mean	3.45	3.23	3.61
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)	3.45	-	0.22 (0.203)	-0.16 (0.434)
พนักงานระดับบังคับ บัญชา (S1-S5)	3.23	-	-	-0.38* (0.018)
พนักงานระดับพนักงาน ทั่วไป (G1-G5)	3.61	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5)จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้ความเชื่อมโยงน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38*

ตาราง 47 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับงานผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

		พนักงาน ระดับจัดการ (M1-M5)	พนักงานระดับ บังคับบัญชา (S1-S5)	พนักงานระดับ พนักงานทั่วไป (G1-G5)
ระดับงาน	Mean	3.54	3.38	3.75
พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)	3.54	-	0.17 (0.29)	-0.21 (0.281)
พนักงานระดับบังคับ บัญชา (S1-S5)	3.38	-	-	-0.37* (0.011)
พนักงานระดับพนักงาน ทั่วไป (G1-G5)	3.75	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้

แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้การติดต่อสื่อสารน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37*

ตาราง 48 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β)

		Statistical	df1	df2	Sig.
ความมีประโยชน์	Brown-Forsythe	2.35	2	82.086	0.102

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามระดับงาน พบว่า

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในการทำงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ด้วยสถิติ F-test หรือ Brown-

Forsythe test การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานด้วย Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้า สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 49 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Levene's Test

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	1.564	6	203	0.159
กระบวนการซอฟต์แวร์	2.472*	6	203	0.025
ความน่าเชื่อถือ	1.985	6	203	0.069
ความเชื่อมโยง	0.728	6	203	0.628
การติดต่อสื่อสาร	1.006	6	203	0.422
ด้านความปลอดภัย	1.391	6	203	0.220

ตาราง 49 (ต่อ)

การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรม	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
ความมีประโยชน์	1.419	6	203	0.209
รวม	1.647	6	203	0.136

จากตาราง 49 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละสถานที่ปฏิบัติงาน โดยใช้ Levene's Test พบว่า การรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ การความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง ติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์มีค่า Sig. เท่ากับ 0.159 0.069 0.628 0.422 0.220 และ 0.209 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้สถิติ F- Test ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 สำหรับการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม โดยรวมและรายด้านได้แก่ กระบวนการซอฟต์แวร์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe (β) ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 50 แสดงผลการเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน เบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Anova

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
รูปแบบซอฟต์แวร์	Between Groups	4.347	6	0.725	1.596	0.150
	Within Groups	92.152	203	0.454		
	Total	96.499	209			

ตาราง 50 (ต่อ)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ความน่าเชื่อถือ	Between Groups	6.059	6	1.010	1.518	0.174
	Within Groups	135.073	203	0.665		
	Total	141.131	209			
ความเชื่อมโยง	Between Groups	7.517	6	1.253	1.768	0.107
	Within Groups	143.812	203	0.708		
	Total	151.329	209			
การติดต่อสื่อสาร	Between Groups	7.414	6	1.236	2.062	0.059
	Within Groups	121.640	203	0.599		
	Total	129.053	209			
ด้านความปลอดภัย	Between Groups	6.321	6	1.054	2.178*	0.047
	Within Groups	98.198	203	0.484		
	Total	104.519	209			
ความมีประโยชน์	Between Groups	3.370	6	0.562	0.707	0.644
	Within Groups	161.222	203	0.794		
	Total	164.592	209			
รวม	Between Groups	4.235	6	0.706	1.627	0.141
	Within Groups	88.05	203	0.434		
	Total	92.285	209			

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.197 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยง ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงผลดังตาราง

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 51 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ

สถานที่ปฏิบัติงาน	Mean	สำนักงานใหญ่	สำนักงาน	โรงเชือด	โรงงาน	Shop	ฟาร์ม	ไม่มีสถานที่แน่นอน
สำนักงานใหญ่	3.87	-	0.08 (0.517)	-0.44* (0.036)	-0.36* (0.017)	-0.21 (0.550)	-0.06 (0.817)	-0.13 (0.713)
สำนักงาน	3.79	-	-	-0.52* (0.015)	-0.44** (0.004)	-0.29 (0.421)	-0.14 (0.595)	-0.21 (0.566)
โรงเชือด	4.31	-	-	-	0.08 (0.722)	0.23 (0.571)	0.38 (0.206)	0.31 (0.439)
โรงงาน	4.23	-	-	-	-	0.15 (0.697)	0.30 (0.255)	0.23 (0.541)
Shop	4.08	-	-	-	-	-	0.15 (0.708)	0.08 (0.867)
ฟาร์ม	3.93	-	-	-	-	-	-	-0.07 (0.859)
ไม่มีสถานที่แน่นอน	4.00	-	-	-	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษาผลต่อการรับรู้สถานที่ปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44*

2. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือด กับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52*

3. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงาน มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีการรับรู้โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36*

4. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานโดยมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44**

ตาราง 52 แสดงผลการเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานโดยใช้ Brown- Forsythe (β)

	Statistical	df1	df2	Sig.
กระบวนการซอฟต์แวร์	Brown- Forsythe	1.55	6	35.135
				0.191

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

ทั้งนี้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

H_0 : ความคาดหวังของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานไม่แตกต่างกันกับการรับรู้ของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน เบทาโกร

H_1 : ความคาดหวังของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ Paired – Samples t-Test ในการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ซึ่งไม่เป็นอิสระต่อกัน โดยมีค่าระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันกับการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

