

การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

ADOPTION OF QAD ENTERPRISE APPLICATIONS



ปฐวิโรจน์ แจ่มแจ้ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลฉะเชิงเทรา

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลฉะเชิงเทรา

การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

ปฐวีโรจน์ แจ่มแจ้ง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

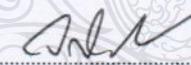
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน
Adoption of QAD Enterprise Applications
ชื่อ - นามสกุล นายปฐวีโรจน์ แจ่มแจ้ง
วิชาเอก ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ, วท.ม.
ปีการศึกษา 2556

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วาระ บุญจริง, Ph.D.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตรรงค์ จตุรัส, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์วัฒน์ กัณอ่ำ, วท.ม.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 11 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2557

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน
ชื่อ-นามสกุล	นายปฏิวัติโรจน์ แจ่มแจ้ง
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์อัมรินทร์ กันอำ, วท.ม.
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือพนักงานที่ใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ของบริษัท ที.ซี.เอส. ซูมิโนะเอะ จำกัด ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน One-Way ANOVA การแปลผล ผ่านค่าไคกำลังสอง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณ

ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระหว่าง 0-1 ปี ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยการคล้อยตามกลุ่มมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ คิวเอดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายกับเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์กันระดับสูง ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และเจตคติกับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์กันระดับต่ำ ในการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

คำสำคัญ : การยอมรับ ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

Independent Study Title	Adoption of QAD Enterprise Applications
Name-Surname	Mr. Pathaveeroje Chaemchaeng
Major Subject	Information Systems
Independent Study Advisor	Associate Professor Wasun Khan-Am, M.S.
Academic Year	2013

ABSTRACT

The independent study was carried out to investigate the adoption of the QAD Enterprise Applications. The sample used in the study consisted of the officers of TCH Suminoe Company Limited who used the QAD Enterprise Applications. The data were gathered through the application of questionnaire, and were analyzed applying Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, One-way ANOVA, Chi-square, Correlation Coefficient, and Multiple Regression.

The results of the study demonstrated that the majority of the respondents were female, aged between 31-40 years old, graduated with Bachelor's degree, had between 0-1 year of work experience, rather agreed with the adoption of the QAD Enterprise Applications. The subjective norm had an effect on the perception of usefulness of the QAD Enterprise Applications, and this was the determinant of the high level of correlation between the perception of usefulness and the perception of simplicity. The attitude and the subjective norm had a low level of correlation with the adoption of the QAD Enterprise Applications.

Keywords: adoption, QAD enterprise applications

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้ว่าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์วสันต์ กั่นอำ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้สละเวลาให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำและ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อย่างเอาใจใส่ ตั้งแต่เริ่มต้นจนทำให้การค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์คณะบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล รัตนบุรี ทั้งอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และ ถ่ายทอดประสบการณ์อันมีค่าให้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ รวมถึงสมาชิกในครอบครัว และขอขอบคุณเพื่อน ๆ ISY 55 ทุกคนที่คอยห่วงใย เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดการศึกษา

ปฐวีโรจน์ แจ่มแจ่ม



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	12
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	12
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	13
1.3 สมมติฐานการวิจัย	13
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	14
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	14
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	16
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	17
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.1 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของเดวิส(TAM)	18
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ	19
2.3 ระบบบริหารจัดการทรัพยากร ERP	21
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	38
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	39
3.4 วิเคราะห์ข้อมูล	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์	41
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	64
5.1 สรุปผลการวิจัย	64
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย	67
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	70
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต	70
บรรณานุกรม	71
ภาคผนวก	75
ประวัติผู้เขียน	79



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	42
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	42
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	43
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแผนก	43
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน	44
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงาน	44
ตารางที่ 4.7 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ซอฟต์แวร์	46
ตารางที่ 4.8 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived ease of use)ซอฟต์แวร์	47
ตารางที่ 4.9 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม เจตคติ (Attitude) ต่อซอฟต์แวร์	48
ตารางที่ 4.10 แสดงค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs)	49
ตารางที่ 4.11 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ ประโยชน์ และเจตคติ	50
ตารางที่ 4.12 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ ประโยชน์และเจตคติ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ.....	51
ตารางที่ 4.14 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แผนกงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ.....	52
ตารางที่ 4.15 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ.....	52
ตารางที่ 4.16 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุงานในสายงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ.....	52
ตารางที่ 4.17 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ.....	53
ตารางที่ 4.18 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์.....	54
ตารางที่ 4.19 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้.....	55
ตารางที่ 4.20 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ เจตคติ.....	56
ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ผลการรันสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Correlations).....	57
ตารางที่ 4.22 ผลลัพธ์ของการรันค่าสถิติการถดถอย (Model Summary (b)).....	58
ตารางที่ 4.23 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA Analysis) ANOVA (b).....	58
ตารางที่ 4.24 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (Coefficients (a)).....	59
ตารางที่ 4.25 ผลสรุปของ Model (Model Summary (c)).....	59
ตารางที่ 4.26 การวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA (c)).....	60
ตารางที่ 4.27 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Coefficients (a).....	60
ตารางที่ 4.28 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Model Summary (b).....	61
ตารางที่ 4.29 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ ANOVA (b) เพื่อดูค่าความเหมาะสมของ Model.....	61
ตารางที่ 4.30 แสดงค่าความแตกต่างของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (Coefficients (a)).....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.31 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่าย (Model Summary (b)).....	62
ตารางที่ 4.32 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ ANOVA(b).....	62
ตารางที่ 4.33 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Coefficients(a).....	63



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	16
ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี.....	19
ภาพที่ 4.1 โมเดลจากการศึกษา.....	63



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด เป็นบริษัทร่วมทุนระหว่างบริษัทกลุ่มผู้ผลิตศรีวิกรม์ ผู้ผลิตพรมไทป์ของประเทศไทยและบริษัทกลุ่มสิ่งทอ ซูมิโนะในประเทศญี่ปุ่นด้วยทุนจดทะเบียน 250,000,000 บาท โดยประกอบกิจการผลิตวัสดุตกแต่งภายในรถยนต์เช่น ผ้าหุ้มเบาะ พรม วัสดุปูพื้น วัสดุปูพื้นหลัง ผ้าใยใช้สำหรับปูพื้น วัสดุหุ้มหลังคาต้านใน ชั้นวางของข้างหลัง กล่องคลุมและที่เก็บสัมภาระ มาตั้งแต่เดือนธันวาคม พ.ศ. 2537 โดยมีโรงงานและสำนักงานตั้งอยู่ที่นิคมอุตสาหกรรม บางปะอิน อำเภอบางปะอิน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ บริษัทจึงได้ตัดสินใจ นำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เรียกว่าการวางแผนการจัดการทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP) มาใช้โดยเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปชื่อว่า Microsoft Axapta มาใช้เป็นระบบแรก และได้ยกเลิกการใช้งานไปเนื่องด้วยข้อมูลที่ได้ไม่ตอบสนองต่อความต้องการและไม่สอดคล้องกับ ลักษณะทางธุรกิจ (Business Process) จึงได้มีการศึกษาและมองหาซอฟต์แวร์ที่ตอบ โจทย์ขององค์กร ผู้ใช้งานและผู้บริหาร ในที่สุดก็ได้ข้อสรุปและเลือกซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) โดยเริ่มเปลี่ยนมาใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปชื่อว่า คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ที่ถูกพัฒนามาจากซอฟต์แวร์ที่ ชื่อ MFG/PRO ของบริษัท QAD

บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ได้ลงทุนนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปชื่อว่า คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ซึ่งมีมูลค่าถึง 10,000,000 บาทเพื่อมาวางแผนการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรทั้งในด้านกระบวนการที่เข้าซ้อนรวมไปถึงกระบวนการผลิตสินค้า การขนส่งสินค้า และการจัดเก็บสินค้า ทั้งยังได้มีการใช้งานซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) มาช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรองค์กรแล้วเป็นเวลา 1 ปี แต่ยังไม่มีการวิเคราะห์ศึกษาเชิงลึกถึงการยอมรับการใช้งานซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications)

ด้วยเหตุนี้ จึงสนใจที่จะศึกษาเชิงลึก ในหัวข้อ “การยอมรับการใช้งานซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน” เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดการยอมรับโปรแกรมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่เข้าซ้อนและลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพการ

บริหารต้นทุนอย่างมีประสิทธิภาพที่มากขึ้นต่อไปซึ่งข้อมูลที่ได้นั้นจะสามารถช่วยให้ผู้ที่สนใจหรือบริษัทผู้ประกอบการที่ใช้ซอฟต์แวร์นี้ได้ นำข้อมูลที่ได้ไปศึกษา ปรับปรุง ประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคุณค่าของซอฟต์แวร์ให้ได้ประโยชน์สูงสุดต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด กับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ กับเจตคติในการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มกับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ กับเจตคติในการใช้งานซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัดกับการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.2.4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ กับเจตคติในการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.2.5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการยอมรับซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ สัมพันธ์กับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.3.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.3.3 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.3.4 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) และการรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ส่งผลต่อ เจตคติต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

1.3.5 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) การรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) และเจตคติต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด ส่งผลต่อการยอมรับซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications)

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ครอบคลุมเฉพาะบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด โดยศึกษาถึงการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการ แม่นยำเพื่อการบริหารงานด้านต้นทุนของสินค้าของบริษัทที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด ตั้งแต่มีการนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) มาใช้ในองค์กรจนถึงปัจจุบันรวมทั้งเปรียบเทียบผลการดำเนินงานการบริหารต้นทุนเป็นช่วงก่อนมีการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) และช่วงที่มีการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) สำหรับวิธีการศึกษาใช้วิธีการสร้างแบบสอบถาม สอบถามจากผู้ใช้งานในกลุ่มตัวแปรต่างๆ ข้างต้นนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ความเกี่ยวข้องของตัวแปรที่อยู่ในรูปของความถี่ด้วยสถิติ Chi-square ตามความเหมาะสมของกลุ่มตัวแปร

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

กระบวนการผลิตสินค้าหรือระบบการผลิตสินค้า (Production System) หมายถึง กระบวนการที่บริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด ทำให้เกิดการสร้างสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นมาจากการใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ การดำเนินการผลิตจะเป็นไปตามลำดับขั้นตอนของการกระทำ

ก่อนหลัง กล่าวคือ จากวัตถุดิบที่มีอยู่จะถูกแปลงสภาพให้เป็นผลผลิตที่อยู่ในรูปตามต้องการหรือสินค้า เพื่อให้การผลิตบรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนี้ จึงจำเป็นต้องมีการจัดการให้อยู่ในรูปของระบบการผลิต ซึ่งประกอบด้วยส่วนที่สำคัญ 3 ส่วน คือ ปัจจัยการผลิต (Input) กระบวนการแปลงสภาพ (Conversion Process) และผลผลิต (Output) ที่เป็นสินค้าและบริการ

ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง วัสดุตกแต่งภายในรถยนต์เช่น ผ้าหุ้มเบาะรถยนต์ พรมรถยนต์วัสดุปูพื้น วัสดุปูพื้นหลัง ผ้ายางปูพื้น วัสดุหุ้มหลังคานานใน ชั้นวางของข้างหลัง กล่องคลุมที่เก็บสัมภาระ หรือทุกสิ่งของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด นำมาเสนอขายกับตลาดหรือลูกค้า

สินค้าคงเหลือ (Inventory) หมายถึง ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตเสร็จสมบูรณ์พร้อมขายแต่ยังไม่ได้ขายของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด โดย Inventory ประกอบด้วยงานระหว่างผลิตที่ยังผลิตไม่เสร็จสิ้น (Work in Process - WIP) สินค้าสำเร็จรูปที่ยังไม่ได้ขาย (Finished Goods) และวัสดุ (Material) โรงงานที่เหลือนอยู่

ทรัพยากรหรือปัจจัยการผลิต (Resources or Factor of Production) หมายถึง ทรัพยากรที่บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด นำมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ

วัตถุดิบที่ใช้เริ่มต้นผลิตสินค้า (Material) หมายถึง วัสดุที่บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ใช้เป็นส่วนประกอบหลักและสามารถวัดจำนวนที่ประกอบเป็นสินค้าสำเร็จรูปในแต่ละหน่วยได้

แรงงานที่ทำการผลิตสินค้าและบริการ (Labor) หมายถึง แรงงานของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ที่ทำการผลิตสินค้าโดยตรงกับกระบวนการผลิตสินค้าสำเร็จรูปและบริการซึ่งสามารถวัดปริมาณชั่วโมงในการผลิตได้

ค่าใช้จ่ายในการบริหาร (Administrative Expenses) หมายถึง ค่าใช้จ่ายสำนักงานของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด เช่น เงินเดือนพนักงานสำนักงาน เงินเดือนผู้บริหาร ค่าใช้จ่ายฝ่ายบัญชีการเงิน เป็นต้น

ต้นทุน (cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด

รายได้ (Revenue) หมายถึง ราคาขายของสินค้าหรือบริการของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด คูณกับปริมาณของสินค้าหรือบริการที่ขายได้

ผลผลิตทั้งหมด (Total Product: TP) หมายถึง จำนวนผลผลิตทั้งหมดที่บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ได้รับจากการใช้ปัจจัยคงที่ทำงานร่วมกับปัจจัยผันแปรในการผลิต

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อมูลดิบ หรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ที่ใช้ในการดำเนินกิจการประจำวัน

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ที่ผ่านการกลั่นกรองหรือประมวลผลแล้ว เป็นความรู้ที่สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ตามความต้องการได้

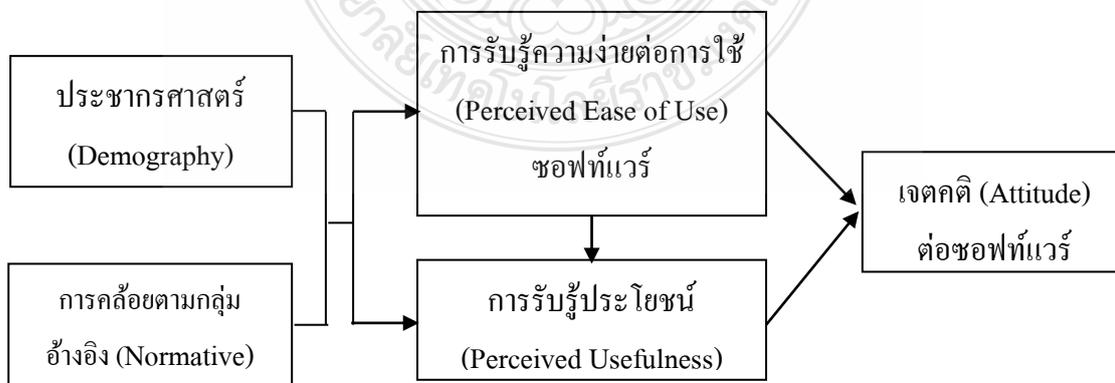
ระบบสารสนเทศ (Information System หรือ IS) หมายถึง ระบบแบบเฉพาะเจาะจงชนิดหนึ่ง ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นกลุ่มของส่วนประกอบพื้นฐานต่าง ๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกันในการเก็บ (นำเข้า) จัดการ (ประมวลผล) และเผยแพร่ (แสดงผล) ข้อมูลและสารสนเทศและสนับสนุนกลไกของผลสะท้อนกลับ เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด

การยอมรับระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) คือ ทศนคติของบุคคลที่มีต่อระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) อันเกิดจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application)

การรับรู้ความง่ายในการใช้ระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) หมายถึง ระดับความเชื่อว่าการที่ใช้ระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) นั้น ไม่จำเป็นต้องใช้ความพยายามทั้งทางกายและทางความคิด

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้ระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) หมายถึง ระดับความพอใจว่าการที่ใช้ระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) นั้น สามารถลดขั้นตอนการทำงานและเพิ่มสะดวกสบายในการทำงาน

