

ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

**IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT AND  
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR ON THE SUCCESS  
OF ENTERPRISE RESOURCE PLANNING SYSTEM**

อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร



อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกระบบสารสนเทศ

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก  
ที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร  
Impact of Total Quality Management and Organization Citizenship  
Behavior on the Success of Enterprise Resource Planning System

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวอรพรรณ เพ็ชรเที่ยง

วิชาเอก

ระบบสารสนเทศ

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.

ปีการศึกษา

2561

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์วิระ บุญจริง, Ph.D.)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฏฐรงค์ จตุรัส, ปร.ค.)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นารถ พิษมงคล, ปร.ค.)

วันที่ 5 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จ ของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวอรพรรณ เพ็ชรเที่ยง
วิชาเอก	ระบบสารสนเทศ
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ดารณี พิมพ์ช่างทอง, D.B.A.
ปีการศึกษา	2561

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวม (TQM) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิตและแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหาร ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 104 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Sample t-test, One-way ANOVA, LSD และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพโสด อยู่ในตำแหน่งพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000-20,000 บาท ส่วน TQM, OCB และความสำเร็จของระบบ ERP มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ส่วนการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม และการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย และด้านการเพิ่มขีดความสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ส่วนการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

**คำสำคัญ:** การควบคุมคุณภาพโดยรวม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

<b>Thesis Title</b>	Impact of Total Quality Management and Organizational Citizenship Behavior on the Success of Enterprise Resource System
<b>Name-Surname</b>	Miss Orapan Phetthiang
<b>Major Subject</b>	Information System
<b>Thesis Advisor</b>	Associate Professor Daranee Pimchangthong, D.B.A.
<b>Academic Year</b>	2018

## ABSTRACT

The objectives of this research were to explore the impact of Total Quality Management (TQM) and Organizational Citizenship Behavior (OCB) on the success of Enterprise Resource Planning (ERP) system. This study used 104 samples ranging from management level to implementation level staffs who used the ERP system in the purchasing, production and marketing department of food processing business located at Samut Sakhon Industrial Estate area. Statistics used to analyze data were descriptive statistics including percentages, frequencies, means, and standard deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD, and Multiple Linear Regression at the statistical significance level of 0.05.

The research results found that most of the respondents were female, single, age 25-35 years old, Bachelor's degree of educational level, senior staff/department head of working position, and 15,000-20,000 baht of the average income. The TQM, OCB, and the success of ERP system were in the high level of importance.

The hypothesis results found that age, educational level, current working position and average monthly income had effect on the overall aspects of TQM. The TQM in the aspect of *democratic management* influenced the success of ERP system in overall aspects. The TQM in the aspect of *democratic management* and *empowerment* influenced OCB in overall aspects. The OCB in the aspect of *conscientiousness* and *civic virtue* influenced the success of ERP system.

**Keywords:** Total Quality Management, Organizational Citizenship Behavior, Enterprise Resource Planning

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาและความอนุเคราะห์ของ  
รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ บุญจริง ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐรงค์ จตุรัส  
กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และรองศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพ์ช่างทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้ให้  
คำแนะนำปรึกษา ข้อเสนอแนะตลอดจนแก้ไขการวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์มากที่สุด ผู้วิจัยขอกราบ  
ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณพนักงานในบริษัท 6 บริษัท ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้  
การวิจัยในครั้งนี้ประสบความสำเร็จ

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ และผู้มีพระคุณทุกท่าน  
ที่คอยสนับสนุนและให้โอกาส รวมไปถึงคนรอบข้างที่คอยเป็นกำลังใจ จนเป็นแรงผลักดันทำให้งาน  
สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

อรพรรณ เพ็ชรเที่ยง



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(14)
บทที่ 1 บทนำ.....	15
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	15
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	16
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	16
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	17
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	17
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	18
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรของบริษัท.....	21
2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	26
2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	29
2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	30
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	32
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์.....	46
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	117
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	117
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	127
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	129
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	130
บรรณานุกรม.....	131
ภาคผนวก.....	136
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	137
ภาคผนวก ข การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม และผลการวิเคราะห์ค่า IOC.....	145
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ SPSS.....	153
ประวัติผู้เขียน.....	203