เปรียบเทียบระดับการ รับรู้กับการรับรู้ของ พนักงานกับการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์	$\bar{X}$		SD		Paired Samples t-Test		
	P	E	P	E	t	df	Sig. (2-tailed)
รูปแบบซอฟต์แวร์	3.42	3.85	0.68	0.73	6.16**	209	0.000
กระบวนการซอฟต์แวร์	3.32	4.03	0.78	0.83	9.54**	209	0.000
ความน่าเชื่อถือ	3.43	4.03	0.82	0.81	8.16**	209	0.000
ความเชื่อมโยง	3.33	4.06	0.85	0.87	9.25**	209	0.000
การติดต่อสื่อสาร	3.47	4.05	0.79	0.82	7.72**	209	0.000
ด้านความปลอดภัย	3.93	4.08	0.71	0.77	2.66**	209	0.008
ความมีประโยชน์	3.19	4.01	0.89	0.86	10.30**	209	0.000
รวม	3.44	4.01	0.66	0.75	8.80**	209	0.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันกับการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ Paired Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยรวมทุกด้าน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ของพนักงานในระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แสดงว่าโดยรวมทั้ง 7 ด้านพนักงานมีความคาดหวังมากกว่าการรับรู้พนักงานจึงรู้สึกไม่พึงพอใจกับระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 54 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ต่อองค์กรแตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	t-test
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	t-test
ความน่าเชื่อถือ	X	t-test
ความเชื่อมโยง	X	t-test
การติดต่อสื่อสาร	X	t-test
ด้านความปลอดภัย	X	t-test
ความมีประโยชน์	X	t-test

อายุ

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	X	One Way ANOVA

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	X	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

ระดับงาน

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	X	One Way ANOVA

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

สถานที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในการทำงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	X	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ต่อองค์กรแตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานที่ 2.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	t-test
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	t-test
ความน่าเชื่อถือ	/	t-test
ความเชื่อมโยง	/	t-test
การติดต่อสื่อสาร	X	t-test
ด้านความปลอดภัย	X	t-test
ความมีประสิทธิภาพ	X	t-test

อายุ

สมมติฐานที่ 2.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	/	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	/	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

ระดับการศึกษา

สมมติฐานที่ 2.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	/	One Way ANOVA

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
ความน่าเชื่อถือ	/	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	/	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	/	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

ระดับงาน

สมมติฐานที่ 2.4 พนักงานที่มีระดับงานต่างกัน มีการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	/	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	/	One Way ANOVA
ความน่าเชื่อถือ	/	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	/	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	/	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	X	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

สถานที่ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.5 พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานในการทำงานในองค์กรปัจจุบันต่างกัน มีการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA
กระบวนการซอฟต์แวร์	X	One Way ANOVA

ตาราง 54 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรม	
	จัดการสายงานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
ความน่าเชื่อถือ	X	One Way ANOVA
ความเชื่อมโยง	X	One Way ANOVA
การติดต่อสื่อสาร	X	One Way ANOVA
ด้านความปลอดภัย	/	One Way ANOVA
ความมีประสิทธิภาพ	X	One Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 3 การเปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานการวิจัย	ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ	
	งานธุรกิจ	สถิติที่ใช้
รูปแบบซอฟต์แวร์	/	Paired Samples t-Test
กระบวนการซอฟต์แวร์	/	Paired Samples t-Test
ความน่าเชื่อถือ	/	Paired Samples t-Test
ความเชื่อมโยง	/	Paired Samples t-Test
การติดต่อสื่อสาร	/	Paired Samples t-Test
ด้านความปลอดภัย	/	Paired Samples t-Test
ความมีประสิทธิภาพ	/	Paired Samples t-Test

หมายเหตุ

เครื่องหมาย✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์กัน)

เครื่องหมายX หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_0 (ไม่มีความแตกต่าง/ไม่สัมพันธ์กัน)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรเพื่อสามารถนำความรู้ ตลอดจนคุณประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร เสริมสร้างศักยภาพพนักงานให้เกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร โดยการสำรวจข้อมูลหลังการใช้งานผลิตภัณฑ์ เพื่อนำแนวทางนำไปสู่การปรับปรุงผลิตภัณฑ์ระบบซอฟต์แวร์ให้ตอบสนองความต้องการใช้งานของพนักงาน เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยรวมและเป็นรายด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา
2. เพื่อศึกษาการรับรู้มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาการรับรู้มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของงานวิจัย

1. ผู้บริหารและแผนกพัฒนาทรัพยากรบุคคลสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระดับการรับรู้ในประสิทธิภาพ การรับรู้ และระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจเพื่อพัฒนาบุคลากรได้อย่างเหมาะสม
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจในการศึกษาระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจ ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อยังปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าและเป็นข้อมูลในการอ้างอิงต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกัน มีผลต่อ ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรที่แตกต่างกัน

2. **ความคาดหวังในผลิตภัณฑ์** ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันความคาดหวังระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

3. **การรับรู้ในผลิตภัณฑ์** ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

4. **ความแตกต่าง** ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (Population)