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

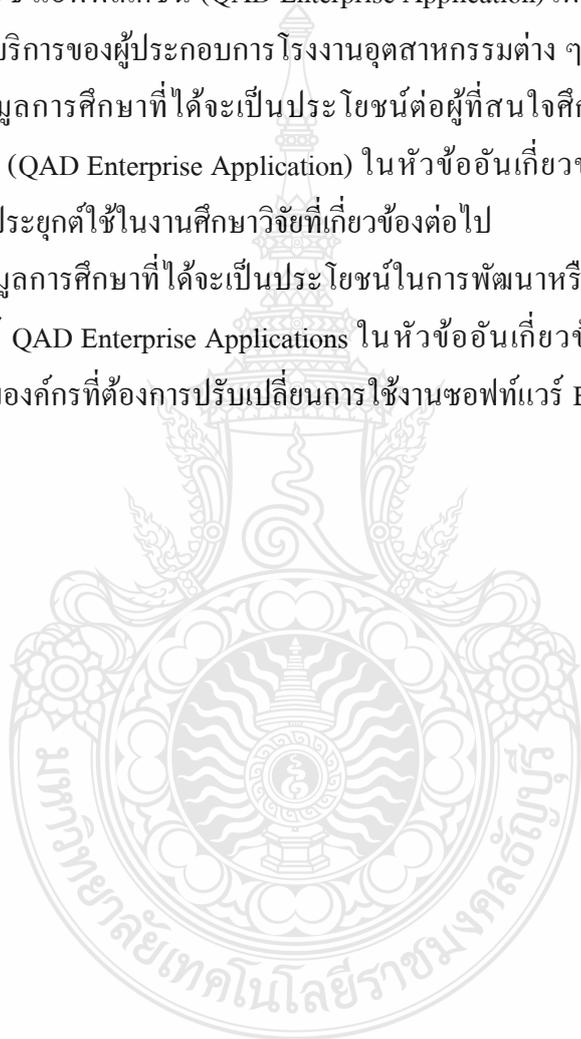
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ข้อมูลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการตัดสินใจยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) เพื่อใช้ในการบริหารต้นทุนของสินค้าและบริการของบริษัท ที.ซี.เอส. ซูมิโนะเอะ จำกัด ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.7.2 ข้อมูลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการดำเนินการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) เพื่อใช้ในการบริหารควบคุมต้นทุนของสินค้าและบริการของผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ ที่สนใจ

1.7.3 ข้อมูลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจศึกษาวิจัย คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Application) ในหัวข้ออันเกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไป

1.7.4 ข้อมูลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาหรือการปรับเปลี่ยนความเชื่อในการใช้ซอฟต์แวร์ QAD Enterprise Applications ในหัวข้ออันเกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ เพื่อเป็นกัมบังค์กรที่ต้องการปรับเปลี่ยนการใช้งานซอฟต์แวร์ ERP



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในหัวข้อ “การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน” นี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในการบริหารต้นทุนผลิตภัณฑ์โดยครอบคลุมหัวข้อต่าง ๆ ตามลำดับ ดังนี้

- 2.1. ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของเดวิส (TAM)
- 2.2. ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ
- 2.3. ระบบบริหารจัดการทรัพยากร ERP
- 2.4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในส่วนนี้ใช้ทฤษฎีอธิบายความสัมพันธ์ของสาเหตุและผลลัพธ์ของการยอมรับหรือปฏิเสธการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งในที่นี้ คือระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน อันกล่าวถึงปัจจัยภายในบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจยอมรับและนำใช้เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยี (Perceived Ease of Use) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และเจตคติ (Attitude)

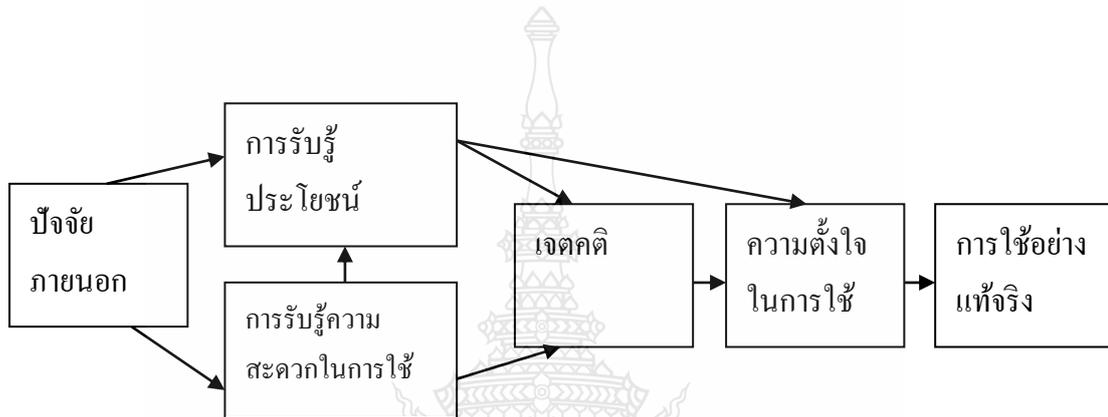
2.1 ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของเดวิส (TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่เรียกว่า Technology Acceptance Model หรือ TAM (Fred Davis, 1989 อ้างใน http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model) ของเฟร็ด เดวิสเป็นทฤษฎีระบบข้อมูลอันกล่าวถึงรูปแบบวิธีที่ผู้ใช้ยอมรับและใช้เทคโนโลยี เป็นรูปแบบที่แสดงให้เห็นว่าเมื่อเทคโนโลยีใหม่ถูกนำเสนอต่อผู้ใช้นั้นมีปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของพวกเขาเกี่ยวกับวิธีการใช้และเมื่อพวกเขาจะใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ 2 ประการคือ ประโยชน์ของการรับรู้ (Perceived Usefulness หรือ PU) เฟร็ด เดวิสได้นิยามประโยชน์ของการรับรู้ว่าเป็น “ระดับที่คนคนหนึ่งเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะอย่างจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเขา” และการรับรู้ความง่ายของการใช้งาน (Perceived Ease of Use หรือ PEOU) หมายถึง ระดับที่คนคนหนึ่งเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะอย่างจะทำให้เขาเป็นอิสระจากความพยายาม (เดวิส, 1989)

ทฤษฎี TAM เป็นแบบจำลองที่ปรับแนวคิดมาจากทฤษฎีการกระทำที่มีเหตุผลและทฤษฎีพฤติกรรมที่มีแบบแผน Theory of Reasoned Action (TRA) ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ 2 ประการคือ

การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ความสะดวกในการใช้ (Perceived Ease of Use)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีถือเป็นแบบจำลองที่มีชื่อเสียงและยอมรับกันทั่วไป โดยเฉพาะในสาขาระบบสารสนเทศ (Mohammad Chuttur, 2009) ด้วยเหตุผลที่ว่า การยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีต้องมาจากความตั้งใจที่จะใช้ ซึ่งมีพื้นฐานสำคัญมาจากการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความสะดวกในการใช้



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Davis & others, 1989)

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับเจตคติ

เจตคติมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525, น. 393) เป็นคำนาม หมายถึงท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือในภาษาอังกฤษตรงกับคำว่า Attitude ซึ่งมีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า Aptus แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม สำหรับความหมายที่นักจิตวิทยาหรือกลุ่มผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับเจตคติได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย แต่มีสิ่งที่ตรงกันพอสรุปได้ดังนี้

2.2.1 เจตคติเป็นเรื่องของอารมณ์ ความรู้สึกภายในตัวบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เกิดมาจากการเรียนรู้

2.2.2 เมื่อมีข้อมูลของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ว่านั้นผ่านผัสสะส่งไปยังสมอง บุคคลจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมหรือพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมสนองตอบ จึงไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง

2.2.3 พฤติกรรมที่แสดงออกจะมีลักษณะเป็นไปในทางบวก ลบ หรือเป็นกลาง และที่มีระดับความเข้ม

2.2.4 เจตคติมีความคงทน แต่ก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้

ทัศนคติ (Attitudes) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, น. 144-146) เป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อการรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคล และมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) หรือ ด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดการประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาของบุคคล ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

ชมพูนุท สุวาริ (2551) ได้สรุปนิยามของทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล เป็นการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดเสมอ ทัศนคติมิใช่สิ่งที่มีมาแต่กำเนิด ตรงกันข้ามทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ที่ตนได้เกี่ยวข้องอยู่ด้วยในภายนอก ทัศนคติมีลักษณะที่มั่นคงและถาวร ภายหลังจากที่ได้ก่อตัวขึ้นแล้วจะไม่เป็นภาวะที่เกิดขึ้นชั่วคราว และจะไม่เปลี่ยนแปลงโดยทันทีทันใดที่ได้รับตัวกระตุ้นที่แตกต่างกันไป เพราะทัศนคติที่ก่อตัวขึ้นนั้นจะมีกระบวนการคิด วิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ หากจะเปลี่ยนแปลงจึงต้องใช้เวลาค่อนข้างมาก

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531) กล่าวถึง ทัศนคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่าทัศนคติ หมายถึง

1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึก หรือการมีอคติของบุคคล ในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามประสบการณ์ของบุคคลนั้น ที่ได้รับมา

2. ความโน้มเอียง ที่จะมึปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือ ต่อด้าน สิ่งแวดล้อม ที่ จะมาถึงทางหนึ่งทางใด

3. พฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

เสรี วงษ์มณฑา (2542, น. 106) กล่าวว่า คำว่า Attitude ภาษาไทยมีคำหลายคำ เช่นทัศนคติ เจตคติ ท่าที ความรู้สึก แต่ในความหมายของศัพท์ คือ ความพร้อมที่จะปฏิบัติ (Readiness to Act) ถ้า เรามึความรู้สึกหรือทัศนคติในเชิงบวก เราก็จะปฏิบัติออกมาในเชิงบวก แต่ถ้าเรามึความรู้สึกในเชิงลบ เราก็ปฏิบัติออกมาในเชิงลบ ทัศนคติจึงมีลักษณะ

1. ทัศนคติเชิงบวก (Positive Attitude) การปฏิบัติออกมาในเชิงบวก (Act Positive)

2. ทัศนคติเชิงลบ (Negative Attitude) การปฏิบัติออกมาในเชิงลบ (Act Negative)

ดังนั้น ทัศนคติจึงมีความสัมพันธ์ที่เกี่ยวเนื่องกับความรู้สึกและความเชื่อหรือการรู้ของบุคคล อันก่อให้เกิดแนวโน้มที่จะมึพฤติกรรมในทางเป้าหมายเดียวกันกับทัศนคตินั้น ๆ

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้ว่าบุคคลแต่ละคนอาจมึเจตคติที่ แตกต่าง กันตามองค์ประกอบขึ้นอยู่กัปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกตัวบุคคล โดยเจตคติของบุคคลนั้น จะส่งผลออกมาเป็นการยอมรับหรือการไม่ยอมรับที่จะใช้ซอฟต์แวร์ ดังนั้น งานวิจัยชิ้นนี้ได้ ทำการศึกษาในเรื่อง ของเจตคติของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด ที่มีต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอฟพลิเคชัน และผลของทัศนคติของพนักงานบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด ที่มีต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอฟพลิเคชัน เพื่อการบริหารต้นทุนของบริษัท ที.ซี. เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด

2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการบริหารทรัพยากรขององค์กร

ฟังก์ชันหลักของระบบ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอฟพลิเคชัน แบ่งออกเป็น 3 ด้านหลัก ๆ ดังนี้

- ฟังก์ชันการทำงานด้านการจัดจำหน่าย
- ฟังก์ชันการทำงานด้านการผลิต
- ฟังก์ชันการทำงานด้านบัญชีการเงิน

ฟังก์ชันการทำงานด้านการจัดจำหน่าย (Distribution Function) เป็นกระบวนการที่ รวบรวมระบบการทำงานที่มีความเชื่อมโยงกัการจัดจำหน่ายและกระจายผลิตภัณฑ์ซึ่งจะเริ่มจาก ระบบการบริหารจัดการการขาย (Sales Management) ระบบการวิเคราะห์ยอดขาย (Sales Analysis) ระบบการบริหารงานด้านลูกค้าสัมพันธ์ (CRM-Customer Relationship Management)

ระบบการประเมินการคาดคะเนเกี่ยวกับยอดขาย (Forecasting) ระบบการบริหารและจัดการเกี่ยวกับการจัดซื้อ (Purchasing) ซึ่งทั้งหมดนี้ยังรวมไปถึงระบบงานด้านการบริหารคลังสินค้า สินค้าและวัตถุดิบ (Inventory)

ระบบการบริหารการขาย (Sales Management) เป็นกระบวนการของระบบการบริหารเกี่ยวกับการขาย โดยมีขั้นตอนตั้งแต่กระบวนการจัดเก็บข้อมูลลูกค้า (Customer Master Database) ไว้ในฐานข้อมูล การบันทึกรายละเอียดของข้อมูลการสั่งซื้อ (Sales Order Data Entry) รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของใบสั่งซื้อ เพื่อใช้ในการตรวจสอบในภายหลัง และรวมถึงการบันทึกรายละเอียดของใบสั่งซื้อ การติดตามกระบวนการในการสั่งซื้อ รายงานสถานะของใบสั่งซื้อ จำนวน ราคา และใบกำกับสินค้า ข้อมูลพื้นฐานดังกล่าวจะถูกนำไปใช้ในการสืบค้นเกี่ยวกับประวัติรวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับลูกค้าที่ต้องการสืบค้น การยื่นเสนอราคา การให้ส่วนลดราคา การออกใบกำกับสินค้า และการบริการสนับสนุนการสอบถามข้อมูลผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ระบบการวิเคราะห์ยอดขาย (Sales Analysis) เป็นการรวบรวมข้อมูลของการขายหรือการให้บริการผลิตภัณฑ์ จากใบกำกับสินค้าทุกฉบับ โดยจะทำการจัดข้อมูลในหลายรูปแบบ มิติ และมุมมอง เช่น ยอดขายในปีจนถึงปัจจุบัน ผลกำไร ต้นทุนขาย ซึ่งสามารถเรียกดูข้อมูลเป็นช่วงเวลาที่เป็นรายเดือน รายปี หรือช่วงใด ๆ ตามต้องการ และยังสามารถวิเคราะห์ยอดขายตามลูกค้า ตามผู้ขาย ตามภูมิศาสตร์ จังหวัด ประเทศ ทวีป ยอดขายตามผลิตภัณฑ์ รวมทั้งการจัดอันดับต่าง ๆ

ระบบการคาดการณ์ยอดขาย (Forecasting) เป็นระบบที่สนับสนุนการคาดการณ์ จะทำหน้าที่สร้างและรับข้อมูลความต้องการสั่งซื้อสินค้า เพื่อคำนวณให้ได้ผลลัพธ์ความต้องการขององค์กร ทั้งในด้านความต้องการ ในการสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ที่สำเร็จรูป หรือใบสั่งผลิตสินค้าล่วงหน้าให้กับโรงงานทำการผลิตสินค้า หรือจะเป็นความต้องการในการส่งวัตถุดิบล่วงหน้า หรือแม้แต่ความสามารถในการขยายกำลังการผลิตและบริการขององค์กรในอนาคต ทั้งในด้านเครื่องจักรกำลังคน เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ โดยในระบบสนับสนุนการคาดคะเนนั้น ควรมีความสามารถในการจำลอง ความต้องการการขายขององค์กร จากประวัติการขายขององค์กร หรือการคำนวณด้วยอัตราต่าง ๆ เช่น การเพิ่มยอดขายขึ้น 30% ในช่วงฤดูร้อนของทุก ๆ ปี หรือการเพิ่มกำลังการผลิตขึ้น 10 ปีอย่างต่อเนื่อง นับตั้งแต่ต้นปีหน้าเป็นเวลา 1 ปี เป็นต้น

ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และอีคอมเมิร์ซ (CRM and E-Commerce) ระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ เป็นการพัฒนามาจากระบบบริหารการติดต่อลูกค้าโดยได้ทำการปรับปรุงขึ้น โดยรวมกับระบบที่เกี่ยวข้องกับการขายและการบริหารต่าง ๆ เช่น ระบบการขาย ระบบการตลาด และ

เครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บริหารและลูกค้าเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ทางด้านการตลาด เช่น รูปลักษณ์ของผลิตภัณฑ์ การแจ้งราคา การจัดการนำเสนอ และสารานุกรมทางการตลาด โดยอาจเพิ่มเติมบางงานที่ช่วยสนับสนุนงานด้านนี้เข้าไปด้วย เช่น การตั้งราคาที่ซับซ้อน การจัดการการส่งเสริมการขาย การวางแผนค่าโฆษณา การบริหารทีมขาย การจัดการรณรงค์และการโฆษณา และสำหรับองค์กรขนาดใหญ่ที่เน้นทางด้านการขายและการตลาด อาจรวมระบบศูนย์กลางการเรียกเข้าทางโทรศัพท์ การให้ความช่วยเหลือลูกค้า การบริการส่วนพื้นที่ การทำนาย และการวิเคราะห์ เข้าไปด้วย โดยระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ นั้น จะจัดเป็นระบบที่พัฒนาให้ร่วมกับระบบการบริหารทรัพยากรขององค์กร (ERP) ในรุ่นใหม่

ระบบการบริหารการจัดซื้อ (Purchasing Management) ระบบบริหารการจัดซื้อ (Purchasing Management) จะรวบรวมกลุ่มของระบบงาน ที่ทำการสนับสนุนการควบคุมการสั่งซื้อทุกประเภท รวมถึงการสั่งซื้อสินค้าสำเร็จรูปหรือวัตถุดิบซึ่งจะนำมาผลิต โดยเริ่มตั้งแต่การออกไปสั่งซื้อ การรับของและการชำระเงิน ข้อมูลผู้ขาย และการวิเคราะห์ตรวจสอบต่าง ๆ โดยระบบนี้จะต้องสนับสนุนขั้นตอนการทำงานที่สำคัญดังนี้

- ข้อมูลผู้ขาย
- การควบคุมราคาและส่วนลด
- การจัดเก็บใบเสนอราคา
- การควบคุมสัญญาและข้อตกลงกับผู้ขาย
- การออกไปสั่งซื้อและการจัดการใบสั่งซื้อ
- รายการทางการจัดซื้อ
- การรับสินค้า
- การประเมินผู้ขาย
- การสนับสนุนการเชื่อมต่อข้อมูลจากภายนอก

ระบบการบริหารสินค้าคงคลังและวัตถุดิบ (Inventory Management) ระบบนี้จะมีการรวมกลุ่มของระบบงานที่ทำการสนับสนุนการควบคุมคลังสินค้า สินค้าคงคลังและวัตถุดิบที่สำคัญดังนี้

- สร้างรายการการเปลี่ยนแปลงของสินค้าคงคลังและวัตถุดิบ รวมทั้งการรับ การจ่าย และการโอนย้าย
- ข้อห้ามต่าง ๆ ในการทำรายการเปลี่ยนแปลงของคลังสินค้าและวัตถุดิบ

- การตรวจสอบติดตาม รายการเปลี่ยนแปลงของคลังสินค้าและวัตถุดิบและประวัติการบันทึกในระบบ

- การกำหนดโรงงาน คลังที่จัดเก็บ โรงเก็บสินค้า/วัตถุดิบ ที่หลากหลาย
- การควบคุม ติดตามที่ตั้งและกลุ่มของวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์
- การจองและการจัดสรรวัตถุดิบและสินค้าคงคลัง
- การตรวจนับของในสินค้าคงคลังตามวาระ เพื่อพิสูจน์จำนวนยอดสินค้าคงคลังในมือ
- การปรับยอดสินค้าในคลัง
- ความสามารถในการใช้หน่วยวัดที่หลากหลาย
- การวิเคราะห์แบบเอบีซี เพื่อแบ่งกลุ่มความสำคัญของผลิตภัณฑ์และวัตถุดิบ
- รายงานต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบสินค้าคงคลังและวัตถุดิบ

ฟังก์ชันการทำงานด้านการผลิต (Manufacturing Module) เป็นกระบวนการที่ได้รวบรวมขั้นตอนการทำงานของระบบการบริหารการผลิตไว้โดยจะรวมถึงระบบงานด้านต่าง ๆ ที่มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวข้องกับการผลิต เช่น การวางแผนการผลิต การจัดการใบสั่งผลิต จนกระทั่งถึงการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า และการคิดคำนวณของต้นทุนการผลิต

ระบบการจัดการข้อมูลผลิตภัณฑ์ (PDM - Product Data Management) ระบบการจัดการนี้จะรวมถึงรายการของวัตถุดิบ (BOM) ขั้นตอนการผลิต และระบบที่สนับสนุนการจัดการการเปลี่ยนแปลงทางวิศวกรรม (ECM) โดยระบบดังกล่าวจะรวมมุมมองทุกอย่างเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เพื่อเตรียมข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อให้วิศวกรนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการออกแบบผลิตภัณฑ์

โครงสร้างของผลิตภัณฑ์หรือรายการวัตถุดิบ (Product Structure / Bill Of Material) จะรวบรวมรายการของวัตถุดิบของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ไว้ โดยระบุความสัมพันธ์เป็นระดับชั้น พร้อมทั้งส่วนประกอบและจำนวนที่ต้องการใช้ที่สำคัญ และรายละเอียดเพิ่มเติมที่ควรมี เช่น การกำหนดส่วนประกอบที่ใช้แทนกัน วันที่มีผลบังคับใช้ในส่วนประกอบแต่ละรายการ การประมาณของเสียในแต่ละส่วนประกอบ และความสัมพันธ์กับระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับรายการวัตถุดิบ

ขั้นตอนการผลิต (Routing) ขั้นตอนนี้จะประกอบไปด้วยอย่างน้อย 1 ขั้นตอน หรือมากกว่านั้น ซึ่งจะเรียงตามลำดับจากขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย โดยแต่ละขั้นตอนการผลิตจะต้องสามารถระบุได้ถึง เวลาที่ใช้ในการผลิต เวลาที่สูญเสียในแต่ละขั้นตอน จำนวนแรงงานหรือเครื่องจักรที่ใช้ในขั้นตอนการผลิต ขั้นตอนที่ใช้ทดแทน วันที่มีผลบังคับใช้ในส่วนประกอบแต่ละขั้นตอน การประมาณผลผลิตดีในแต่ละขั้นตอน การระบุขั้นตอนแบบให้ผู้รับเหมาช่วง การคำนวณหา

ระยะเวลาในการผลิตผลิตภัณฑ์ และความสัมพันธ์กับระบบการจัดการการเปลี่ยนแปลงทางวิศวกรรมที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการผลิต

ระบบการวางแผนความต้องการวัสดุ (MRP - Material Requirement Planning)

ระบบนี้จะเป็นกุญแจสำคัญของการวางแผนโรงงาน ซึ่งจะมีการนำตารางการผลิตหลักของโรงงาน และแหล่งที่มาของอุปสงค์และอุปทานอื่น ๆ มาใช้ในการคำนวณหา

- ความต้องการสุทธิและวัสดุคงคลังในมือ (Inventory On Hand) ที่ได้มีการวางแผนไว้
- ตารางและแผนการสั่งซื้อวัสดุเพื่อใช้สำหรับการผลิต
- ข้อควรปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการวางแผนวัสดุ เช่น การสั่งให้ซื้อเพิ่มหรือยกเลิก

การซื้อวัสดุในบางรายการ

Material Requisition Planning จะคำนวณหาสมมูลของอุปสงค์และอุปทานของวัสดุที่ต้องสั่งซื้อและรายการสินค้าที่ต้องการผลิต โดยจะบอกถึงจำนวนของอุปสงค์หรือความต้องการสินค้า โดยมีการคำนวณระยะเวลาที่ต้องใช้ในการสั่งซื้อเพิ่มเติมให้เต็มความต้องการ โดย Material Requisition Planning จะมองที่ความต้องการผลิตภัณฑ์ของผู้ซื้อ (Finished Items Demand) โดยใช้โครงสร้างของผลิตภัณฑ์ (Product Structure) เพื่อคำนวณหาความต้องการของรายการส่วนประกอบ โดยแต่ละรายการส่วนประกอบนั้น จะพิจารณาถึงรายละเอียดรายของการสั่งซื้อ จำนวนของวัสดุคงคลังในมือ ระยะเวลาในการสั่งซื้อ โดยจะสร้างแผนการสั่งซื้อหรือการผลิต และคำแนะนำต่าง ๆ ที่เปรียบเสมือนผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณ

แหล่งที่มาของความ ต้องการ (Source of Demand) มีดังต่อไปนี้

- ใบสั่งขายสินค้า
- ตารางการส่งของจากลูกค้า
- การประมาณการยอดขายหรือการผลิต
- กำหนดปริมาณขั้นต่ำเพื่อความปลอดภัย หรือเพื่อความ ต้องการจากโรงงาน

แหล่งที่มาของสิ่งที่มีอยู่ (Source of Supply) มีดังต่อไปนี้

- จำนวนของวัสดุคงคลังในมือ
- ใบสั่งซื้อวัสดุ
- ใบสั่งผลิตในโรงงาน
- ตารางการส่งวัสดุจากผู้ขาย

ระบบการวางแผนความต้องการความสามารถทางการผลิต (CRP–Capacity Requirement Planning) ระบบนี้จะใช้แผนการสั่งผลิต (Planned Order) ที่ได้จากระบบ Material Requisition Planning เพื่อใช้ในการวัดกำลังการผลิตของแต่ละหน่วยการผลิต โดยจะคำนวณกำลังการผลิตที่เป็นหน้าที่หรืองานที่ต้องทำ (Workload) ของแต่ละแผนก (Department) จุดการทำงานหลัก (Work center) และเครื่องจักร (Machine) โดยจะทำการอธิบายขั้นตอนการผลิต (Routing) กระบวนการของแผนการสั่งผลิต (Planned Order) แผนการสั่งผลิตที่ได้รับการยืนยันแล้ว (Firm Planned Order) และกำหนดถึงวันที่จะเริ่มต้นการผลิตและวันกำหนดเสร็จ ของแต่ละขั้นตอน โดยอ้างอิงปฏิทินการทำงานของจุดการผลิต (Shop Calendar) นั้น ๆ เป็นเกณฑ์ในการปฏิบัติ

ระบบการวางแผนการผลิต (Production Planning) การวางแผนการผลิตจะทำการจัดวางตารางการผลิตรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน สำหรับองค์กรที่มีโรงงานสำหรับผลิตสินค้า โดยจะปฏิบัติตามกำลังการผลิตของโรงงานนั้น ๆ รวมถึงการประมาณการณ์ การกำหนดลำดับการทำงานผลิตก่อน-หลัง และการวางแผนวัตถุดิบ เป็นต้น

ระบบควบคุมการผลิต (Shop Floor Control) ระบบควบคุมการผลิตจะทำการจัดเตรียมการควบคุมการผลิต การติดตามสถานะของใบสั่งผลิตใน โรงงานที่ทำการผลิต รวมถึงการส่งมอบใบสั่งผลิต การวางแผนความสามารถในการผลิต การจัดสรรทรัพยากร การติดตามผลการผลิตและรายงานผลการผลิตการตรวจสอบ ติดตามของเสียและการสิ้นเปลืองในการผลิต

ระบบต้นทุนทางการผลิต (Production Cost) ระบบต้นทุนทางการผลิตจะทำการวิเคราะห์ ค้นหา ต้นทุนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการผลิต จนกระทั่งได้ต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์ โดยต้นทุนรวมของผลิตภัณฑ์จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับ ต้นทุนค่าแรงงาน (Labor Cost) ต้นทุนค่าวัตถุดิบ (Material Cost) ต้นทุนของโรงงานการผลิต (Manufacturing Cost) และค่าใช้จ่ายประจำหรือค่าโสหุ้ย (Overhead Cost) โดยจัดเตรียมวิธีการจัดการต้นทุนที่มีความหลากหลาย เช่น การคำนวณต้นทุนแบบมาตรฐาน (Standard Cost) แบบตามค่าใช้จ่ายจริง (Actual Cost) แบบต้นทุนเฉลี่ย (Average Cost) เป็นต้น

โดยในระบบนี้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ ลดขั้นตอนการทำงานทางด้านวิศวกรรมที่ต้องใช้แรงงานคน เพิ่มความแม่นยำ และลดการผิดพลาดในการคำนวณราคาผลิตภัณฑ์ การตั้งราคาผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการขาย และทำให้วงจรการทำงานทางการขายกระชับขึ้น

ฟังก์ชันการทำงานด้านการบัญชีการเงิน (Account/Financial Module) กระบวนการทำงานนี้ได้รวบรวมขั้นตอนการทำงานของระบบการทำบัญชีและการบริหารการเงินเข้าไว้ด้วยกัน

และเพื่อให้แน่ใจบัญชีการจ่ายเงินต่าง ๆ ถูกจ่ายแล้ว และบัญชีการรับเงินไปอย่างถูกต้องและตรงเวลา รวมถึงการบริหารองค์กรในด้านการบัญชี และการเงินในทุก ๆ ส่วนด้วย

ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป (General Ledger) บัญชีแยกประเภททั่วไปจะทำหน้าที่จัดเก็บแผนผังบัญชี (Chart of Account) ไว้เป็นศูนย์กลาง และงบดุลทางด้านการเงินของทั้งองค์กร โดยจะรองรับทุกส่วนของขั้นตอนทางการบัญชีของธุรกิจ ในโมดูลนี้รายการเปลี่ยนแปลง (Transactions) ทางการเงินและบัญชีถูกโอน (Posted) ประมวลผล สรุป และรายงาน โดยจะเก็บรักษาการตรวจสอบบัญชี (Audit Trail) ที่สมบูรณ์ของรายการเปลี่ยนแปลง และทำให้หน่วยงานแต่ละส่วนสามารถที่จะดูข้อมูลข่าวสารการเงินของหน่วยงานได้ ขณะที่บริษัทแม่หรือองค์กรหลัก สามารถตรวจสอบผลการดำเนินการทั้งหมด และดูข้อมูลข่าวสารรวม (Consolidated) ได้เช่นกัน ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไปที่ดีควรจะสนับสนุนขั้นตอนการทำงานสำคัญ ๆ เหล่านี้

- โครงสร้างแผนผังบัญชี (Chart of Account)
- การจัดการระบบบัญชีแยกประเภท (Ledger Management)
- การรวบรวมงบการเงินและการรายงาน (Financial Consolidation and Reporting)
- การบันทึกสมุดบัญชีรายวัน (Journal Entry)
- รายการเปลี่ยนแปลงบัญชีแยกประเภทใบสำคัญในสมุดบัญชีรายวัน (Journal Voucher Ledger Transactions)
- บัญชีแยกประเภทต้นทุนของโครงการ (Project Cost Ledger)
- การควบคุมบัญชีแยกประเภท (Ledger Control)
- การบัญชีต่างสกุลเงินและอัตราแลกเปลี่ยน (Multicurrency Accounting and Conversion)
- การสอบถามข้อมูลและรายงานแบบทันทีทันใด (On-Line Inquiry Reporting)
- รายงานงบการเงิน (Financial Statement Reporting)
- การสร้างรายงานทางการเงิน (Financial Report Writer)
- การวิเคราะห์การผันแปรทางบัญชี (Variance Analysis)
- รายงานทางการเงินเพิ่มเติม (Additional Financial Reporting)

ระบบบัญชีเจ้าหนี้ (Accounts Payable) ระบบบัญชีเจ้าหนี้จะทำหน้าที่กำหนดตารางการจ่ายตัวเงิน ซึ่งต้องชำระให้ผู้จำหน่ายและผู้แทนจำหน่าย และเก็บรายละเอียด ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเป็นหนี้ วันที่ครบกำหนดจ่าย และส่วนลดที่มีให้ โดยโมดูลนี้จะจัดเตรียมหน้าที่การทำงานและเชื่อมโยงเข้ากับระบบงานอื่น ๆ เช่น การบริการลูกค้า การจัดซื้อ การควบคุมคลังสินค้า และวัตถุดิบ และควบคุมโรงงานผลิต โมดูลนี้ควรจะสนับสนุนขั้นตอนการทำงานสำคัญ ๆ เหล่านี้

- ระเบียบและนโยบายบัญชีเจ้าหนี้ขององค์กร (AP Company Policies & Procedure)
- ข้อมูลหลักของผู้ขายและหลักฐานการจ่ายเงิน (Suppliers / Voucher Master Data)
- การควบคุมการชำระเงิน (Payment Controls)
- การทำใบกำกับสินค้า และการวิเคราะห์ระยะเวลาการชำระหนี้ (Invoice Processing