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 การแบ่งขนาดของตัวอย่างตามแบบสัปดาห์.....	40
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	47
ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	49
ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละด้านประชากรศาสตร์ของ ผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	49
ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	50
ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมข้อมูลคุณภาพโดยรวม (ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม).....	50
ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมข้อมูลคุณภาพโดยรวม (ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ).....	51
ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมข้อมูลคุณภาพโดยรวม (ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย).....	52
ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ โดยรวมในภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านการให้ความช่วยเหลือ).....	54
ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น).....	55

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านความอดทนอดกลั้น).....	56
ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านความสำนึกในหน้าที่).....	57
ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านการให้ความร่วมมือ).....	58
ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	59
ตารางที่ 4.17 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ด้านคุณภาพระบบ).....	60
ตารางที่ 4.18 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ด้านคุณภาพสารสนเทศ).....	61
ตารางที่ 4.19 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ด้านการใช้สารสนเทศ).....	62
ตารางที่ 4.20 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน).....	63
ตารางที่ 4.21 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ด้านผลกระทบต่อบุคคล).....	64
ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร.....	65
ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	66
ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	67
ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	68

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.26 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	69
ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน (ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม).....	70
ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน (ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ).....	71
ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน (ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย).....	71
ตารางที่ 4.30 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน.....	72
ตารางที่ 4.31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน.....	73
ตารางที่ 4.32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน (ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม).....	74
ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน (ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ).....	75
ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน(ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย).....	76
ตารางที่ 4.35 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การให้ความช่วยเหลือ).....	78
ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การให้ความช่วยเหลือ).....	79
ตารางที่ 4.37 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การคำนึงถึงผู้อื่น).....	80
ตารางที่ 4.38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น).....	80

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.39 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ความอดทนอดกลั้น).....	81
ตารางที่ 4.40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ความอดทนอดกลั้น).....	82
ตารางที่ 4.41 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ความสำนึกในหน้าที่).....	83
ตารางที่ 4.42 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ความสำนึกในหน้าที่).....	83
ตารางที่ 4.43 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การให้ความร่วมมือ).....	85
ตารางที่ 4.44 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การให้ความร่วมมือ).....	85
ตารางที่ 4.45 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม.....	86
ตารางที่ 4.46 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวม ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม.....	87
ตารางที่ 4.47 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP (คุณภาพระบบ).....	89
ตารางที่ 4.48 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมี อิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพระบบ).....	90
ตารางที่ 4.49 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP (คุณภาพสารสนเทศ).....	91
ตารางที่ 4.50 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพ โดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพสารสนเทศ).....	91
ตารางที่ 4.51 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP (การใช้สารสนเทศ).....	92

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.52 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (การใช้สารสนเทศ).....	93
ตารางที่ 4.53 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP (ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน).....	94
ตารางที่ 4.54 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน).....	94
ตารางที่ 4.55 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP (ผลกระทบต่อบุคคล).....	95
ตารางที่ 4.56 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ผลกระทบต่อบุคคล).....	96
ตารางที่ 4.57 แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ของระบบ ERP โดยภาพรวม.....	97
ตารางที่ 4.58 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ผลกระทบต่อบุคคล).....	98
ตารางที่ 4.59 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพระบบ).....	100
ตารางที่ 4.60 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพระบบ).....	101
ตารางที่ 4.61 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพสารสนเทศ).....	102
ตารางที่ 4.62 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (คุณภาพสารสนเทศ).....	103
ตารางที่ 4.63 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (การใช้สารสนเทศ).....	104
ตารางที่ 4.64 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (การใช้สารสนเทศ).....	105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.65 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน).....	106
ตารางที่ 4.66 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน)....	106
ตารางที่ 4.67 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ผลกระทบต่อบุคคล).....	108
ตารางที่ 4.68 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP (ผลกระทบต่อบุคคล).....	108
ตารางที่ 4.69 แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม.....	109
ตารางที่ 4.70 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม.....	110
ตารางที่ 4.71 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อ การควบคุมคุณภาพโดยรวม.....	111
ตารางที่ 4.72 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 การควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	112
ตารางที่ 4.73 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตารางที่.....	112
ตารางที่ 4.74 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3 การควบคุมคุณภาพ โดยรวมมีอิทธิพลต่อ ความสำเร็จของระบบ ERP.....	113
ตารางที่ 4.75 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวม มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP.....	114
ตารางที่ 4.76 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP.....	115
ตารางที่ 4.77 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 4 สมการพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP.....	115