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาประชากรเป็นพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) ที่ใช้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจ โดยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการหาขนาดตัวอย่าง โดยไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้คำนวณกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) ในกรณีที่ ไม่ทราบจำนวนประชากรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยยอมให้มีค่าคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 ได้ขนาดตัวอย่าง 200 ตัวอย่าง โดยได้สำรวจเพื่อไว้ 10 ตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 210 ตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบบง่าย (Simple random sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรในบริษัท เบทาโกร จำกัด(มหาชน) ให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 210 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) มี 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงานมีลักษณะตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ในระบบซอฟต์แวร์การรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ (SAP) มีลักษณะเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) เรียงจากมากไปหาน้อย แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ จำนวน 7 ข้อ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์ จำนวน 28 ข้อ ด้านการรับรู้ จำนวน 7 ข้อ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประโยชน์ รวม 28 ข้อ มี 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีความยินดี และเต็มใจให้ข้อมูลเท่านั้น พร้อมทั้งรื้อแบบสอบถามคืนในเวลาเดียวกัน ตรวจสอบแบบสอบถามที่กลุ่มตัวอย่างกรอกว่า มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม มีข้อมูลที่สมบูรณ์ ตอบครบทุกข้อคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของการกรอกข้อมูล เตรียมนำแบบสอบถามมาลงรหัส และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวนความถูกต้อง และสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์
3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การรับรู้ในระบบซอฟต์แวร์การรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติวิเคราะห์ค่าที (t-test) ใช้ทดสอบสมมติฐาน ด้านเพศ และ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน สถานที่ปฏิบัติงาน สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมการทำงาน แรงจูงใจด้านผลตอบแทน และความภักดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัทข้ามชาติกลุ่มเจเนอเรชั่นวายบนถนนสาทร กรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 57.62 และเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 42.38 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ระหว่าง 41 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 24.28 อายุ 36-40 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 อายุ 26-30 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุ 21-25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.24 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 70.48 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.85 ตามลำดับ

ระดับงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 69.05 รองลงมาคือพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 และพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 14.29 ตามลำดับ

สถานที่ปฏิบัติงาน พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในสำนักงานใหญ่ จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.19 รองลงมาคือ สำนักงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 34.77 โรงงาน จำนวน 31

คน คิดเป็นร้อยละ 14.76 โรงเชือด จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.19 ฟาร์ม จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.29 Shop จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 และไม่มีสถานที่แน่นอน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์

โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) รูปแบบซอฟต์แวร์แบ่งเป็น 7 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์ พบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 4 ข้อ คือ รูปแบบซอฟต์แวร์ควร รองรับได้หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.03 รองลงมาคือซอฟต์แวร์มีการจัดวางตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่าง ๆ ของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และรูปแบบการใช้ข้อความในการอธิบายสื่อความหมายในระบบซอฟต์แวร์มีความเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

กระบวนการซอฟต์แวร์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 5 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ) หรือ การทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงานเอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานข้อมูลมีการอัปเดตตลอดเวลา หรือการทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถรายงานในการวิเคราะห์ผลของแต่ละแผนกเพื่อเสนอข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 4 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุดคือ 4.09 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่น ๆ ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และรายงาน และ การแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกกำหนดเฉพาะตัวบุคคล หรือ เปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ความเชื่อมโยง พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 2 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.08 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่น ๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.08 รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และรายงาน และ ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตามสถานะการทำงาน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พนักงานมีความคิดเห็นต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ท่านคิดว่ารหัสผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมี พิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก อักษรพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.19 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งานต่าง ๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และซอฟต์แวร์

มีการป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีจากภายนอก อาทิ เช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ความมีประโยชน์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อความคาดหวังที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 7 ข้อ คือ ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.10 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์แบ่งเป็น 7 ลักษณะ ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์ พบว่า

รูปแบบซอฟต์แวร์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 1 ข้อ คือ รูปแบบซอฟต์แวร์ควร รองรับได้หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.64 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 3 ข้อ คือ รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการจัดวางตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่าง ๆ ของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และรูปแบบการใช้ข้อความในการอธิบายสื่อความหมายในระบบซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ตามลำดับ

กระบวนการซอฟต์แวร์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ใน

ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 1 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์ที่ใช้งานข้อมูลมีการอัปเดตตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.59 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ การทำงานของซอฟต์แวร์มีความรวดเร็วในการค้นหาข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 การทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 และการทำงานของซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 ตามลำดับ

ความน่าเชื่อถือ พนักงานมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง จำนวน 4 ข้อ คือ รายงาน และการแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกกำหนดเฉพาะตัวบุคคล หรือ เปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 รองลงมาคือ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่น ๆ ได้ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 และการทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ตามลำดับ

ความเชื่อมโยง พนักงานมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับปานกลาง จำนวน 2 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.49 รองลงมาคือ ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่น ๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17ตามลำดับ

การติดต่อสื่อสาร พนักงานมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์ โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นระดับดี จำนวน 2 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน

ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตามสถานะการทำงาน) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.53 รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน E-Mail มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 พนักงานมีระดับความคิดเห็นปานกลาง จำนวน 1 ข้อ คือ ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 ตามลำดับ

ด้านความปลอดภัย พนักงานมีความคิดเห็นต่อการรับรู้ที่มีผลต่อความการรับรู้ที่มีผลต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 3 ข้อ คือ ท่านคิดว่าการหัดผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมี พิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก อักษรพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.15 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์มีการป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีจากภายนอก อาทิเช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิในการใช้งานต่าง ๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ความมีประโยชน์ พนักงานมีความคิดเห็นต่อเมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของพนักงานมีต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร รูปแบบซอฟต์แวร์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นระดับดี จำนวน 7 ข้อ คือ ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 3.41 รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ ซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร พบว่า

การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์

ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และ ความมีประโยชน์ การรับรู้ต่ำกว่าการรับรู้ นั่นคือ พนักงานไม่พึงพอใจหลังจากได้รับการใช้งาน โดยมีค่าเฉลี่ย -0.57 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.71 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.60 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ความเชื่อมโยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.72 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน การติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.58 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.15 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน และ ความมีประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.82 พนักงานไม่พึงพอใจในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานสามารถอภิปรายได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อความคาดหวังต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรที่แตกต่างกัน พบว่า

เพศ

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.610 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.391 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.132 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.637 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.990 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.942 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อ

ความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.929 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.956 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.937 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.824 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.371 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.463 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.441 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับงาน

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.501 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.371 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงาน

แตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.431 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.730 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.463 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.674 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานที่ปฏิบัติงาน

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.444 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.704 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.477 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.567 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.311 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.435 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อความคาดหวังในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับงาน และสถานที่ปฏิบัติงาน ที่ต่างกันมีผลต่อการรับรู้ต่อระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรที่แตกต่างกัน พบว่า

เพศ

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.508 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน

มีผลต่อการรับรู้ในควมมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ

สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามอายุผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.80*

2. พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.74*

3. พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89*

4. พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ อายุตั้งแต่ 26-30 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35*

5. พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป กับ อายุตั้งแต่ 26-30 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 26-30 ปี มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44*

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั้นปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปีกับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 26-30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.56*

2. พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.67*

3. พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี มีการรับรู้แตกต่าง

จากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 36-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76*

4. พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป กับ อายุตั้งแต่ 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.042 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มี พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 21-25 ปี มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือ มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.78*

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.672 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.252 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75 *

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์มากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.84*

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความน่าเชื่อถือมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.75*

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเชื่อมโยงมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้ความเชื่อมโยงมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.76*

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้การติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.91*

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี กับระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีการรับรู้การติดต่อสื่อสารมากกว่าพนักงานที่มีพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86*

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.200 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.053 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับงาน

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงาน พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) พนักงานกับระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจาก พนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้รูปแบบซอฟต์แวร์น้อยกว่าพนักงานที่มี พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36*

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือ ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับจัดการ (M1-M5) มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์น้อยกว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52*

2. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้กระบวนการซอฟต์แวร์น้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.46*

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) ระดับกับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้ความน่าเชื่อถือน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48*

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้ความเชื่อมโยงน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38*

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) กับระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5) มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับงานพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) มีการรับรู้การติดต่อสื่อสารน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับงานพนักงานทั่วไป (G1-G5) โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37*

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับงาน

แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในควมมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานที่ปฏิบัติงาน

รูปแบบซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในรูปแบบซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

กระบวนการซอฟต์แวร์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในกระบวนการซอฟต์แวร์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความน่าเชื่อถือ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.174 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความน่าเชื่อถือของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความเชื่อมโยง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความเชื่อมโยงของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การติดต่อสื่อสาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในการติดต่อสื่อสารของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของการรับรู้ จำแนกตามระดับการศึกษา ผลต่อการรับรู้สถานการณ์ที่ปฏิบัติงานในด้านความปลอดภัยของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44*

2. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือด กับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่มีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงเชือดโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.52*

3. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงาน มีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีการรับรู้โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.36*

4. พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานกับสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีการรับรู้แตกต่างจากพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงานใหญ่โดยมีการรับรู้ด้านความปลอดภัยน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานโรงงานมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44**

ความมีประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.644 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ในความมีประโยชน์ของระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบ

ซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

แสดงการเปรียบเทียบการรับรู้ของพนักงานโดยรวมแตกต่างกันกับการรับรู้ของพนักงานระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยใช้สถิติ Paired Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า ความแตกต่างระหว่างการรับรู้กับการรับรู้ของพนักงานระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยรวมทุกด้าน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรโดยรวมทุกด้าน แตกต่างกับการรับรู้ของพนักงานระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าพนักงานเบทาโกรไม่พึงพอใจในทุกด้าน

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกรผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการรับรู้ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานมาประกอบการพิจารณาวางแผนบริหารจัดการ และกำหนดนโยบายที่จะทำให้เกิดการพัฒนาโปรแกรม หรือ พัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้งานโปรแกรมได้ เต็มประสิทธิภาพมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญกับพนักงานเพศหญิงที่มีอายุระหว่าง 41 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับงานตำแหน่งพนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5) และมีสถานที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ดังนี้

2. ระดับงาน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้านการรับรู้ของตำแหน่งงานเพื่อเพิ่มความเข้าใจให้กับพนักงานในด้านรูปแบบซอฟต์แวร์ด้านรูปแบบซอฟต์แวร์ให้การจัดวางตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่างๆของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม การใช้สัญลักษณ์ หรือ รูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ การอธิบายสื่อความหมายในระบบซอฟต์แวร์เรียนรู้ว่าระบบสามารถรองรับได้หลายภาษา เช่น ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ในส่วนที่เหลือทั้งด้านระดับการศึกษาและด้านระดับงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญ คือด้านกระบวนการซอฟต์แวร์ การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถสร้างข้อมูลในระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้างใบสั่งซื้อผ่านระบบ) การใช้งานข้อมูลมีการอัปเดต การค้นหาข้อมูล พิมพ์รายงาน เอกสาร การวิเคราะห์ผลของแต่ละ