& Aging Analysis)

- การชำระเงิน (Payment Processing)
- ใบสำคัญในสมุดบัญชีรายวัน (Journal Voucher Processing)
- การโอนข้อมูลบัญชีแยกประเภทเจ้าหนี้ (AP Ledger Posting)
- กรรมวิธีการทำเช็ค (Check Processing)
- รายการเปลี่ยนแปลงบัญชีเจ้าหนี้ และการควบคุม (AP Transactions & Controls)
- รายงานต่าง ๆ สำหรับบัญชีเจ้าหนี้ (AP Reporting)

ระบบสินทรัพย์ถาวร (Fixed Assets) ระบบสินทรัพย์ถาวรจะทำการบริหารค่าเสื่อมราคา (Depreciation) และต้นทุนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสินทรัพย์ที่จับต้องได้ เช่น สิ่งก่อสร้าง ทรัพย์สินสมบัติ เครื่องมือ และอุปกรณ์ โมดูลนี้ควรจะสนับสนุนขั้นตอนการทำงานสำคัญ ๆ เหล่านี้

- การบันทึกสินทรัพย์ถาวร (Fixed Assets Record)
- รายการเปลี่ยนแปลงสินทรัพย์ (Asset Transactions)
- ค่าเสื่อมราคาสินทรัพย์ (Asset Depreciation)
- การลงบัญชีค่าเสื่อมราคา (Depreciation Books)
- การประเมินค่าใหม่ และการคำนวณอัตราดอกเบี้ย (Revaluation & Interest Calculation)
- รายงานภาษีต่าง ๆ (Tax Reporting)

ระบบการทำบัญชีต้นทุน (Cost Accounting) ระบบการทำบัญชีต้นทุนจะทำการวิเคราะห์ต้นทุนขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับค่าใช้จ่ายประจำ (โสหุ้ย) ต้นทุนผลิตภัณฑ์ และต้นทุนการผลิตจากใบสั่งผลิตที่โรงงาน โดยจัดเตรียมวิธีการจากการจัดการต้นทุนที่มีความหลากหลาย เช่น การคำนวณต้นทุนแบบมาตรฐาน (Standard) แบบต้นทุนเฉลี่ย (Average) แบบเข้าก่อนออกก่อน (FIFO - First In First Out) แบบเข้าทีหลังออกก่อน (LIFO - Last In First Out) แบบเป้าหมาย (Target) และแบบสุดท้ายที่เป็นหลักการใหม่คือแบบการคำนวณต้นทุนจากฐานกิจกรรม (ABC - Activity Based Costing) โมดูลนี้ควรจะสนับสนุนขั้นตอนการทำงานสำคัญ ๆ เหล่านี้

- ข้อมูลต้นทุน (Cost Data)
- การกำหนดวิธีการปันต้นทุน (Cost Allocation Definitions)
- การปฏิบัติในขั้นตอนการปันต้นทุน (Cost Allocation Process)
- การบริหารต้นทุน (Cost Management)
- การคำนวณต้นทุนและราคาขาย (Cost & Sales Price Calculation)
- การคำนวณต้นทุนจากฐานกิจกรรม (ABC - Activity Based Costing)
- การกำหนดแนวทางและติดตามการคำนวณต้นทุนจากฐานกิจกรรม (Activity Based Cost Tracing & Tracking)

ระบบการบริหารเงินสด (Cash Management) ระบบการบริหารเงินสดได้รวมถึงความสามารถของระบบที่จะบันทึกค่าใช้จ่ายเงินสดหรือเงินฝาก การบันทึกการชำระเงินสดและการรับ รายงานการวางแผนเงินสด (Cash Project Report) การคำนวณความคาดหวังของเงินสดที่จะใช้และแหล่งที่มา เงินสดในปัจจุบันที่พร้อมใช้ประโยชน์ได้ (Expected Cash Users/Sources) และอื่น ๆ รวมถึงการตรวจดูและวิเคราะห์การถือครองเงินสด (Analyzes Cash Holdings) การทำความเข้าใจทางการเงิน (Financial Deals) และความเสี่ยงในการลงทุน (Investment Risk)

ระบบบัญชีลูกหนี้ (Accounts Receivable) ระบบบัญชีเจ้าหนี้จะทำการติดตามกำหนดการจ่ายเงินจากลูกค้าที่จะต้องทำการจ่ายให้องค์กร โดยบรรจุเครื่องมือที่จะทำการควบคุม และเร่งการรับเงินจากรายการที่บันทึกไว้ของใบสั่งขาย (Sales Order) เพื่อโอนไปเป็นการรับชำระหนี้ โมดูลนี้ควรจะสนับสนุนขั้นตอนการทำงานสำคัญ ๆ เหล่านี้

- ระเบียบและนโยบายบัญชีและลูกหนี้ขององค์กร (AR Company Policies & Procedure)
- ข้อมูลหลักของลูกค้าและหลักฐานการรับเงิน (Customer / Voucher Master Data)
- การทำใบสำคัญในการรับเงิน และการวิเคราะห์ระยะเวลาการรับชำระหนี้ (Bill Processing & Aging Analysis)
- การบริหารเงินเชื่อ (Credit Management)
- เอกสารในการรับชำระเงินสด และขั้นตอนการรับเงิน (Credit/Payment Application, Receipt Processing)
- ใบสำคัญในสมุดบัญชีรายวัน (Journal Voucher Processing)
- การโอนข้อมูลบัญชีแยกประเภทลูกหนี้ (AR Ledger Posting)

- การบัญชีต่างสกุลเงินและการแปลงอัตราแลกเปลี่ยน (Multicurrency Accounting & Conversion)
- รายการเปลี่ยนแปลงบัญชีลูกหนี้ การควบคุม (AR Transactions & Controls)
- รายงานต่าง ๆ สำหรับบัญชีลูกหนี้ (AR Reporting)

รายงานการเงิน (Financial Reporting) รายงานการเงินทำให้สามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กรได้แม่นยำขึ้นโดยอาศัยข้อมูลจากรายงานเหล่านั้น โดยรายงานเหล่านี้จะอนุญาตให้องค์กรย่อยทราบรายละเอียดทางการเงิน (Financial Information) ขณะเดียวกัน องค์กรใหญ่ที่ถือหุ้นในองค์กรย่อย (Subsidiaries) จะสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการขององค์กรสาขาทั้งหมดและดูข้อมูลข่าวสารรวม (Consolidate) ได้เช่นกัน โดยระบบควรมีเครื่องมือให้ผู้ใช้สามารถสร้างรายงานเพิ่มขึ้นเองได้ และจัดเตรียมความลึกที่เพียงพอของข้อมูล (Depth of Data) และการเข้าถึงข้อมูลการเงินที่จะสามารถสรุปได้จากข้อมูลทั้งหมด

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ มีดังนี้

นรินทร์ หลงสมบุญ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความคิดเห็นและศึกษาปัจจัยพื้นฐานและตำแหน่งงานที่มีผลต่อความคิดเห็นในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) สรุปพบว่า พนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นที่มีต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการบริหารจัดการจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานอยู่ในระดับมาก และมีความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพของระบบและประโยชน์ของระบบแตกต่างกันตามอายุและระยะเวลาปฏิบัติงาน ส่วนในด้านการให้บริการอันอยู่ในระดับปานกลาง นั้นพบว่าความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในกลุ่มของ เพศ ระดับ การศึกษา หน่วยงานที่สังกัด และตำแหน่งงาน และความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์พบว่าอยู่ในเกณฑ์ดี

วิวัฒน์ ไวโรจนกุล (2553) ได้ศึกษาวิจัยนี้ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ขนาดกลางและขนาดย่อม โดยปัจจัยที่ทำการศึกษาแบ่งเป็น 3 ด้านหลักคือ ด้านคน กระบวนการ และเครื่องมือที่ใช้ ผลการวิจัยด้านคนพบว่า ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามงาน ผู้วางระบบเข้าใจในระบบ ERP ผู้วางระบบมีประสบการณ์การวางระบบให้ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างและมีความรับผิดชอบต่อการทำงานตามแผนงาน ในด้านกระบวนการนั้นมีการคัดเลือกระบบ ERP และผู้วางระบบ ให้มีการยอมรับในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน การกำหนด

เป้าหมายการนำมาใช้ และการแบ่งปันความรู้ระหว่างหน่วยงาน/แผนกในองค์กร ส่วนด้านเครื่องมือที่ใช้ การคำนวณผลของโปรแกรมถูกต้องเชื่อถือได้ ฟังก์ชันของโปรแกรมเข้ากับองค์กร โดยไม่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติมมาก ตัวโปรแกรมเคยใช้กับธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ความพร้อมของ คอมพิวเตอร์ และความพร้อมของเซิร์ฟเวอร์ เป็นปัจจัยสำคัญเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการนำระบบ ERP มาใช้

ศุภภรณ์ สังข์บุญนาถ (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านขนาด ตำแหน่งทางการตลาด ระยะเวลาในการดำเนินงานขององค์กร กับการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กรหรือ ERP ระยะเวลาในการใช้ระบบ ERP ผลการดำเนินงานขององค์กรทางการเงินและที่ไม่ใช่ทางการเงิน โดยศึกษาบริษัทที่ประกอบอุตสาหกรรมการผลิตและจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 328 บริษัท รวบรวมแบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ได้จำนวน 176 บริษัท ผลการวิจัยพบว่าขนาดขององค์กร เป็นตัวแปรที่เป็นตัวกำหนดที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการใช้ระบบ ERP การใช้ระบบ ERP มีความสัมพันธ์กับตัววัดผลการดำเนินงานขององค์กร และผลการดำเนินงานการใช้ระบบ ERP ขององค์กรและตำแหน่งทางการตลาดขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงลบ

จากการศึกษาการนำ ERP มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรที่ทำธุรกิจในประเทศไทยเพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการนำมาประยุกต์ใช้และเป็นการกำหนดรูปแบบในการบริหารองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวของนพวรรณ รักษ์ยุติธรรมกุล (2544) ได้ผลการศึกษาว่า องค์กรไทยมีการนำซอฟต์แวร์ ERP มาใช้ในงานธุรกิจที่หลากหลาย กลยุทธ์และขั้นตอนจึงต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับประเภทธุรกิจ ขนาดและลักษณะการบริหารงาน และองค์กรไทยส่วนใหญ่จ้างบริษัทที่ปรึกษาอื่นมาดำเนินการให้จึงใช้เงินทุนสูง ผลที่ได้รับโดยภาพรวมองค์กรมีการทำงานที่ซับซ้อนและไม่ยืดหยุ่นเพิ่มขึ้น แต่สามารถลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจในระยะยาวได้บ้าง และสามารถนำเสนอข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านความคุ้มค่าในการนำซอฟต์แวร์มาใช้งานในองค์กรไทยนั้น ยังไม่มีการวัดผลเป็นตัวเลขที่แน่ชัดเนื่องจากอยู่ในระยะเวลาเริ่มใช้งาน แต่ส่วนใหญ่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และรู้สึกพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

ศุวิมล ลิขิตเลอสรวง (2550) ศึกษาการสร้างระบบการวางแผนจัดการทรัพยากร Microsoft SQL Sever เวอร์ชัน 2000 สร้างโดยภาษา Microsoft Visual Basic เวอร์ชัน 6 ซึ่งสนับสนุนการทำงานในส่วนของการจัดการแคตตาล็อก ลูกค้า ผู้ขาย การขาย บัญชี และสต็อก เพื่อแทนที่ระบบการทำงานแบบเดิมที่เป็นแบบกระดาษ ซึ่งมีผู้ใช้อยู่ 3 ระดับซึ่งมีสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบที่แตกต่างกันไป ได้แก่ ผู้จัดการ พนักงานขาย และพนักงานบัญชี ผลลัพธ์ของการศึกษาพบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบแทนระบบเดิมที่ใช้อยู่ จึงสรุปได้ว่าการพัฒนาระบบนี้สำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์

ไพศาล จันทรัมย์ (2551) ศึกษาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย โดยศึกษากลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการที่ทำงานเกี่ยวข้องกับระบบ ERP มุ่งศึกษาในด้านองค์ประกอบของระบบ อำนาจในการทำนายของระบบที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าม้องค์ประกอบของระบบ ERP ทั้งหมด 6 องค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ การจัดการ โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการในกระบวนการผลิต การจัดการในส่วนผู้บริหาร การจัดการในส่วนผู้ปฏิบัติการและการจัดการในส่วนความรู้ความสามารถ ส่วนการทำนายขององค์ประกอบของระบบ ERP ที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทยมีทั้งหมด 4 ตัวแปรตามลำดับความสำคัญ คือ การจัดการ โครงการเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการในกระบวนการผลิต การจัดการในส่วนผู้บริหารและการจัดการในส่วนผู้ปฏิบัติการ

Carl Dahlé & Johan Elfsson (1999) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความต้องการใช้ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ในประเทศสวีเดนในช่วงก่อนปี 2000 จากผลการศึกษาพวกเขาเชื่อว่าหลังจากปี 2000 แล้วระบบ ERP จะเป็นที่ต้องการเพิ่มขึ้นและเน้นไปที่เพื่อใช้งานเชิงกลยุทธ์ในการเพิ่มความสามารถทางการแข่งขันให้แก่การดำเนินธุรกิจขององค์กร ผู้ใช้ระบบ ERP จะมีความต้องการในการใช้โมดูลให้ครบถ้วนสมบูรณ์มากขึ้น และบริษัทผู้ให้บริการระบบ ERP จะนำเสนอสินค้าของระบบใหม่ ๆ ของ ERP เพิ่มขึ้น เช่นระบบเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems) และทำนายว่า ERP จะถูกนำไปใช้ในองค์กรขนาดกลางและขนาดเล็กมากขึ้น ความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP อย่างเช่น SAP คือการยึดมั่นตั้งใจและความรับผิดชอบในการใช้ระบบ SAP ของลูกค้าเป็นหลัก นอกจากนั้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ การใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมเต็มเวลา การฝึกอบรมการใช้ ความสามารถในการบริหารความเปลี่ยนแปลงให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมในการนำโครงการ SAP มาใช้ใน ถึงแม้ว่าองค์กรที่ให้บริการคำปรึกษาการใช้ระบบ ERP จะได้รับการตอบรับเป็นอย่างดีในตลาด ERP แต่ปัญหาที่พบคือ ความลำบากในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการ ดังนั้นจึงเป็นการยากสำหรับองค์กรผู้ใช้เช่นกันที่จะสรรหาองค์กรที่ปรึกษาในการทำให้การนำระบบ ERP มาใช้ให้สำเร็จลุล่วงได้ นอกจากนี้ จากการศึกษาทำนายว่าในอนาคตองค์กรที่ปรึกษาจะต้องเพิ่มความสามารถในการแข่งขันด้วยทักษะการใช้คำปรึกษาทางการบริหาร และต้องมีความรู้ในอุตสาหกรรมเฉพาะด้าน ความรู้ในเรื่องตลาดยุโรป ความรู้ด้านธุรกิจทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

Mark Duncan Stirling (2000) ศึกษาวิธีการพัฒนาการใช้ระบบ MPC (Computerized Manufacturing Planning and Control) โดยใช้บริษัท Ferodo Ltd. เป็นตัวอย่างในการศึกษาข้อมูลวิจัย

เน้นในส่วนของ Manufacturing Resource Planning, (MRPII), Just in Time, (JIT) และ Optimized Production Technology, (OPT) จากผลการศึกษาพบว่าการนำระบบไปใช้นั้นมีมากมายหลากหลาย แต่การพัฒนาการใช้ระบบให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องศึกษาความสามารถของระบบและความต้องการในการใช้ระบบจะต้องมีการวางแผนการพัฒนาการใช้ระบบอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับขั้นเพื่อให้ได้เทคนิคที่เหมาะสมต่อการพัฒนาการใช้ระบบฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ

Kad R Kansu Öztürk (2006) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำใช้ซอฟต์แวร์ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) ในองค์กรและได้สรุปผลจากการศึกษาว่าก่อนที่องค์กรจะนำซอฟต์แวร์ ERP ไปใช้ต้องมั่นใจว่า ได้มีการออกแบบกรอบของขั้นตอนการปฏิบัติการนำใช้ระบบในองค์กร และจะต้องเป็นการออกแบบที่มีความยืดหยุ่นพอต่อปัญหาที่จะพบในการนำระบบเข้าใช้จริงในองค์กรด้วย