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	19
ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของระบบ ERP.....	22
ภาพที่ 2.2 ระบบงานของ SAP Business ByDesign.....	24



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากในชีวิตประจำวันทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั่วโลก ส่งผลให้โลกในยุคปัจจุบันเป็นโลกที่ไร้พรมแดน เพราะระบบสารสนเทศช่วยอำนวยความสะดวกในทุกกิจกรรม เช่น การติดต่อสื่อสาร การค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการอัปเดตข้อมูลแบบเรียลไทม์ เป็นต้น สำหรับผู้ที่ความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันต้องแข่งกับเวลาอยู่เสมอ ระบบสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะนอกจากจะช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานแล้ว ยังจะช่วยลดระยะเวลาในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้สั้นลง ปัจจุบันธุรกิจมีการปรับตัวค่อนข้างรวดเร็วตามความต้องการของตลาด ในการตอบสนองความต้องการหรือข้อกำหนดของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าและบริการที่หลากหลายนั่นเอง ธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการแข่งขันทางการตลาดที่สูงขึ้นมีสินค้าและบริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้หลากหลายกลุ่มในระยะเวลาอันรวดเร็ว และต้นทุนสินค้าต่ำ องค์กรจึงจำเป็นต้องหาเครื่องมือเข้ามาช่วยในการเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกัน เพื่อตอบสนองตามความต้องการของตลาดและลูกค้ามากขึ้น โดยใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) เป็นระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ ที่ช่วยควบคุมกระบวนการทำงานในแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กร ประกอบด้วย การวางแผนการผลิต การขาย และการตลาด เป็นต้น (Valacich & Schneider, 2016) ระบบ ERP เป็นการรวมกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

หลายองค์กรประสบปัญหามากมายในการนำระบบ ERP มาใช้งาน เนื่องจากระบบ ERP เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีขอบเขตจำกัดในการทำงาน ไม่ได้มีความยืดหยุ่นตามความต้องการของผู้ใช้งานมากนัก (วทียา สุหฤตดำรง และ เผ่าภักดิ์ ศิริสุข, 2552, น. 30-38 อ้างถึงใน สาวิตรี ศิริงาน, 2557) ปัญหาที่สำคัญที่ส่งผลให้ระบบ ERP ไม่ประสบความสำเร็จก็คือ บุคลากร บุคลากรเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมงานต่าง ๆ ภายในองค์กรให้ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร หากบุคลากรขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานก็จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานนั้นขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พฤติกรรมของแต่ละบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่จะทำให้การใช้งานระบบ ERP ประสบผลสำเร็จ



แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) เป็นหนึ่งในหัวข้อที่สำคัญที่สุดของพฤติกรรมองค์กรที่มีหน้าที่สำคัญมากในการปรับปรุงประสิทธิภาพความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า และความพึงพอใจของพนักงาน ซึ่งความพึงพอใจของพนักงานหรือผู้ใช้ก็จะมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศด้วย มีองค์กรขนาดใหญ่จำนวนมากที่ใช้หลักการบริหารงานแบบการควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) เป็นแนวทางในการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ เป็นการร่วมมือร่วมใจของคนในทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหารไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร (รัตนาน เนื่องแก้ว, 2548) และการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของ OCB ต่อระบบสารสนเทศยังมีจำนวนจำกัด (Narimani, Tabaein, Khanjani, and Soltani, 2014) นอกจากนี้การศึกษาก็เกี่ยวกับ OCB และ TQM ก็มีจำนวนจำกัดด้วย (Jung and Hong, 2008)

ดังนั้น การศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อเป็นแนวทางในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ให้ตอบโจทย์ความต้องการการใช้งานในอนาคต

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม
- 1.2.2 เพื่อศึกษาการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 1.2.3 เพื่อศึกษาการควบคุมคุณภาพ โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
- 1.2.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1.3.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