แผนกเพื่อเสนอข้อมูลกับผู้บังคับบัญชาได้ตรงความต้องการ และสร้างความน่าเชื่อถือให้โดยทำให้การทำงานมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า การกำหนดสิทธิ์แต่ละบุคคล การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่นๆ ได้ถูกต้อง ด้านการเชื่อมโยงระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อนข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที และยังสามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่นๆ ได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ) ด้านการติดต่อสื่อสารควรแบ่งให้คนที่มีระดับการศึกษาและระดับงานที่แตกต่างกันเข้าใจขั้นตอนในการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) แจ้งเตือนผ่าน E-Mail ติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งที่ทันใดจะทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. ความคาดหวังของพนักงานแตกต่างกันกับการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) โดยพนักงานเบทาโกรได้ตั้งความคาดหวังไว้มากกว่าการรับรู้ที่ได้รับฉะนั้นเริ่มแรกบริษัทความเร่งการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรให้ทำความเข้าใจถึงตัวระบบซอฟต์แวร์โปรแกรมมากขึ้นถ้าหากยังทำงานได้ไม่ดีจึงค่อยเพื่อการแก้ไขพัฒนาโปรแกรมให้รองรับการทำงานให้สะดวกขึ้นทั้ง 7 ด้าน คือ รูปแบบซอฟต์แวร์ กระบวนการซอฟต์แวร์ ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมโยง การติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย และความมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

หากจะมีการทำวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร ควรศึกษาในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ควรมีการเพิ่มข้อคำถามปลายเปิด เช่น ข้อเสนอแนะ ข้อคิดเห็นของพนักงานเข้าไปในแบบสอบถามด้วย เพื่อที่จะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้ประกอบการพิจารณา เพื่อพัฒนา หรือปรับปรุงส่วนต่าง ๆ เพื่อนำเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาศักยภาพ เพื่อจูงใจให้พนักงานมีความคาดหวังที่ใกล้เคียงกับการรับรู้มากขึ้น

2. ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมในประเด็นความสัมพันธ์กับระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงานเบทาโกร เช่น การศึกษาวิจัยด้านความพึงพอใจและแนวโน้มพฤติกรรมการใช้งาน

3. ควรศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบซอฟต์แวร์จัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน
เบทาโกร เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- Byun, H., Chiu, W., & Bae, J.-s. (2018). Exploring the Adoption of Sports Brand Apps: An Application of the Modified Technology Acceptance Model. *International Journal of Asian Business and Information Management (IJABIM)*, 9(1), 52-65.
- De Cecco, J. P. (1967). *The psychology of language, thought, and instruction : readings*: New york : Holt, Rinehart and Winston.
- Florian N. Egger. (2003). From Interactions to Transactions: Designing the Trust Experience Business to Consumer Electronic Commerce. Retrieved from <https://infosecwriters.com/articles/2015/12/01/interactions-transactions-designing-trust-experience-business-consumer>
- Kim, H.-Y., Lee, J. Y., Mun, J. M., & Johnson, K. K. (2017). Consumer adoption of smart in-store technology: assessing the predictive value of attitude versus beliefs in the technology acceptance model. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 10(1), 26-36.
- Maruping, L. M., Bala, H., Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2017). Going beyond intention: Integrating behavioral expectation into the unified theory of acceptance and use of technology. *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 68(3), 623-637.
- Park, E., Lim, J., & Cho, Y. (2018). Understanding the Emergence and Social Acceptance of Electric Vehicles as Next-Generation Models for the Automobile Industry. *Sustainability*, 10(3), 662.
- Psychologist, G. G. (2018). Gestalt psychology. In *Encyclopædia Britannica, Inc.*
- Siregar, J. J., Puspokusumo, R. A. W., & Rahayu, A. (2017). Analysis of Affecting Factors Technology Acceptance Model in The Application Of Knowledge Management for Small Medium Enterprises in Industry Creative. *Procedia Computer Science*, 116, 500-508.
- Vroom V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wongrawee, V., & Cholyeun, H. (2005). Web Screen Design and Error Handling on E-

Commerce Trust. Retrieved from

<http://digi.library.tu.ac.th/thesis/st/0283/03CHAPTER2.pdf>

Yamane Taro. (1968). *Mathematics for economists : an elementary survey* (2nd ed.. ed.):

Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hall.

Zikmund, W. G. (2013). *Business research methods* (9th ed.. ed.): Fort Worth, TX : Dryden Press.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2543). การวิจัยขั้นต้นดำเนินงาน : การวิเคราะห์เชิงปริมาณทางธุรกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 6.. ed.): กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติภาภรณ์ ประเทศ. (2558). การรับรู้และพฤติกรรมในการเปิดรับชมเว็บไซต์ YouTube ช่อง GMM GRAMMYGOLD OFFICIAL. (วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารสื่อสารมวลชน)), กรุงเทพฯ.