BooYoung Chung, Ph.D. (2007) ได้ศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการนำใช้ระบบ ERP ขององค์กรต่าง ๆ จากผู้ปฏิบัติแล้วจริงในอุตสาหกรรมอื่น ๆ มาแนะนำประยุกต์ใช้ในองค์กรวิศวกรรมและการก่อสร้าง โดยแนะนำให้ปฏิบัติตามขั้นตอนรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยี หรือ Technology Acceptance Model (TAM) ในการเริ่มนำใช้ระบบ จึงจะสามารถมั่นใจได้ขึ้นว่าการนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กรจะเพิ่มโอกาสในการนำระบบมาใช้ในองค์กร และผลการวิจัยที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ โครงสร้างหลักของความสัมพันธ์จะถูกระบุดังนี้ปัจจัยสู่ความสำเร็จ - การรับรู้ประโยชน์ - ความตั้งใจที่จะใช้ / ใช้ - ประโยชน์ ERP; พลังกัน - คุณภาพ - ประโยชน์ ERP; สนับสนุนภายใน - ความคืบหน้า และ "พลังกัน" เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเพิ่มการรับรู้ที่มีประโยชน์ นอกจากนี้ "คุณภาพของงาน" "ความสามารถในการพิสูจน์ผล" "การคล้อยตามกลุ่ม" และ "การรับรู้ง่ายภายในการใช้งาน" ส่งผลกระทบต่อ "การรับรู้ประโยชน์" อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ "ประโยชน์การรับรู้" ยังเป็นปัจจัยหลักของ "ความตั้งใจที่จะใช้ / ใช้" "คล้อยตามกลุ่ม" และ "การรับรู้ของความง่ายภายในการใช้" ยังมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อ "ความตั้งใจที่จะใช้ / ใช้"

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีที่เรียกว่า Technology Acceptance Model หรือ TAM นั้น มีดังนี้คือ

ภวังค์ คงคารักษ์ (2554) ศึกษาความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบ ERP ของบุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พบว่า บุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นมากที่สุดด้านความปลอดภัย ลำดับต่อมาคือด้านประโยชน์ในการทำงาน ด้านการสื่อสาร ด้านความสอดคล้องเข้ากันได้ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ด้านการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ และพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อ ระบบ ERP ตามแนวความคิดทฤษฎีของ TAM เป็นหลักในการวิเคราะห์ เนื่องมาจากเหตุผลทางด้านเทคนิคในเวลา

upgrade ระบบ นั้นจะยุ่งยากเป็นอย่างมาก ซึ่งส่วนใหญ่ตัวผู้ใช้จะไม่เข้าใจถึงเหตุผลนี้ อีกทั้ง ผู้วางระบบส่วนใหญ่เป็นคนที่มียุ่ไม่มากเท่าไรนัก (ประมาณ 25-35 ปี) แต่ผู้ใช้ระบบโดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าของกิจการเป็นกลุ่มคนที่มีประสบการณ์ทำงานสูง หรือเป็นคนที่ค่อนข้างมีอายุ ผู้ใช้ระบบส่วนใหญ่ จึงไม่ค่อยยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ผู้วางระบบและศูนย์คอมพิวเตอร์ เพราะถือว่าตนเองมีความรู้ ความชำนาญ และมีประสบการณ์ที่มากกว่า จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประชุมหรือการทำงาน ซึ่งจะเห็นได้ จากผลด้านการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะด้านการฝึกอบรมการใช้งาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีของ TAM (Technology Acceptance Model) ที่ว่าด้วยการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของคน ซึ่งสิ่งที่ทำให้คนในองค์กร ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีนั้นจะต้องทำให้บุคคลเหล่านั้นเข้าใจประโยชน์ของการใช้และ ความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งการประชาสัมพันธ์และการอบรมบุคลากรเป็นวิธีการที่นิยมใช้พร้อมควรอธิบายถึงความจำเป็นขององค์กรที่จะต้องนำระบบ ERP เข้ามาใช้ และอธิบายถึงความจำเป็นที่ทางองค์กรจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบการให้บริการการจองพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์หรือ E-Booking ของพนักงานบริษัท K Kingdom จำกัด ภายใต้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของนวัชย์ อธิปชาติศิริ (2552) ซึ่งเป็นศึกษาการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่คาดว่าจะส่งผลต่อทัศนคติและความตั้งใจที่จะใช้งาน พบว่า ความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ E-Booking ของพนักงานบริษัท K Kingdom จำกัดเป็นผลสืบเนื่องมาจากการมีทัศนคติที่ดีและการยอมรับระบบ E-Booking เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรู้ประโยชน์และความง่ายของการใช้งาน

นอกจากนี้จากผลการศึกษาวิจัยของสวิตา ยอดเมือง (2523) เรื่องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) กับเครื่องเล่นเพลงดิจิทัล iPod ในประเทศไทย พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ iPod มีผลกระทบเชิงบวกต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยี และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับทัศนคติต่อพฤติกรรมที่จะใช้งานเทคโนโลยีมีผลกระทบเชิงบวกต่อเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี รวมทั้งพบว่าเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีมีผลกระทบเชิงบวกต่อการใช้งาน iPod จริง

ส่วนการศึกษาเรื่องทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล หรือ TRA (Theory of Reasoned Action) นั้นมีผู้ศึกษาวิจัยเกี่ยวข้อง ดังนี้

ธงชัย เป้าเจริญ (2553) ได้ศึกษาวิจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ Digital Magazine ในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ทราบถึงความตั้งใจของผู้บริโภคต่อการอ่าน Digital

Magazine โดยทำการทดสอบเกี่ยวกับปัจจัยแรงจูงใจต่าง ๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคซึ่งอ้างอิงจากแนวคิดของการวิจัยเชิงจิตวิทยา ได้แก่ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) จากผลการวิเคราะห์องค์ประกอบด้านคุณลักษณะพบว่า กลุ่มผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการอ่าน Digital Magazine มาก่อนแต่มีการยอมรับ Digital Magazine เนื่องจากการคล้อยตามสิ่งอ้างอิงทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี การรับรู้ว่าการรับ Digital Magazine ง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้ว่าการรับ Digital Magazine มีประโยชน์ ทำให้มีความตั้งใจในการอ่าน Digital Magazine ซึ่งสอดคล้องตามกรอบความคิดที่ได้ตั้งสมมติฐานไว้

Somboon Thanarithiporn (2004) ศึกษาตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) และพบว่ามีการยอมรับเทคโนโลยีมือถือจริง โดยยังได้เปรียบเทียบวิธีการเผยแพร่เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในประเทศไทยกับการเผยแพร่เทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือในประเทศเกาหลีใต้ พบว่าการเผยแพร่ของทั้งสองประเทศอยู่ในระดับขั้นที่มีความแตกต่างกัน โดยในระยะเริ่มต้นนั้นประเทศไทยใช้วิธีการโฆษณาผ่านสื่อมวลชนแต่ประเทศเกาหลีใต้ใช้กลยุทธ์บุคคลในการสื่อสารแบบปากต่อปากระหว่างบุคคล และในภายหลังนั้นประเทศไทยจะเน้นจุดขายที่ความสามารถในการพกพา ในขณะที่ประเทศเกาหลีใต้นั้นที่ประโยชน์ในการใช้งาน

SEKINAT OLUMAYOWA MULERO (2012) ศึกษาการตลาดผ่านสังคมเครือข่ายสังคมออนไลน์ หรือ SNM (Social Network Marketing) ด้วยการใช้แบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ขององค์กรธุรกิจขนาดเล็ก (SMEs) ในประเทศแอฟริกาใต้ ผลปรากฏว่าความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้การตลาดผ่านสังคมเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นผลจากการยอมรับของผู้ใช้ และการรับรู้ที่มีประโยชน์เป็นปัจจัยที่แข็งแกร่งในการพยากรณ์ความตั้งใจของผู้ใช้ที่จะใช้

สำหรับงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติหรือทัศนคติและการยอมรับนั้น

ชาญ กลิ่นซ้อน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “การศึกษาเจตคติและพฤติกรรมการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน” พบว่านักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยคริสเตียนเจตคติต่อการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับมากส่งผลให้มีพฤติกรรมการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยการมีเพศและคณะวิชาแตกต่างกันส่งผลไม่ต่างกันต่อระดับเจตคติ แต่ระดับชั้นปีที่ต่างกันส่งผลต่อเจตคติที่ต่างกัน

และในส่วนของการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้น
เพศต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมไม่ต่างกัน แต่ระดับชั้นปีที่แตกต่างและคณะวิชาที่ต่างกันส่งผลต่อ
พฤติกรรมการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาเพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองต่างกัน

ในเรื่องของงานศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่ม
อ้างอิง การรับรู้

ณัฐณิชา กอมณี (2549) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม กับความตั้งใจสวมหมวกนิรภัยขณะขับขี่รถจักรยานยนต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างประเทศไทย พบว่า นักศึกษามีเจตคติและ
การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมอยู่ในระดับปานกลาง แต่มีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับสูงและ
มีความตั้งใจสวมหมวกนิรภัยขณะขับขี่รถจักรยานยนต์อยู่ในระดับสูง จึงสรุปได้ว่าเจตคติ การคล้อย
ตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมสามารถใช้ร่วมกันในการทำนายความตั้งใจต่อ
ความตั้งใจสวมหมวกนิรภัยขณะขับขี่รถจักรยานยนต์ของนักศึกษามหาวิทยาลัยของรัฐในภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

มนชิตา ทองก้อน (2546) ศึกษาเจตคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับความตั้งใจในการ
ใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการวิจัยสามารถ
สรุปได้ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความตั้งใจในการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมในระดับค่อนข้างมาก ซึ่ง
เป็นผลมาจากเจตคติของการมีสุขภาพที่ดีควบคู่ไปกับการรักษาสิ่งแวดล้อมและการคล้อยตามกลุ่ม
อ้างอิงของกลุ่มตัวอย่าง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการนำเสนอวิธีการศึกษาซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานการศึกษา ประชากร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามผู้ใช้งานและแบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเพื่อใช้วิเคราะห์ “การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน” ของบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด ผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินการดังต่อไปนี้คือ

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เป็นพนักงาน บริษัท ที ซี เอช ซูมิโนะเอะ จำกัด มีจำนวนพนักงานทั้งหมด 250 คน และเป็นผู้ใช้งานระบบ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน จำนวน 80 คน ประกอบด้วยกลุ่มงาน หน่วยบัญชี หน่วยจัดซื้อจัดจ้าง หน่วยงานผลิต หน่วยการประกันคุณภาพ หน่วยงานรักษาระบบ หน่วยงานพัฒนาและออกแบบ และหน่วยงานพัฒนาบุคลากรผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ให้เป็นผู้ใช้งานระบบ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ทั้งหมด ถือเป็นจำนวน 80 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ แผนกการตลาดและขาย จำนวน 14 คน แผนกผลิต จำนวน 19 คน แผนกบัญชี 13 คน แผนกควบคุมการผลิต จำนวน 34 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มผู้ใช้งานระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ของ บริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลทางประชากรศาสตร์และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน การรับรู้ เจตคติต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน และการรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอนเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้ได้ใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม ซึ่งจะเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์รายละเอียด โดยสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด อันประกอบด้วยชุดคำถาม 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด แผนกงาน ระดับตำแหน่งงาน และอายุงานในสายงาน

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มีจำนวน 20 ข้อ 4 หมวด คือ

ก. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ซอฟต์แวร์ จำนวน 6 ข้อ

ข. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use) ซอฟต์แวร์ จำนวน 6 ข้อ

ค. เจตคติ (Attitude) ต่อซอฟต์แวร์ จำนวน 3 ข้อ

ง. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด มีลักษณะเป็น Interval Rating Scale โดยผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ตามเกณฑ์ที่กำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินทั้งหมด 7 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับน้ำหนัก
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2	ไม่เห็นด้วย
3	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
4	เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น
5	ค่อนข้างเห็นด้วย
6	เห็นด้วย
7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่อง การยอมรับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่จะใช้ในการศึกษาวิจัย โดยมีการกำหนดนิยาม และใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกัน

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มผู้ใช้งานระบบซอฟต์แวร์ และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามถึงความเหมาะสมและครอบคลุมวัตถุประสงค์ จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา แล้วนำคำแนะนำมาปรับปรุงแบบสอบถาม

3. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่จะใช้สำหรับเก็บข้อมูล โดยหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยวัดจากค่าของ Cornbrash's Alpha

สำหรับความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ นั้น ทำโดยการนำแบบสอบถามที่ออกแบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้ที่ประชุมกลุ่มเจาะจงผู้เชี่ยวชาญพิจารณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อร่างแบบสอบถาม จากนั้นจึงนำร่างแบบสอบถามไปทดสอบ โดยเลือกทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างและประชากรจริง แล้วนำแบบสอบถามมาพิจารณาร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ถึงความถูกต้อง เหมาะสม การสื่อความหมายของคำถามที่ต้องการสอบถามได้อย่างถูกต้อง แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป โดยทำการทดสอบค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) แล้วได้ผลการทดสอบเป็น 0.847

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากผู้ใช้งานระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ด้วยตนเอง จำนวน 80 ชุด ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม และการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้งานระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ดังนี้

3.3.1 ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อขอความอนุเคราะห์ไปยัง บริษัท ที.ซี.เอส. ซูมิโนะอะเอะ จำกัด เพื่อแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยผู้ศึกษาดำเนินการประสานงานกับผู้บริหารของหน่วยงานและ

นำแบบสอบถามไปแจกกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองตั้งแต่วันที่ 13 - 17 มกราคม พ.ศ. 2557 เป็นระยะเวลา 5 วัน

3.3.2 ประสานงานกับหน่วยงานที่ตอบแบบสอบถามให้รวบรวมแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาไปเก็บแบบสอบถามจากหน่วยงานด้วยตัวเองและตรวจนับจำนวน ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.3 ผู้ศึกษานำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน เพื่อวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ผ่านค่าไคกำลังสอง (Chi-Square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ตัวแปร ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) โดยการนำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง
3. การประมวลผลข้อมูล (Evaluation) โดยการนำข้อมูลที่ได้มีการลงรหัสไว้แล้วมาทำการบันทึกและประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ครั้งนี้จะใช้สถิติในการวิเคราะห์ 2 ประเภท คือ

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่เป็นระดับความน่าเชื่อถือ รายงานค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยในการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสถิติ การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ χ^2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance (One-Way ANOVA) การแปลผล ผ่านค่าไคกำลังสอง (Chi-square) และ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) และใช้สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ในการวิเคราะห์ตัวแปร สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษารายการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน โดยมีตัวแปรภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้แตกต่างกัน มีจำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 80 ชุด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ระดับการยอมรับ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ด้านประโยชน์และง่ายต่อการใช้งาน ผู้ศึกษาได้แบ่งการวิเคราะห์และการแปลความหมายของข้อมูลในรูปตาราง ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

n	แทน	จำนวนกลุ่มประชากร
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
M.S.	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
β	แทน	ค่าการทดสอบความเป็นอิสระต่อกัน (Chi-Square)
t	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t - Distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณา F - Distribution
σ	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Df.	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
LSD	แทน	ค่าผลต่อนัยสำคัญที่คำนวณได้
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 80 คน โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคัดลอกตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 นำผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคัดลอกตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาสรุปผล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 : ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่ม ตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ชาย	35	43.80
หญิง	45	56.20
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้จำนวน 80 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 และเป็นเพศชาย มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่ม ประชากรจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	1	1.20
21 – 30 ปี	14	17.50
31 – 40 ปี	46	57.50
41 ปีขึ้นไป	19	23.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 อายุต่ำกว่า 21-30 ปี มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
มัธยมศึกษา/ปวช	16	20.00
อนุปริญญา/ปวส	10	12.50
ปริญญาตรี	47	58.80
ปริญญาโท	7	8.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรจำแนกตามแผนก

แผนก	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
แผนกการตลาดและการขาย	14	17.50
แผนกผลิต	19	23.80
แผนกบัญชี	13	16.20
แผนกควบคุมการผลิต	34	42.50
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จำแนกตามแผนก พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ แผนกควบคุมการผลิต มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ แผนกผลิตมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 แผนกการตลาดและการขาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และแผนกบัญชี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติงาน	42	52.50
หัวหน้างานหรือส่วนงาน	23	28.70
หัวหน้าแผนก	15	18.80
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างานหรือส่วนงาน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และ ระดับหัวหน้าแผนก มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากรจำแนกตามอายุงาน

ประสบการณ์	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
0 - 1 ปี	34	42.40
1 - 5 ปี	11	13.80
5 - 10 ปี	11	13.80
10 ปีขึ้นไป	24	30.00
รวม	80	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มประชากรในครั้งนี้ จำแนกตามอายุงาน พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่

ใหญ่มีอายุงานในการทำงานระหว่าง 0 - 1 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุงานในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอายุงานในการทำงานระหว่าง 1 - 5 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

จากตารางที่ 4.7 (หน้า 46) แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อนำระบบมาใช้ในการทำงาน ทำให้งานสำเร็จได้เร็วกว่าเดิม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.46 จัดอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเมื่อนำระบบมาใช้ช่วยทำให้เกิดพัฒนางาน ให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.47 การนำระบบ มาใช้ส่งเสริมให้ ได้ผลงานเพิ่มขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 โดยที่ระบบมีประโยชน์ในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48 การนำระบบมาใช้ช่วยให้เกิดผลการทำงาน ที่มากขึ้นจากเดิม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.36 และน้อยที่สุดคือ การนำระบบ จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ทำให้งานที่ทำง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.45

จากตารางที่ 4.8 (หน้า 47) แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับรู้ความง่าย มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่ในชั้นเข้าใจ วิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33 การ เรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีนั้นง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.55 ชั้น แทบไม่เกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อนำใช้ระบบซอฟต์แวร์คิว เอ ดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.37 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน 1.30 และน้อยที่สุดคือ ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.27 และในระดับเฉย ๆ ไม่ออกความคิดเห็น โดยรวมนั้น ฉันคิดว่าซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน 1.34 และฉันแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามการรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ซอฟต์แวร์
การรับรู้ประโยชน์

	ประเภทประโยชน์	ระดับการประเมิน							μ	σ	แปลผล	อันดับ
		ยังไม่เคยเห็นเลย	ยังไม่ค่อยเห็นเลย	ค่อนข้างน้อย	ปานกลาง	ค่อนข้างมาก	มาก	มากที่สุด				
1.ซอฟต์แวร์คิวเอดีทำให้นั่งทำงานได้เร็วขึ้น	จำนวน	2	7	7	14	27	19	4	4.62	1.46	ค่อนข้างเห็นด้วย	1
	ร้อยละ	2.5	8.8	8.8	17.5	33.8	23.8	5				
2.ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยให้คุณภาพการทำงานของคุณดีขึ้น	จำนวน	3	6	7	21	23	14	6	4.51	1.47	ค่อนข้างเห็นด้วย	2
	ร้อยละ	3.8	7.5	8.8	26.2	28.8	17.5	7.5				
3.ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพของผลงานของคุณ	จำนวน	2	7	7	26	20	15	3	4.40	1.37	ค่อนข้างเห็นด้วย	5
	ร้อยละ	2.5	8.8	8.8	3.5	25.5	18.8	3.8				
4.ซอฟต์แวร์คิวเอดีทำให้นั่งสามารถควบคุมงานของคุณได้มากขึ้น	จำนวน	1	5	12	18	27	14	3	4.49	1.29	ค่อนข้างเห็นด้วย	3
	ร้อยละ	1.2	6.2	15.0	22.5	33.8	17.5	3.8				
5.ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยให้การทำงานของคุณง่ายขึ้น	จำนวน	3	7	7	21	23	13	6	4.46	1.48	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
	ร้อยละ	3.8	8.8	8.8	26.2	28.8	16.2	7.5				
6.ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของคุณ	จำนวน	4	5	8	24	24	9	6	4.38	1.45	ค่อนข้างเห็นด้วย	6
	ร้อยละ	5.0	6.2	8.8	30.0	30.0	11.2	7.5				
เฉลี่ยรวม									4.46	1.42		

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์

การรับรู้ความง่าย	วิธีการแบบ	องศาของความง่าย							ระดับการประเมิน			
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เฉยๆ	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	μ	σ	แปลผล	อันดับ
1.ฉันเข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นอย่างดี	จำนวน	1	5	12	18	21	21	2	4.55	1.33	ค่อนข้างเห็นด้วย	1
2.โดยรวมฉันคิดว่าซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย	จำนวน	2	7	12	26	16	16	1	4.24	1.34	เฉยๆไม่ออก	3
3.การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีนั้นง่าย	จำนวน	-	2	15	20	24	18	1	4.55	1.15	ค่อนข้างเห็นด้วย	2
4.ฉันแทบไม่เคยเกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี	จำนวน	4	8	22	19	22	4	1	3.79	1.30	ค่อนข้างเห็นด้วย	4
5.ฉันแทบไม่เคยมองหาคนช่วยเหลือเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี	จำนวน	4	9	22	27	12	6	-	3.65	1.23	เฉยๆไม่ออก	5
6.ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย	จำนวน	4	15	23	23	9	6	-	3.45	1.27	ค่อนข้างเห็นด้วย	6
เฉลี่ยรวม									4.04	1.27		

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามเจตคติ (Attitude) ต่อซอฟต์แวร์

เจตคติ (Attitude) ต่อซอฟต์แวร์	ประเภทระเบียบวิธี	จำนวน							μ	σ	ระดับการประเมิน	
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เฉยๆไม่มีความเห็น	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง			แปลผล	อันดับ
1.ฉันรู้สึกมีความมั่นใจเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน	จำนวน	2	4	14	28	19	12	1	4.22	1.23	เฉยๆไม่ออก	3
	ร้อยละ	2.5	5.0	17.5	35.5	23.8	15.0	1.2				
2.ฉันรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี	จำนวน	1	4	11	18	30	14	2	4.52	1.22	ค่อนข้างเห็น	1
	ร้อยละ	1.2	5.0	8.8	13.8	22.5	17.5	2.5				
3.ฉันมีความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี	จำนวน	3	3	8	22	29	14	1	4.46	1.25	ค่อนข้างเห็น	2
	ร้อยละ	3.8	3.8	10.0	27.5	36.2	17.5	1.2				
		เฉลี่ยรวม							4.40	1.24		

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs)

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	ประเภทการวัด	องศาของการเห็นด้วย							ระดับการประเมิน			อันดับ
		ไม่เห็นด้วยเลย	ไม่เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยเล็กน้อย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	μ	σ	แปลผล	
1.ฉันเข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	จำนวน	2	3	8	18	26	19	4	4.70	1.32	ค่อนข้าง	1
	ร้อยละ	2.5	3.8	10.0	22.5	32.5	23.8	5.0			เห็นด้วย	
2.โดยรวมฉันคิดว่าซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย	จำนวน	2	5	9	22	22	18	2	4.49	1.33	ค่อนข้าง	4
	ร้อยละ	2.5	6.2	11.2	27.5	27.5	22.5	2.5			เห็นด้วย	
3.การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์นั้นง่าย	จำนวน	2	3	5	18	35	14	3	4.69	1.21	ค่อนข้าง	2
	ร้อยละ	2.5	3.8	6.2	22.5	43.8	17.5	3.8			เห็นด้วย	
4.ฉันแทบจะไม่เคยเกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	จำนวน	5	5	13	24	21	11	1	4.10	1.38	เฉยๆไม่ออก	6
	ร้อยละ	6.2	6.2	16.2	30.0	26.2	13.8	1.2			ความเห็น	
5.ฉันแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์	จำนวน	3	6	9	24	26	10	2	4.28	1.32	เฉยๆไม่ออก	5
	ร้อยละ	3.8	7.5	11.2	30.0	32.5	12.5	2.5			ความเห็น	
6.ระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย	จำนวน	5	3	5	23	26	14	4	4.50	1.42	ค่อนข้าง	3
	ร้อยละ	6.2	3.8	6.2	28.8	32.5	17.5	5.0			เห็นด้วย	
เฉลี่ยรวม									4.46	1.33		

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเจตคติ (Attitude) ของซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อมีความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.25 จัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือรู้สึกมีความมั่นใจเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 และรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี มีค่าเฉลี่ย 4.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มประชากรจำแนกตามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative Beliefs) มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อมีการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีนั้นง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21 จัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.42 ฉันแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32 ฉันแทบจะไม่เคยเกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.38 โดยรวมฉันคิดว่าซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33 และน้อยที่สุดคือ ฉันเข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32

ส่วนที่ 3 : ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ สัมพันธ์กับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะเอะ จำกัด โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตารางที่ 4.11 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เพศ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	4.513	0.608
การรับรู้ประโยชน์	4.430	0.619
เจตคติ	3.610	0.729

จากตารางที่ 4.11 พบว่าเพศมีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.61 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.62 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.73

1.2 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตารางที่ 4.12 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุ มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	5.513	0.508
การรับรู้ประโยชน์	8.430	0.719
เจตคติ	2.610	0.490

จากตารางที่ 4.12 พบว่าอายุ มีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.51 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.72 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.49

1.3 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตารางที่ 4.13 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ การศึกษาสูงสุด มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	2.333	0.348
การรับรู้ประโยชน์	5.600	0.655
เจตคติ	5.789	0.822

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการศึกษาสูงสุด มีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.35 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.65 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.82

1.4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แผนกงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตารางที่ 4.14 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ แผนกงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	7.366	0.248
การรับรู้ประโยชน์	7.330	0.545
เจตคติ	5.980	0.252

จากตารางที่ 4.14 พบว่าแผนกงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.25 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.55 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.25

1.5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตารางที่ 4.15 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ระดับตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	8.377	0.675
การรับรู้ประโยชน์	4.303	0.237
เจตคติ	5.788	0.344

จากตารางที่ 4.15 พบว่าระดับตำแหน่งงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.68 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.24 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.34

1.6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุงานในสายงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตารางที่ 4.16 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ อายุงานในสายงาน มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	ค่า χ^2	ค่า Sig.
การรับรู้ความง่าย	7.899	0.475
การรับรู้ประโยชน์	9.393	0.698
เจตคติ	7.344	0.355

จากตารางที่ 4.16 พบว่าอายุงานในสายงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.48 การรับรู้ประโยชน์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.70 เจตคติ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.36

สมมติฐานที่ 2 การเคลื่อนย้ายตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ทำการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) ของสมการพยากรณ์ ระหว่าง การเคลื่อนย้ายตามกลุ่มอ้างอิง ส่งผลต่อ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตารางที่ 4.17 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ

ตัวพยากรณ์	B	T	Sig.
ค่าคงที่	1.167	1.939	0.005**
การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ	0.877	8.899	0.004**
R = 0.545			
R ² = 0.134			
SE ^{est} = 0.925			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่า สมการพยากรณ์สามารถพยากรณ์ประโยชน์ได้ร้อยละ 47.30 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.925 โดยสมการที่ได้คือ

$$\text{การรับรู้ด้านประโยชน์} = 1.939 + 0.877 (\text{การรับรู้ความง่ายต่อการใช้})$$

การรับรู้ด้านประโยชน์ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซูมิโนะเอะ จำกัด โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

ทำการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) ของสมการพยากรณ์ ระหว่าง การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์ผู้วิจัย ได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยโดยใช้การรับรู้ประโยชน์เป็นเกณฑ์ การรับรู้ความง่ายเป็นตัวพยากรณ์ ผลปรากฏดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.18 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์

ตัวพยากรณ์	B	T	Sig.
ค่าคงที่	1.167	1.939	0.005**
การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ การรับรู้ประโยชน์	2.877	6.899	0.005**
$R = 1.545$ $R^2 = 1.134$ $SE^{est} = 1.925$			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ว่า สมการพยากรณ์สามารถพยากรณ์ประโยชน์ได้ร้อยละ 57.30 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.925 โดยสมการที่ได้คือ

$$\text{การรับรู้ด้านประโยชน์} = 1.167 + 2.877 (\text{การรับรู้ความง่ายต่อการใช่})$$

การรับรู้ด้านประโยชน์ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) และการรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ส่งผลต่อ เจตคติต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอช. ซุมิโนะอะ จำกัด โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังต่อไปนี้

การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) ของสมการพยากรณ์ ระหว่าง การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ส่งผลต่อ เจตคติ

ตารางที่ 4.19 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่ายต่อการใช้

ตัวพยากรณ์	B	T	Sig.
ค่าคงที่	1.193	2.939	0.004**
การรับรู้ความง่ายต่อการใช้	0.813	8.363	0.000**
R = 0.688			
R ² = 0.473			
SE ^{est} = 0.923			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.19 สรุปได้ว่า สมการพยากรณ์สามารถพยากรณ์ประโยชน์ได้ร้อยละ 47.30 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.923 โดยสมการที่ได้ คือ

$$\text{การรับรู้ด้านประโยชน์} = 1.193 + 0.813 (\text{การรับรู้ความง่ายต่อการใช้})$$

การรับรู้ด้านประโยชน์ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความง่ายต่อการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้ความง่ายต่อการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) การรับรู้ประโยชน์ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) และเจตคติต่อซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications) ของพนักงานบริษัทบริษัท ที.ซี.เอส. ซุมิโนะเอะ จำกัด ส่งผลต่อการยอมรับซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน (QAD Enterprise Applications)

ทำการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) ของสมการพยากรณ์ ระหว่าง การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ และเจตคติ ส่งผลต่อ การยอมรับ

ตารางที่ 4.20 คำนวณหาค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ และสร้างสมการพยากรณ์ การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ เจตคติ

ตัวพยากรณ์	B	T	Sig.
ค่าคงที่	1.167	1.939	0.005**
การรับรู้ความง่าย ส่งผลต่อ เจตคติ	0.877	8.899	0.004**
R = 0.545			
$R^2 = 0.134$			
$SE^{est} = 0.925$			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.20 สรุปได้ว่า สมการพยากรณ์สามารถพยากรณ์ประโยชน์ได้ร้อยละ 47.30 โดยมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์อยู่ที่ 0.9255 โดยสมการที่ได้คือ

$$\text{การรับรู้ด้านประโยชน์} = 1.167 + 0.877 (\text{การรับรู้ความง่ายต่อการใช้})$$

การรับรู้ด้านประโยชน์ขึ้นอยู่กับรับรู้ความง่ายต่อการใช้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนที่ 4 : ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็น เทอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ผลการทดสอบค่าความสัมพันธ์ได้ผลลัพธ์ดังต่อไปนี้

จากสมมติฐาน การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายในการใช้ โดยการทำการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ (Correlation) ของสมการพยากรณ์ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของแบบจำลองในการยอมรับเทคโนโลยี ได้ผลลัพธ์ ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 การวิเคราะห์ผลการรันสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlations) ของสมการพยากรณ์

		รับรู้ประโยชน์	รับรู้ความง่าย	เจตคติ	การคล้อยตาม กลุ่ม
รับรู้ประโยชน์	Pearson Correlation	1	0.688	0.654	0.352
	Sig. (2-tailed)		0.000**	0.000**	0.001**
	N	80	80	80	80
รับรู้ความง่าย	Pearson Correlation	0.688	1	0.774	0.324
	Sig. (2-tailed)	0.000**		0.000**	0.003**
	N	80	80	80	80
เจตคติ	Pearson Correlation	0.654	0.774	1	0.327
	Sig. (2-tailed)	0.000**	0.000**		0.003**
	N	80	80	80	80
การคล้อยตาม	Pearson Correlation	0.352	0.324	0.327	1
	Sig. (2-tailed)	0.001**	0.003**	0.003**	
	N	80	80	80	80