1.3.2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1.3.3 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

1.3.4 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

#### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

1.4.1 พื้นที่ศึกษา บริษัทแปรรูปอาหารขนาดกลางที่มีจำนวนคนงานใกล้เคียงกัน อยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

1.4.2 ประชากร คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 6 บริษัท

1.4.3 กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 104 คน

1.4.4 วิธีการสุ่มตัวอย่าง คือ ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

1.4.5 ระยะเวลาในการดำเนินการ เริ่มตั้งแต่ ม.ค. 2561 - พ.ย. 2561

#### 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1.5.1 การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) หมายถึง การปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ เป็นการร่วมมือร่วมใจของคนในทุกระดับตั้งแต่ผู้บริหาร ไปจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์กร

1.5.2 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) หมายถึง พฤติกรรมที่ให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อเป็นการปรับปรุง

ประสิทธิภาพ และสร้างความพึงพอใจของลูกค้า ความจงรักภักดีของลูกค้า และความพึงพอใจของพนักงาน

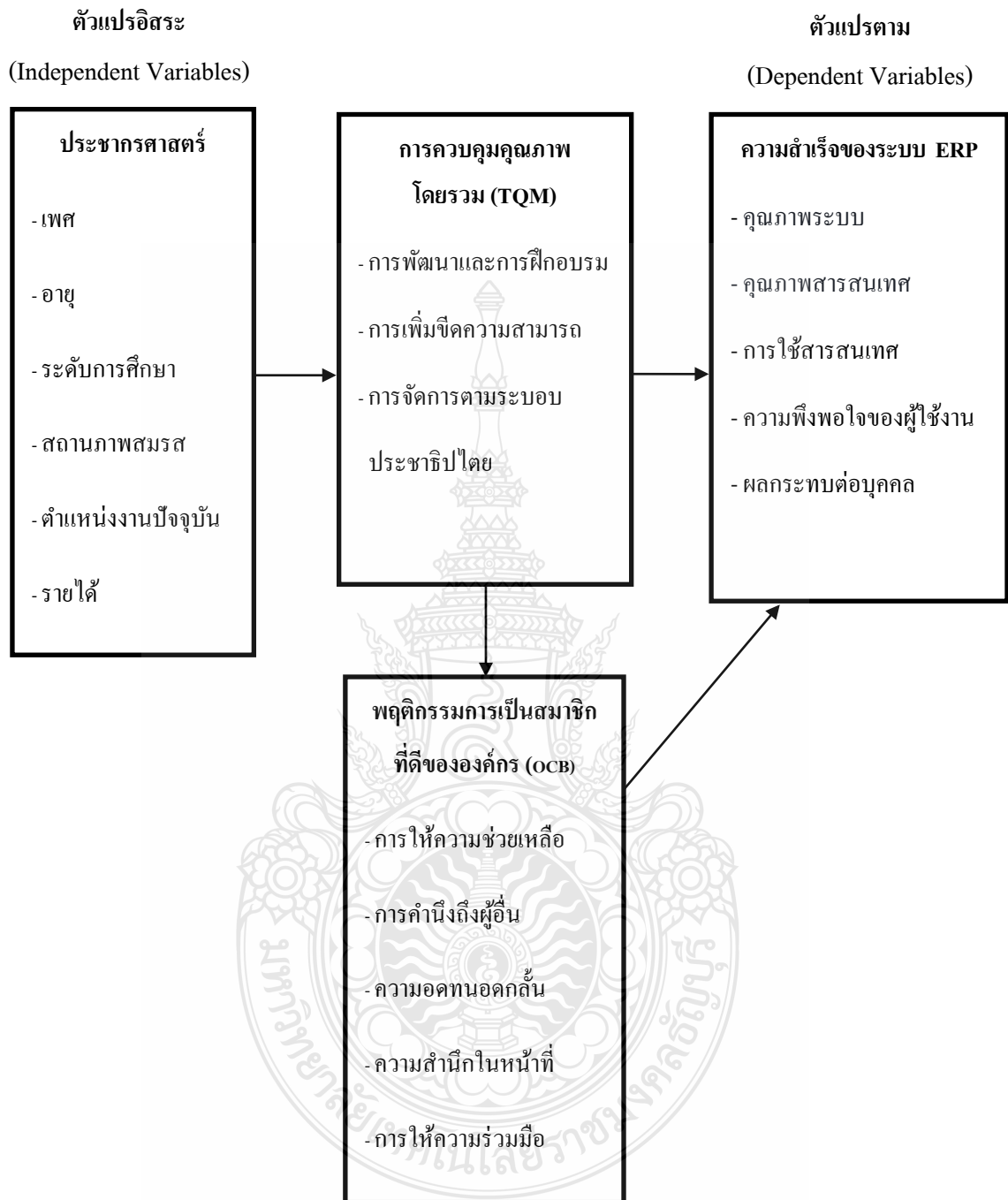
1.5.3 ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) หมายถึง เป็นระบบสารสนเทศแบบบูรณาการที่ช่วยควบคุมกระบวนการทำงานในแผนกต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน มีการดำเนินงานแบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กร