จิรัชย์ สิริวิวัฒน์กุล. (2558). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานระบบ SAP ของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (ระบบสารสนเทศ)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

จิตติพร ลำราญศาสตร์ ตริตาภรณ์ มะโนลิ และ อภัยดา สถิตย์กุล. (2560). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ปกครองทางการมองเห็นที่มีต่อเฟตบุ๊กในฐานะสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. Retrieved from http://mct.rmutp.ac.th/jmct/wp-content/uploads/2018/01/Issue2-1_page34-43.pdf

เทียนชัย ตั้งพรประเสริฐ. (2555). องค์ประกอบศิลป์ 1 (พิมพ์ครั้งที่ 8.. ed.): กรุงเทพฯ : นันทวัลย์ ตั้งพรประเสริฐ ผู้จัดจำหน่าย.

นัตยา ศรีสว่างสุข. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันมายโมในการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ : กรณีศึกษา ธนาคารออมสินในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.

นิธิพร รอดรัตตะ. (2555). การวิเคราะห์ความต้องการ. Retrieved from <https://ajnitiporn.wordpress.com/>

บัญญัติ สำนัสน้อย และ ดร.สหภาพ พอดำทอง. (2560). การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ปกครองทางการมองเห็นที่มีต่อเฟตบุ๊กในฐานะสื่อออนไลน์ในเขตกรุงเทพมหานคร. Retrieved from

http://mct.rmutp.ac.th/jmct/wp-content/uploads/2018/01/Issue2-1_page34-43.pdf

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2553). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย = *Statistical analysis for research : a step by step approach* (พิมพ์ครั้งที่ 5, [ฉบับปรับปรุง]. ed.): กรุงเทพฯ : บ. กิจปรีดาบริสุทธิ์.

ปาลี คล้ายเพชร. (2559). การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยี *Mobile Banking* กรณีศึกษา MYMO กับ K PLUS ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ (การตลาด)), มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.

พรสุรีย์ สังข์ทอง. (2558). การศึกษาการรับรู้ในการใช้งานคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนรู้ กรณีศึกษานักเรียนในจังหวัดปราจีนบุรี. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (บริหารเทคโนโลยี)), วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

พัชรวิวรรคน ภาสบุตร. (2553). ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,

ภัทรนิตา อักษรถึง. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ในการใช้งานผ่านเว็บไซต์ *Ensogo* ของลูกค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2555). ความต้องการด้านซอฟต์แวร์. Retrieved from http://lprusofteng.blogspot.com/2012/03/blog-post_4081.html

รัชชนก สอนสีดา. (2547). การออกแบบและการผลิตสื่อสิ่งพิมพ์. Retrieved from <http://library.tru.ac.th/academic/book/237-b48424.html>

ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การบริหารธุรกิจ)), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค = *Consumer behavior* (พิมพ์ครั้งที่ 4.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : ไคมอนด์อินบิซิเนสเวิร์ด.

สิงห์ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์ตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal* (Jan. – Jun. 2012).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2547). การบริหารเชิงกลยุทธ์ = *Strategic management* (พิมพ์ครั้งที่ 2, ฉบับ

ปรับปรุง.. ed.). กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ : วิรัตน์ เอ็ดดวูเคชั่น ผู้จัดจำหน่าย.
อรรณพ สุขยานี. (2558). ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศการบริหารทรัพยากรบุคคลของ
บุคลากรสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับ
เทคโนโลยี. (งานวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักวิจัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.







ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจ
ของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจ ของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงาน บริษัท เบทาโกร จำกัด (มหาชน) รวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัยประกอบการศึกษา ของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (MBA) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบไปด้วย 2 ส่วน เพื่อให้ง่ายต่อการทำแบบสอบถามและ ประมวลผล ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : ความคาดหวังในระบบซอฟต์แวร์การรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแทนสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และจะเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. 21-25 ปี

☐ 2. 26-30 ปี

☐ 3. 31-35 ปี

☐ 4. 36-40 ปี

☐ 5. 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับงาน

☐ 1. พนักงานระดับจัดการ (M1-M5)

☐ 2. พนักงานระดับบังคับบัญชา (S1-S5)

☐ 3. พนักงานระดับพนักงานทั่วไป (G1-G5)

5. สถานที่ปฏิบัติงาน

- | | |
|--|--|
| ☐ 1. สำนักงานใหญ่ | ☐ 2. สำนักงาน |
| ☐ 3. โรงเชือด | ☐ 4. โรงงาน |
| ☐ 5. Shop | ☐ 6. ฟาร์ม |
| ☐ 7. Lab | ☐ 8. ไม่มีสถานที่แน่นอน |

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังในการรับรู้ระบบซอฟต์แวร์ (SAP) : (กรุณาตอบทุกข้อ)

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ซ้ายมือ ตามที่ท่านคาดหวังในการใช้งานระบบ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ขวามือ ตามที่ท่านมีการรับรู้ในการใช้งานระบบ

ความคาดหวัง (Expectancy) หมายถึง สิ่งที่คุณคิดว่าระบบซอฟต์แวร์ควรจะเป็นก่อนการใช้งาน

การรับรู้ (Recognition) หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นหลังการใช้งานระบบซอฟต์แวร์จริง