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 4.21 จะเห็นได้ว่า ค่า r มีค่าเป็นบวกหมายความว่าข้อมูลทั้งสองมีความสัมพันธ์แบบตามกัน ค่าที่ได้คือ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ กับการรับรู้ความง่าย มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.688 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ กับการเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.654 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ กับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.352 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่าย กับการเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.774 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่าย กับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.324 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.327 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ตารางที่ 4.22 การคำนวณสถิติการถดถอย (Regression) ของสมการพยากรณ์

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.793(a)	0.630	0.615	0.689	1.980

a Predictors: (Constant), การคล้อยตามกลุ่ม การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์

b Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.22 ผลการรันสถิติการถดถอย (Regression) โดยให้ตัวแปรตามคือ เจตคติ ตัวแปรต้นคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการคล้อยตามกลุ่ม ผลลัพธ์ที่ได้จากการรันค่าสถิตินี้ ค่า R และ R-square เท่ากับ 0.793, 0.630 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 การคำนวณสถิติค่าความแปรปรวน (ANOVA) ของตัวแปรตาม เจตคติ (b)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	61.239	3	20.413	43.062	0.000(a)**
	Residual	36.027	76	0.474		
	Total	97.265	79			

a Predictors: (Constant), คล้อยตามกลุ่ม รับรู้ความง่าย รับรู้ประโยชน์

b Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.23 ผลการรันค่าทางสถิติความแปรปรวน (ANOVA) โดยให้ตัวแปรตามคือ เจตคติ ตัวแปรต้นคือ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการคล้อยตามกลุ่ม ค่าที่ได้ 0.000 เป็น Sig. หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย และการคล้อยตาม ส่งผลต่อ เจตคติ

ตารางที่ 4.24 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients (a))

Model		Unstandardized		Standardized			
		Coefficients		Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B		
1	(Constant)	0.757	0.387			1.954	0.054
	รับรู้ประโยชน์	0.191	0.086	0.217		2.222	0.029**
	รับรู้ความง่าย	0.630	0.101	0.607		6.265	0.000**
	คล้อยตามกลุ่ม	0.055	0.076	0.054		0.725	0.471

a Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.24 ผลของการรันสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficients) ของตัวแปรตามเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มมีค่า t และค่า Sig. เท่ากับ 0.725 และ 0.471 ตามลำดับ จะเห็นว่า การคล้อยตามกลุ่ม ไม่ Sig. หมายความว่า การคล้อยตามกลุ่มไม่ส่งผลต่อเจตคติ และการรับรู้ประโยชน์ มีค่า t เท่ากับ 2.222 และ ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ค่าการรับรู้ความง่าย มีค่า 6.265 และ ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่าย มีผลต่อเจตคติ

ตารางที่ 4.25 ผลสรุปของ Model (Model Summary (c))

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	Durbin-Watson
			Square	Estimate	
1	0.774(a)	0.599	0.594	0.70717	
2	0.792(b)	0.627	0.617	0.68638	1.990

a Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย

b Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย รับรู้ประโยชน์

c Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.25 จะเห็นว่า โมเดลที่ 1 มีค่า R และ R-square มีค่า 0.599 และ 0.594 และโมเดลที่ 2 มีค่า R และ R-square มีค่า 0.792 และ 0.627 และค่า Durbin-Watson มีค่าเท่ากับ 1.990 ซึ่งหมายความว่า โมเดลมีความเหมาะสมกว่า

ตารางที่ 4.26 การรันค่าสถิติความแปรปรวน (ANOVA (c))

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	58.258	1	58.258	116.494	0.000(a)**
	Residual	39.007	78	0.500		
	Total	97.265	79			
2	Regression	60.990	2	30.495	64.730	0.000(b)**
	Residual	36.276	77	0.471		
	Total	97.265	79			

a Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย

b Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย รับรู้ประโยชน์

c Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.26 จากผลการรันค่าสถิติความแปรปรวน (ANOVA) ของตัวแปรตาม เจตคติ โมเดลที่ 1 มีค่าเป็น Sig. และ โมเดล 2 มีค่าเป็น Sig. หมายความว่า ตัวแปรมีความแตกต่างกัน และ โมเดลที่ 2 มีความเหมาะสม จากค่า R และ R-Square จากตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.27 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Coefficients (a)

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.158	0.311		3.723	0.000**
	รับรู้ความง่าย	0.804	0.074	0.774	10.793	0.000**
2	(Constant)	0.916	0.318		2.879	0.005**
	รับรู้ความง่าย	0.639	0.100	0.615	6.419	0.000**
	รับรู้ประโยชน์	0.203	0.084	0.231	2.408	0.018**

a Dependent Variable: เจตคติ

จากตารางที่ 4.27 จะพบว่าในโมเดลที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์ที่เป็น Sig. ทั้งการรับรู้ความง่าย และการรับรู้ประโยชน์ ทุกค่า และได้สมการ คือ

$$\text{เจตคติ} = (0.615) \text{ การรับรู้ความง่าย} + (0.231) \text{ การรับรู้ประโยชน์}$$

ตารางที่ 4.28 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Model Summary (b)

Model	R	R Square	Adjusted R	Std. Error of the	
			Square	Estimate	Durbin-Watson
1	0.688(a)	0.473	0.466	0.923	1.552

a Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย

b Dependent Variable: รับรู้ประโยชน์

จากตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ กับการรับรู้ความง่าย โดยการรับรู้ประโยชน์ เป็นตัวแปรตาม และการรับรู้ความง่าย เป็นตัวแปรต้น จะเห็นว่า ค่า R และ R-square มีค่า 0.688 และ 0.473 และค่า Durbin-Watson มีค่า 1.552

ตารางที่ 4.29 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ ANOVA (b) เพื่อดูค่าความเหมาะสมของ Model

Model		Sum of				Sig.
		Squares	Df	Mean Square	F	
1	Regression	59.611	1	59.611	69.935	0.000(a)**
	Residual	66.485	78	0.852		
	Total	126.097	79			

a Predictors: (Constant), รับรู้ความง่าย

b Dependent Variable: รับรู้ประโยชน์

จากตารางที่ 4.29 การรันค่า ANOVA ของตัวแปรต้น การรับรู้ความง่าย และตัวแปรตาม การรับรู้ประโยชน์ มีค่าเป็น Sig. หมายความว่า ตัวแปรมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าความแตกต่างของตัวแปรการรับรู้ประโยชน์ (Coefficients (a))

Model		Unstandardized		Standardized		t	Sig.
		Coefficients		Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.193	0.406			2.939	0.004**
	PEOU	0.813	0.097	0.688		8.363	0.000**

a Dependent Variable: รับรู้ประโยชน์

จากตารางที่ 4.30 ผลการรันค่าสถิติ ANOVA ของตัวแปรต้น การรับรู้ความง่าย และตัวแปรตาม การรับรู้ประโยชน์ มีค่าเป็น Sig. แสดงว่าตัวแปรมีความแตกต่างกัน และสมการที่ได้คือ

การรับรู้ประโยชน์ = (0.688) การรับรู้ความง่าย

ตารางที่ 4.31 สรุปความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความง่าย (Model Summary (b))

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0.324(a)	0.105	0.093	1.01690	1.771

a Predictors: (Constant), คัดลอกตามกลุ่ม

b Dependent Variable: รับรู้ความง่าย

จากตารางที่ 4.31 ระหว่างความสัมพันธ์ การรับรู้ความง่าย กับ การคัดลอกตามกลุ่ม ของตัวแปรตาม การรับรู้ความง่าย และตัวแปรต้น การคัดลอกตามกลุ่ม จะเห็นว่า ค่า R และ R-square มีค่า 0.324 และ 0.105 และค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.771

ตารางที่ 4.32 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ ANOVA(b)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	9.450	1	9.450	9.139	0.003(a)**
	Residual	80.659	78	1.034		
	Total	90.110	79			

a Predictors: (Constant), การคัดลอกตามกลุ่ม

b Dependent Variable: รับรู้ความง่าย

จากตารางที่ 4.32 จากผลการรันค่าสถิติ ANOVA ตัวแปรต้น การคัดลอกตามกลุ่ม ตัวแปรตาม การรับรู้ความง่าย ได้ค่าเป็น Sig. แสดงว่าตัวแปรมีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ผลลัพธ์การรันค่าสถิติ Coefficients(a)

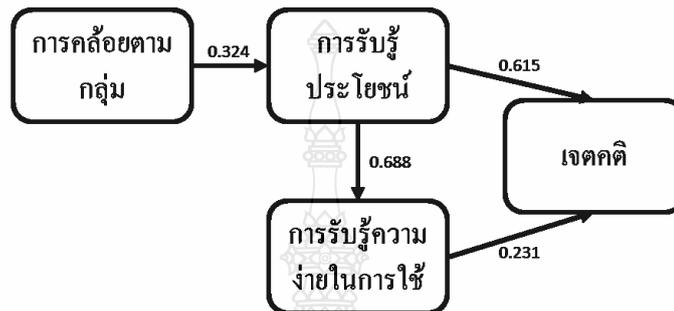
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.623	0.481		5.449	0.000**
	SN	0.317	0.105	0.324	3.023	0.003**

a Dependent Variable: การรับรู้ความง่าย

จากตารางที่ 4.33 ผลการรันค่าสถิติ ANOVA ของตัวแปรตาม การรับรู้ความง่าย มีค่าเป็น Sig. แสดงว่าตัวแปรมีความแตกต่างกัน สมการที่ได้จากการรันค่าสถิติ ANOVA คือ

$$\text{การรับรู้ความง่าย} = (0.324) \text{ การคล้อยตามกลุ่ม}$$

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าว สามารถสร้าง โมเดลได้ดังนี้



ภาพที่ 4.2 โมเดลจากการศึกษา

จากภาพที่ 4.2 โมเดลที่ได้สามารถอธิบายได้ คือ การคล้อยตามกลุ่มมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ คิวเอดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่ากลุ่มคนที่อยู่รอบข้าง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง มีความเห็นว่าการใช้งานซอฟต์แวร์มีผลต่อผู้ใช้ที่ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ซอฟต์แวร์ในด้านการทำงานที่เร็วขึ้น ด้านคุณภาพและการปรับปรุงของงานดีขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่ ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ซอฟต์แวร์มีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านวิธีการใช้งาน และเจตคติด้านความมั่นใจ วิธีการใช้ และความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิวเอดี รวมไปถึงการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์ มีผลต่อเจตคติในการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิวเอดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เป็นการศึกษาการยอมรับระบบ ซึ่งศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการยอมรับระบบในด้านต่าง ๆ ด้านการยอมรับระบบ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานระบบ เจตคติ สามารถสรุปผลการวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับ เจตคติ ง่ายต่อการใช้งาน และการรับรู้

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 43.48 และเป็นเพศหญิงจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 56.20 โดยผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

- อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 อายุระหว่าง 21 - 30 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 อายุระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 และอายุระหว่าง 41 ขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 31 - 40 ปี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

- การศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และระดับปริญญาโท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 8.80 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยคือระดับปริญญาโท

- แผนกหรือหน่วยงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นแผนกควบคุมการผลิต มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ แผนกผลิตมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 23.80 แผนกการตลาดและการขาย มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และแผนกบัญชี มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 16.20 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่ ทำงานในแผนกควบคุมการผลิต และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยทำงานในแผนกบัญชี

- ตำแหน่งงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้างานหรือส่วนงาน มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 28.70 และระดับหัวหน้าแผนก มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่ ทำงานในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงาน และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยทำงานในตำแหน่งหัวหน้างาน

- ประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีอายุงานในการทำงานระหว่าง 0 - 1 ปี มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุงานในการทำงานระหว่าง 5 -10ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และอายุงานในการทำงานระหว่าง 1-5 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 ตามลำดับ โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามครั้งนี้ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระหว่าง 0 - 1 ปี กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนน้อยมีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคือระหว่างอายุ 1-5ปี และระหว่างอายุ 5-10ปี

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับและการรับรู้

พบว่า การรับรู้ประโยชน์มีดังนี้ การรับรู้ประโยชน์ มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ในการทำงาน ทำให้งานสำเร็จได้เร็วกว่าเดิม พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.46 จัดอยู่ในอันดับหนึ่ง รองลงมาคือเมื่อนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ช่วยทำให้สามารถควบคุมงานได้มากขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.29 การนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ส่งเสริมให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.38 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.45 การนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ส่งเสริมให้การทำงานง่ายขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.48 การนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ส่งเสริมให้คุณภาพการทำงานดีขึ้น พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.51 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.47 การนำซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน มาใช้ส่งเสริมให้การปรับปรุงประสิทธิภาพของผลงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.40 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.37 จะเห็นได้ว่าในขั้นรับรู้ประโยชน์ มีผลของความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

พบว่า การรับรู้ความง่ายมีดังนี้ การรับรู้ความง่ายมีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อในการทำงานแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 จัดอยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือเมื่อนำระบบมาคิดว่าซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.34 การนำระบบ มาใช้ในการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบ ซอฟต์แวร์คิวเอดีนั้นง่ายพบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.15 การนำระบบมาใช้แทบจะไม่เคยเกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 3.45 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.27 และน้อยที่สุดคือเมื่อนำระบบมาใช้ในการทำงาน ผู้ใช้เข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.55 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33

พบว่า เจตคติ (Attitude) ของซอฟต์แวร์ มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อมีความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.46 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.252 จัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือรู้สึกมีความมั่นใจเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.23 และรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี มีค่าเฉลี่ย 4.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.22

พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีค่าเฉลี่ยรวมจัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยที่เมื่อมีการเรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีนั้นง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.69 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.21 จัดอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุของความหงุดหงิดใจใด ๆ ของฉันเลย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.50 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.42 ฉันแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.28 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.32 ฉันแทบจะไม่เคยเกิดความสับสนใด ๆ เลยเมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.38 โดยรวมนั้น ฉันคิดว่าซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.49 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.33 และน้อยที่สุดคือ ฉันเข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็นอย่างดี พบว่ามีค่าเฉลี่ย 4.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.316

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

พบว่าเพศมีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ เจตคติ

พบว่าอายุ มีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ

พบว่าการศึกษาสูงสุด มีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ

พบว่าแผนกงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์เจตคติ

พบว่าระดับตำแหน่งงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ
พบว่าอายุงานในสายงาน มีผลกับ การรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ
ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการรับรู้ความง่าย มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

ส่วนที่ 4 สรุปผลการวิเคราะห์

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการรับรู้ความง่าย มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.688 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.654 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์กับการคล้อยตามกลุ่ม มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.352 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับเจตคติ มีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.774 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันสูงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความง่ายกับการคล้อยตามกลุ่มมีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.324 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติกับการคล้อยตามกลุ่มมีค่าความสัมพันธ์ที่ 0.327 มีความหมายว่าข้อมูลทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์กันต่ำ

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ได้แก่ “การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน” (Perceived Ease of Use) และ “การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” (Perceived Usefulness) โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ “ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี” มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ “ตัวแปรภายนอก” “การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน” “การรับรู้

ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้” และ “เจตคติ” (Attitude) ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น

ข้อมูลการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ที่แตกต่างกัน เพราะประชากรแต่ละคนมีความคิดที่ต่างกัน อยู่คนละพื้นที่กัน ได้รับการปลูกฝังที่ต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการยอมรับระบบ มีประเด็นสำคัญที่ได้พบจากการค้นคว้าอิสระ ซึ่งจะได้นำมาอภิปรายเพื่อสรุปให้ทราบถึงข้อเท็จจริง ได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามในครั้งนี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายระหว่าง 0 - 1 ปี ระดับความคิดเห็นทั้ง 7 อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย คือ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ที่แตกต่างกัน เพราะประชากรแต่ละคนมีความคิดที่แตกต่างกัน อยู่คนละพื้นที่กัน ได้รับการปลูกฝังที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน แตกต่างกัน อายุที่มากกว่ายอมรับได้มากกว่าเนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากกว่า สามารถรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจได้รวดเร็วกว่าจึงยอมรับได้มากกว่า ประสบการณ์ในตำแหน่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าก็จะการยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ได้มากกว่า เนื่องจากได้ใช้งานระบบมาเป็นเวลานานกว่า คุ่นเคย และเคยชินกับระบบมากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานที่น้อยกว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง ประโยชน์ของการใช้(Perceived Usefulness) ซอฟต์แวร์ ความง่ายต่อการใช้(Perceived Ease of Use) ซอฟต์แวร์ เจตคติ (Attitude)ของซอฟต์แวร์ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง(Normative Beliefs) ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่ 2 รองลงมาคือ เฉยๆ ไม่ออกความคิดเห็น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิวัฒน์ ไวโรจนกุล (2553) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ การศึกษา อายุ ตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับนวัตกรรมการนำระบบ

ประมวลผลข้อมูลการบินมาใช้ในการปฏิบัติงานควบคุมจราจรทางอากาศ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ประโยชน์ เพศที่แตกต่างกันรับรู้ประโยชน์ได้แตกต่างกัน เพราะประชากรแต่ละคนมีความคิดที่ต่างกัน อยู่คนละพื้นที่กัน ได้รับการปลูกฝังที่ต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ต่อระบบแตกต่าง อายุที่มากกว่ารับรู้ประโยชน์ได้มากกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากกว่า สามารถรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจได้รวดเร็วกว่าจึงยอมรับได้มากกว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การนำระบบมาใช้ในการทำงาน ทำให้งานสำเร็จได้เร็ว จัดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่ 2 รองลงมาคือ เมื่อนำระบบมาใช้ช่วยทำให้เกิดพัฒนางานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้น อันดับที่ 3 คือ การนำระบบ มาใช้ส่งเสริมให้ได้ผลงานเพิ่มขึ้น อันดับที่ 4 คือ ระบบมีประโยชน์ในการทำงาน อันดับที่ 5 คือ การนำระบบมาใช้ช่วยให้เกิดผลการทำงานที่มากขึ้นจากเดิม และอันดับสุดท้าย คือ การนำระบบ มาใช้ทำให้งานที่ทำง่าย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความง่าย เพศที่แตกต่างกันรับรู้ความง่ายได้แตกต่างกัน เพราะประชากรแต่ละคนมีความคิดที่แตกต่างกัน อยู่คนละพื้นที่กัน ได้รับการปลูกฝังที่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความง่ายต่อระบบแตกต่าง อายุที่มากกว่ารับรู้ความง่ายได้มากกว่า เนื่องจากมีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตมากกว่า สามารถรับรู้ข้อมูลและตัดสินใจได้รวดเร็วกว่าจึงยอมรับได้มากกว่า พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การเรียนรู้ระบบเป็นเรื่อง จัดอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับหนึ่ง อันดับที่ 2 รองลงมาคือ เป็นเรื่องง่ายที่จะเข้าถึงระบบเพื่อใช้งาน อันดับที่ 3 คือ การทำงานของระบบมีความชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย อันดับที่ 4 คือ ระบบง่ายต่อการใช้งาน อันดับที่ 5 คือการทำให้ฉันเป็นผู้ชำนาญการในการใช้ระบบเป็นเรื่องง่ายมาก และอันดับสุดท้าย คือ ระบบที่นำมาใช้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว สามารถใช้ได้สะดวก

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานสัมพันธ์กับ การรับรู้ด้านประโยชน์ สามารถนำมาพยากรณ์การรับรู้ด้านประโยชน์ของพนักงานได้ พบว่าระดับความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ด้านการง่ายต่อการใช้งานกับ การรับรู้ด้านประโยชน์ ของระบบ สมการพยากรณ์สามารถพยากรณ์ประโยชน์

การทดสอบความสัมพันธ์พบว่าการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับ จึงไม่สามารถนำการรับรู้ประโยชน์ และการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานไปใช้พยากรณ์การยอมรับได้ เนื่องจากระบบนี้เป็นระบบที่บังคับใช้งาน จึงไม่เกิดการยอมรับจากผู้ใช้ เพราะทฤษฎี TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ได้ผลกับชาวต่างประเทศ แต่สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศประชาธิปไตย คนไทยชอบความเป็นอิสระ คิด ตัดสินใจเอง จึงไม่เกิดการยอมรับระบบจากการบังคับใช้

การสรุปผล คือ การคล้อยตามกลุ่มมีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้ซอฟต์แวร์ คิวเอดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน ซึ่งเป็นตัวกำหนดว่ากลุ่มคนที่อยู่รอบข้าง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง มีความเห็นว่าการใช้งานซอฟต์แวร์มีผลต่อผู้ใช้ที่ได้รับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ซอฟต์แวร์ในด้านการทำงานที่เร็วขึ้น ด้านคุณภาพและการปรับปรุงของงานดีขึ้น ช่วยให้การดำเนินงานง่ายขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่ ซึ่งการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้ซอฟต์แวร์มีผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านวิธีการใช้งาน และเจตคติด้านความมั่นใจ วิธีการใช้และความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิวเอดี รวมไปถึงการรับรู้ความง่ายในการใช้งานซอฟต์แวร์ มีผลต่อเจตคติในการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิวเอดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะดังนี้

พนักงานส่วนใหญ่ของบริษัทยังไม่ยอมรับระบบ เนื่องจากยังขาดความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบ โดยพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าหาความรู้ด้วยตนเองจากเอกสารคู่มือ ดังนั้น บริษัทควรมีการอบรมให้ความรู้กับพนักงาน โดยมอบหมายให้หน่วยงานที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบในการแจ้งข่าวสารให้กับพนักงาน เมื่อมีการฝึกอบรมการใช้งานระบบ เป็นต้น

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งานระบบ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น และการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลในปัจจุบันจึงควรศึกษาข้อมูลในปีต่อ ๆ ไป เนื่องจากในแต่ละปีก็มีบุคลากรใหม่ ๆ เข้า ความคิด และค่านิยมของแต่ละคน แต่ละปี ก็เกิดความเปลี่ยนแปลงไปจึงควรศึกษาข้อมูลในปีต่อ ๆ ไปด้วย

5.4.2 ควรศึกษาพัฒนาระบบ เพื่อใช้ในการแก้ปัญหาความซ้ำซ้อนในการใช้งานระบบ

5.4.3 จากการค้นคว้าในครั้งนี้ใช้แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะเป็นเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ควรเพิ่มการศึกษาเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- ชมพูนุท สุวาริ. (2551). **ทัศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการนำ ITIL (IT Infrastructure Library) มาใช้งานในองค์กร: กรณีศึกษา: บริษัท รอยเตอร์ ซอฟต์แวร์ ประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชาญ กลิ่นซ้อน. (2550). **การศึกษาเจตคติและพฤติกรรมการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา เพื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยคริสเตียน.** (ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคริสเตียน).
- ณัฐธิดา กอณิ. (2549). **ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ การควบคุมพฤติกรรมกับความตั้งใจสวามิภักดิ์ของนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยของรัฐในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ประเทศไทย.** (วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- ธงชัย เป้าเจริญ. (2553). **ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจต่อผู้บริโภคในการตัดสินใจใช้ Digital Magazine ในกรุงเทพมหานคร.** (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- นพวรรณ รักยุติธรรมกุล. (2544). **การศึกษาการนำซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource Planning) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรไทย.** (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- นรินทร์ หลงสมบุญ. (2549). **ความคิดเห็นต่อการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การมาใช้ในการบริหารจัดการของพนักงาน บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน).** (วิทยานิพนธ์สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร).
- นวชัย อธิปชาติศิริ. (2552). **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวโน้มในการยอมรับระบบการให้บริการของพื้นที่ระวางสินค้าอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานภายใต้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี : กรณีศึกษา: บริษัท K Kingdom จำกัด.** (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ไพศาล จันทรงยี. (2551). การพัฒนารูปแบบระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การในกระบวนการผลิตที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยคริสเตียน).
- ภวังค์ คงคารักษ์. (2554). ความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบ ERP ของบุคลากร บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (ครุศาสตรบัณฑิตอุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- มนชิตา ทองก้อน. (2546). เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงกับความตั้งใจในการใช้ผลิตภัณฑ์เพื่อสิ่งแวดล้อมของนักศึกษามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล).
- วิวัฒน์ ไวโรจนกุล. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ขนาดกลางและ ขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- ศักดิ์ สุนทรเสณี. (2531). เจตคติ. กรุงเทพฯ: รุ่งวัฒนา.
- สวิตา ขอดเมือง. (2523). แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเครื่องเล่นเพลงดิจิทัล iPod ในประเทศไทย. (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- สุภาภรณ์ สังข์บุญนาท. (2549). ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ระบบวางแผนทรัพยากรขององค์กร กับผลการดำเนินงานของบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปรัชญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุวิมล ลิขิตเลอสรวง. (2550). ERP DEVELOPMENT FOR SMEs CASE STUDY: LIKIT ADVERTIZING COMPANY & L.K.PLASTIC COMPANY. (Thesis. Master of Science, Mahidol University).
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด: การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- Boo, Y. C. (2007). **An Analysis of Success and Failure Factors for ERP Systems in Engineering and Construction Firms.** (Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy, University of Maryland. College Park, Maryland. United States of America).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Carl, D. & Johan E. (1999). **An Analysis of the Current and Future ERP Market -with focus on Sweden.** (Master's Thesis, Industrial Economics and Management, The Royal Institute of Technology, Stockholm, Sweden).
- Fred Davis. (1989). Technology Acceptance Model หรือ TAM. Retrieved from http://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model.
- Kad R, K. Ö. (2006). **Flexible Database Design for Enterprise Resource Planning (ERPs) Applications,** (A Master's Thesis, Computer Engineering. Master Of Science, Atılım University, Ankara Province, Turkey).
- Mark, D. S. (2000). **Methodologies for the Structured Development and Documentation of Manufacturing Planning and Control Systems.** (Thesis of the Degree of Doctor of Philosophy, University of Salford, Salford, UK).
- Mary, A. B. (2012). **The Role of Attitudes, Subjective Norms, Percieved Behavioural Control and Context in Nurses's Behavioural Intentions.** (Thesis for the Degree Doctor of Philosophy, McMaster University, Hamilton. Ontario, Canada).
- Sekinat, O. M. (2012). **Acceptance And Impact Of Social Networks Marketing Using Extended Technology Acceptance Model.** (Thesis for Master of Technology, Cape Peninsula University of Technology, South Africa).
- Somboon, T. (2004). **A modified technology acceptance model for analyzing the determinants affecting initial and post intention to adopt mobile technology in Thailand.** (Thesis for Doctoral Degree of Philosophy, Bangkok University).



ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย
เรื่อง “การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาเรื่อง “การยอมรับการใช้ซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน” เพื่อนำมาใช้ในการประกอบการเรียนการสอนในวิชาการงานขั้นพื้นฐาน คณิตศาสตร์ประยุกต์โท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยข้อมูลส่วนตัวของท่านจะไม่ได้รับการเปิดเผยหรือนำไปใช้ประโยชน์อื่นใดนอกจากเพื่อการศึกษาเท่านั้น สุดท้ายนี้ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณท่านอย่างสูงในการเสียสละเวลาช่วยตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้ด้วย

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้มี 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตามกลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความข้างล่างและทำเครื่องหมายกากบาท X ข้อความที่ตรงกับข้อมูลจริงของท่าน

- | | | |
|---|---|--|
| 1. เพศ | <input type="checkbox"/> 1. ชาย | <input type="checkbox"/> 2. หญิง |
| 2. อายุ |ปี.....เดือน | |
| 3. การศึกษาสูงสุด | <input type="checkbox"/> 1. มัธยมศึกษา/ปวช. | <input type="checkbox"/> 2. อนุปริญญา/ปวส. <input type="checkbox"/> 3. ปริญญาตรี |
| | <input type="checkbox"/> 4. ปริญญาโท | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาเอก |
| 4. แผนกงาน | <input type="checkbox"/> 1. แผนกบุคคลและธุรการ | <input type="checkbox"/> 2. แผนกการตลาดและขาย <input type="checkbox"/> 3. แผนกผลิต |
| | <input type="checkbox"/> 4. แผนกบัญชี | <input type="checkbox"/> 5. แผนกควบคุมการผลิต |
| | <input type="checkbox"/> 6. แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ | |
| 5. ระดับตำแหน่งงาน | <input type="checkbox"/> 1. ผู้ปฏิบัติงาน | <input type="checkbox"/> 2. หัวหน้าหน่วยงาน <input type="checkbox"/> 3. หัวหน้าแผนกหรือส่วนงาน |
| 6. อายุงานในสายงานปัจจุบัน.....ปี.....เดือน | | |

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ เจตคติ และการคล้อยตาม
กลุ่มของพนักงานเรื่องการใช้ระบบซอฟต์แวร์ คิว เอ ดี เอ็นเตอร์ไพรซ์ แอปพลิเคชัน

คำชี้แจง: โปรดอ่านข้อความข้างล่างและทำเครื่องหมายกากบาท X ตามข้อมูลจริงของท่าน หรือ
กรอกข้อมูลตามความจริงหรือความคิดเห็นของท่าน

1=ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2=ไม่เห็นด้วย, 3=ค่อนข้างไม่เห็นด้วย, 4=เฉยๆ ไม่มีความคิดเห็น, 5=ค่อนข้างเห็นด้วย, 6=เห็นด้วย, 7=เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อที่	หัวข้อ	1	2	3	4	5	6	7
ก	การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness) ซอฟต์แวร์							
7	ซอฟต์แวร์คิวเอดีทำให้ฉันทำงานได้เร็วขึ้น							
8	ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยให้คุณภาพการทำงาน ของฉันดีขึ้น							
9	ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยในการปรับปรุง ประสิทธิภาพของผลงานของฉัน							
10	ซอฟต์แวร์คิวเอดีทำให้ฉันสามารถควบคุม งานของฉันได้มากขึ้น							
11	ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยให้การทำงานของฉัน ง่ายขึ้น							
12	ซอฟต์แวร์คิวเอดีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการ ทำงานของฉัน							
ข	การรับรู้ความง่ายต่อการใช้(Perceived ease of use)ซอฟต์แวร์							
13	ฉันเข้าใจวิธีการใช้งานระบบซอฟต์แวร์คิว เอดีเป็นอย่างดี							
14	โดยรวมแล้ว ฉันคิดว่าซอฟต์แวร์คิวเอดีเป็น ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย							
15	การเรียนรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี นั้นง่ายสำหรับฉัน							
16	ฉันแทบจะไม่เคยเกิดความสับสนใดๆเลย เมื่อฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี							
17	ฉันแทบไม่เคยทำงานผิดพลาดเลยเมื่อใช้ ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี							
18	ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีไม่เคยเป็นสาเหตุ ของความหงุดหงิดใจใดๆของฉันเลย							

ข้อที่	หัวข้อ	1	2	3	4	5	6	7
ค	เจตคติ (Attitude) ต่อซอฟต์แวร์							
19	ฉันรู้สึกมีความมั่นใจเมื่อใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
20	ฉันรู้วิธีการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี							
21	ฉันมีความสามารถในการใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดี							
ง	การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Normative beliefs)							
22	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน เพราะผู้จัดการแผนกคิดว่าฉันควรใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
23	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน เพราะเพื่อนร่วมงานในแผนกคิดว่าฉันควรใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
24	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน เพราะหัวหน้างานของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
25	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน เพราะลูกน้องของฉันคิดว่าฉันควรใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
26	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน เพราะเพื่อนร่วมงานต่างแผนกคิดว่าฉันควรใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน							
27	ฉันใช้ระบบซอฟต์แวร์คิวเอดีในการทำงาน โดยไม่เกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคคลอื่น							

**** ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล : นายปฐวีโรจน์ แจ่มแจ้ง
วัน เดือน ปี เกิด : วันที่ 16 มกราคม พ.ศ. 2520
อายุ : 37 ปี
ภูมิลำเนา : จังหวัดสุรินทร์
ประวัติการศึกษา : ระดับประถมศึกษา โรงเรียนราษฎร์วิทยาคม
: ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนกระเทียมวิทยา
: ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง เทคโนโลยีสุรินทร์ศึกษา
: ระดับปริญญาตรี ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
เบอร์โทรศัพท์ : 081-174-0227
อีเมลล์ : advanceter@gmail.com