1.5.4 โมดูล (Module) หมายถึง ระบบงานย่อยที่อยู่ในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประกอบด้วยระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า ระบบห่วงโซ่อุปทาน ระบบการจัดการโครงการ การจัดการข้อมูลซัพพลายเออร์ และการจัดการทางการเงิน

1.5.5 ข้อมูล (Data) หมายถึง ข่าวสาร ข้อเท็จจริง หรือเหตุการณ์ที่อยู่ในรูปของตัวเลข ภาษา ภาพ สัญลักษณ์ ซึ่งยังไม่มีการประมวลผลข้อมูล

## 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ของระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและระดับผู้จัดการที่ใช้งานระบบ ERP สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ได้พัฒนากรอบแนวคิดด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวม 3 ด้าน คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (Narimani, Tabaein, Khanjani, and Soltani, 2012) ส่วนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นำแนวคิดของ Organ (1998) ซึ่งเป็นการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานรายบุคคลที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความช่วยเหลือ และความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรได้นำแนวคิดของ DeLoan and Mclean (1992) มาใช้ในการประเมินประสิทธิผลและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล โดยมีลักษณะกรอบแนวคิด ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

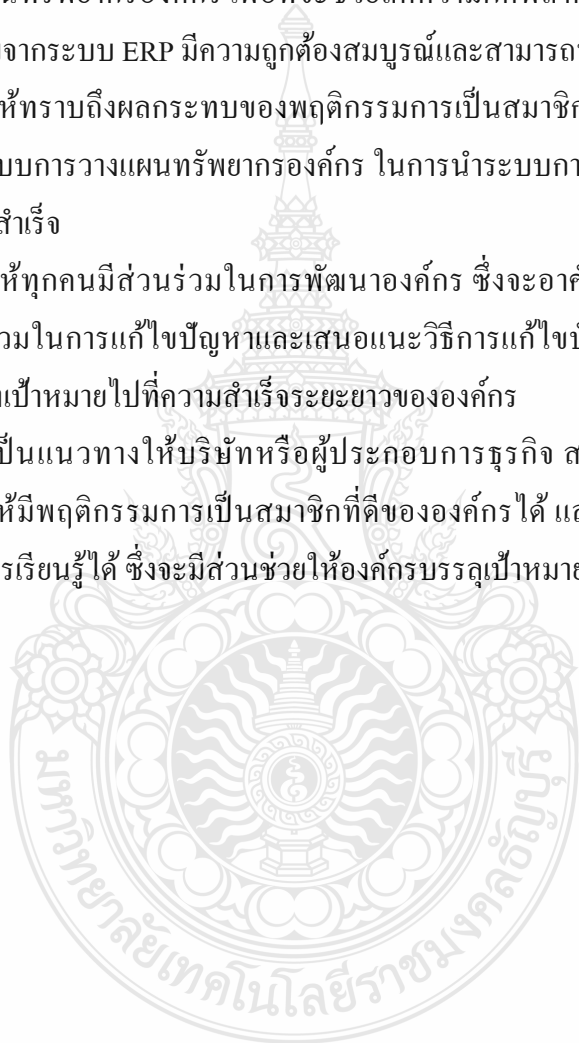
1.7.1 เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่จะช่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาความรู้และประสิทธิภาพของบุคลากร