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	1. รูปแบบซอฟต์แวร์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					1.1 ซอฟต์แวร์มีการจัดวางตำแหน่งของส่วนประกอบและเมนูต่างๆของโปรแกรมได้อย่างเหมาะสม					
					1.2 รูปแบบการใช้สัญลักษณ์ หรือรูปภาพเพื่อสื่อความหมายบนระบบซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสม					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	1. รูปแบบซอฟต์แวร์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					1.3 รูปแบบการใช้ ข้อความในการ อธิบายสื่อ ความหมายใน ระบบซอฟต์แวร์มี ความเหมาะสม					
					1.4 รูปแบบ ซอฟต์แวร์ควร รองรับได้หลาย ภาษา เช่น ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ					
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	2. กระบวนการซอฟต์แวร์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					2.1 การทำงานของ ซอฟต์แวร์สามารถ สร้างข้อมูลใน ระบบได้รวดเร็ว (เช่น การสร้าง ใบสั่งซื้อผ่าน ระบบ)					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	2. กระบวนการ ซอฟต์แวร์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
					2.2 การทำงานของ ซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน ข้อมูลมีการอัปเดต ตลอดเวลา					
					2.3 การทำงานของ ซอฟต์แวร์มีความ รวดเร็วในการ ค้นหาข้อมูล					
					2.4 การทำงานของ ซอฟต์แวร์ สามารถ พิมพ์รายงาน เอกสาร ได้ตามที่ กำหนด					
					2.5 การทำงานของ ซอฟต์แวร์ สามารถ รายงานในการ วิเคราะห์ผลของแต่ละ แผนกเพื่อเสนอ ข้อมูลกับ ผู้บังคับบัญชาได้ ตรงความต้องการ					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	3. ความน่าเชื่อถือ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					3.1 การทำงานของซอฟต์แวร์ทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานเพิ่มมากขึ้น					
					3.2 การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับเพื่อความถูกต้องของข้อมูลลูกค้า					
					3.3 รายงาน และการแสดงผล ของซอฟต์แวร์ เป็นข้อมูลที่ถูกต้องเฉพาะส่วนบุคคล หรือ เปิดเผยข้อมูลเฉพาะบุคคล ที่เกี่ยวกับความเป็นจริง					
					3.4 การทำงานของซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานกันไปยังฝ่ายอื่นๆ ได้ถูกต้อง					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	4. ความเชื่อมโยง	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					4.1 ระบบซอฟต์แวร์ สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นโดยอัตโนมัติ (Intranet) เพื่อลดภาระการป้อนข้อมูลและการทำงานที่ซ้ำซ้อน ข้อมูลจะถูกส่งต่อไปทุกแผนกที่เกี่ยวข้อง เช่น การป้อนข้อมูลใบสั่งซื้อจากลูกค้า ข้อมูลจะถูกส่งไปที่คลังสินค้าได้ทันที					
					4.2 ท่านคิดว่าซอฟต์แวร์สามารถส่งต่อข้อมูลออกจากซอฟต์แวร์ไปยังระบบอื่นๆได้ (เช่น เว็บไซต์, มือถือ)					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	5. การติดต่อสื่อสาร	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					5.1 ระบบซอฟต์แวร์มีการส่งต่องานการไหลของข้อมูล (Work Flow) ทำให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
					5.2 ระบบซอฟต์แวร์สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน E-Mail					
					5.3 ระบบซอฟต์แวร์สามารถติดตามสถานะความเคลื่อนไหวของสถานะการทำงาน ณ เวลาใดเวลาหนึ่งทันทีทันใด (เช่น การติดตามสถานะการทำงาน)					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	6. ด้านความปลอดภัย	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					6.1 ท่านคิดว่ารหัสผ่านในระบบซอฟต์แวร์มีระดับในการรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้งาน อาทิเช่น ต้องมี พิมพ์ใหญ่ พิมพ์เล็ก อักษรพิเศษต่างๆ เป็นต้น					
					6.2 ซอฟต์แวร์มีการป้องกันโดยการจำกัดสิทธิ์ในการใช้งานต่างๆ ของระดับตำแหน่งงานต่างภายในองค์กรเพื่อลดข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
					6.3 ซอฟต์แวร์มีการป้องกันภัยคุกคาม การโจมตีจากภายนอก อาทิ เช่น ไวรัส (Virus), โทรจัน (Trojan)					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	7. ความมีประโยชน์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					7.1 ซอฟต์แวร์มีส่วนช่วยให้งานของท่านทำงานเสร็จเร็วขึ้น					
					7.2 ซอฟต์แวร์ที่ท่านใช้ข้อมูลผลลัพธ์ที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน					
					7.3 ซอฟต์แวร์ช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลทันตามเวลาที่กำหนด					
					7.4 ซอฟต์แวร์ช่วยให้องค์กรของท่านประหยัดค่าใช้จ่ายโดยรวม เช่น จำนวนการใช้กระดาษลดลง					
					7.5 ซอฟต์แวร์สามารถช่วยท่านแก้ไขข้อผิดพลาดได้รวดเร็วยิ่งขึ้น					

ความคิดเห็นก่อนการใช้งาน (ความคาดหวัง)					ระบบซอฟต์แวร์ (SAP)	ความคิดเห็นภายหลังการใช้งาน (การรับรู้)				
มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	7. ความมีประโยชน์	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
					7.6 ซอฟต์แวร์ใหม่สามารถทำงานได้ดีกว่าระบบเดิมที่เคยใช้งาน					
					7.7 ซอฟต์แวร์ใหม่ช่วยให้การสื่อสารภายในองค์กรเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น					

****ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้****



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถัย เลิศวรรณวิทย์	คณะพาณิชยการและการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. อาจารย์ ดร. ณัฏฐพัชร มณีโรจน์	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 6918/ ๒๕๖๘



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๔ สิงหาคม 2561

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายจรรยาพร เทียมทอง

เนื่องด้วย นางสาวพัชรี หยิบเจริญพร นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัทเบทาโกร จำกัด (มหาชน)” โดยมี อาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ นิสิตขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม เรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ ระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจัดการสายงานธุรกิจของพนักงานบริษัทเบทาโกร จำกัด (มหาชน)” กับพนักงานบริษัทเบทาโกร จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัย ระหว่างเดือนสิงหาคม 2561 ถึง เดือนธันวาคม 2561 ทั้งนี้ นิสิตจะเป็นผู้ประสานงานในรายละเอียดดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวพัชรี หยิบเจริญพร เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086 352 6768



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ ๒๐๓ /2562
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 3804/2561 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติการแทนอธิการบดีแต่งตั้งคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ (สอบปากเปล่า) ของ นางสาวพัชรี หิยิบเจริญพร รหัสประจำตัว 59199130357 หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ดังนี้

- | | | |
|-------------------------------|---------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรถ | เลิศวรรณวิทย์ | ประธาน (ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย) |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏ | กุลิสร์ | กรรมการ (อาจารย์ที่ปรึกษา) |
| 3. รองศาสตราจารย์สุพาดา | สิริกุตตา | กรรมการ (กรรมการบริหารหลักสูตร) |

กำหนดวันสอบสารนิพนธ์ ในวันที่ 19 เมษายน 2562 เวลา 13.00 น. สถานที่สอบ ห้องประชุมชั้น 10 ตึก คณะสังคมศาสตร์

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์มีหน้าที่ดังนี้

1. พิจารณาความรู้ความสามารถของนิสิตในการทำสารนิพนธ์ โดยประเมินความรู้พื้นฐานในสาขาวิชา ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ตลอดจนการนำเสนอและตอบคำถาม
2. ประธานกรรมการทำหน้าที่ควบคุมการสอบให้เป็นไปตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยการศึกษาาระดับบัณฑิตศึกษา พ.ศ. 2554 และสรุปผลการสอบตามมติของคณะกรรมการสอบ พร้อมส่งรายงานผลการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ (บว.432) ให้กับบัณฑิตวิทยาลัยภายใน 30 วันหลังสอบ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายในวันสุดท้ายของการส่งเล่มสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ตามปฏิทินการศึกษาที่ประกาศโดยบัณฑิตวิทยาลัย
3. ประธานกรรมการ และกรรมการ ติดตามการแก้ไขสารนิพนธ์ตามคำแนะนำของกรรมการสอบ (ถ้ามี) ตรวจสอบการคัดลอกสารนิพนธ์ และควบคุมการทำสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์จนนิสิตส่งสารนิพนธ์เข้าระบบของมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป จนเสร็จสิ้นหน้าที่กรรมการ เมื่อนิสิตส่งเล่มสารนิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ โดยนิสิตจะต้องส่งเล่มฉบับสมบูรณ์เข้าระบบ i-Thesis และนำส่ง 1)ใบคะแนน บว.432 ที่มีการระบุ % ข้างข้อ 2)ใบ DOCUMENTS FOR SUBMISSION OF COMPLETE THESIS 3)ต้นฉบับสารนิพนธ์ที่มีบาร์โค้ด 4)หน้าที่มีลายเซ็นคณะกรรมการสอบฯ ภายในวันที่ 4 มิถุนายน 2562 (30 วันทำการ) และขอเลื่อนส่งได้ไม่เกิน 15 วันทำการ คือ วันที่ 25 มิถุนายน 2562 (หากนิสิตประสงค์จะสำเร็จการศึกษาภาคเรียนที่ 2/2561 วันสุดท้ายการส่งเล่มฉบับสมบูรณ์ วันที่ 17 พฤษภาคม 2562) หากไม่ส่งในระยะเวลาที่กำหนด บัณฑิตวิทยาลัยจะถือว่าผลการสอบครั้งนี้ “ไม่ผ่าน”

สั่ง ณ วันที่ 11 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงษ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คำสั่งมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่ 587 /2562
เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

เพื่อให้การทำสารนิพนธ์ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงอาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 29 และมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2559 และคำสั่งมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒที่ 3804/2561 ลงวันที่ 11 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 เรื่อง การมอบอำนาจให้ผู้บริหารปฏิบัติการ แทนอธิการบดี

แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ดังนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

โดยมีหน้าที่ให้คำปรึกษาและควบคุมดูแลการทำสารนิพนธ์ นางสาวพัชรี หยิบเจริญพร นิสิตระดับ ปริญญาโท รหัสนักศึกษา 59199130357 หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 4 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562 เป็นต้นไปจนนิสิตสำเร็จการศึกษา และยกเลิกคำสั่ง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ 1235/2561 เรื่อง แต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทของนางสาวพัชรี หยิบเจริญพร

สั่ง ณ วันที่ ๑ เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิทธิพงศ์ วัฒนานนท์สกุล)
รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล นางสาว พัทรี หยิบเจริญพร
วัน เดือน ปี เกิด 27 สิงหาคม 2530
สถานที่เกิด กรุงเทพฯ
วุฒิการศึกษา พ.ศ. 2554 ครุศาสตร์อุตสาหกรรมบัณฑิต
สาขาวิชาวิศวกรรมไฟฟ้า วิชาเอกวิศวกรรมคอมพิวเตอร์
จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
พ.ศ. 2562 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม)
สาขาวิชา การจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน 120/1044 ถนน บอนด์สตรีท ตำบลบางพูด อำเภอ ปากเกร็ด จังหวัด
นนทบุรี 11120