1.7.2 เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพื่อที่จะช่วยลดความผิดพลาดในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา

1.7.3 เพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ให้ประสบความสำเร็จ

1.7.4 เพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ซึ่งจะอาศัยขั้นตอนพื้นฐานของการควบคุมคุณภาพโดยรวมในการแก้ไขปัญหาและเสนอแนะวิธีการแก้ไขปัญหา เพื่อปรับปรุงให้เป็นองค์กรคุณภาพ โดยมุ่งเป้าหมายไปที่ความสำเร็จระยะยาวขององค์กร

1.7.5 เพื่อเป็นแนวทางให้บริษัทหรือผู้ประกอบการธุรกิจ สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาพนักงานให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และเป็นปัจจัยที่เอื้อให้มีการพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ได้ ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ครั้งนี้ได้ศึกษาทฤษฎีตำรา งานวิจัยต่าง ๆ รวมถึงบทความที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรของบริษัท
- 2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม
- 2.4 การวัดความสำเร็จของการวางแผนทรัพยากรของบริษัท
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนทรัพยากรของบริษัท

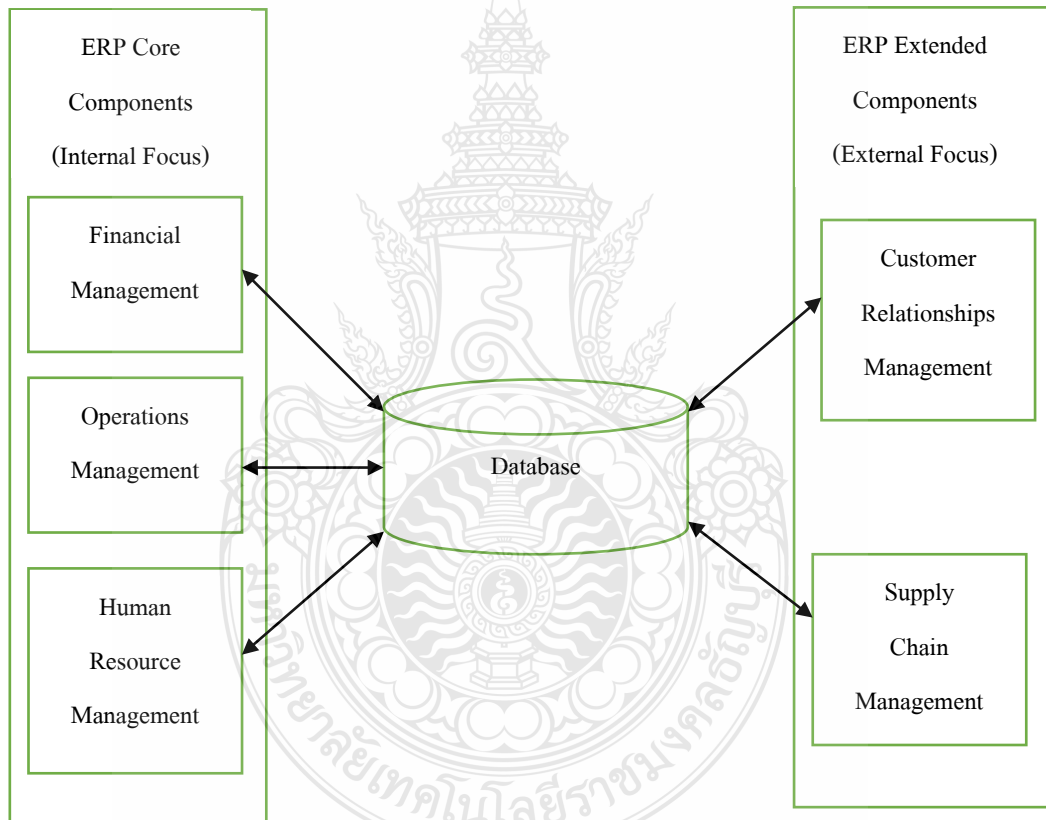
##### 2.1.1 ความหมายของการวางแผนทรัพยากรของบริษัท

ระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) หมายถึง ระบบสารสนเทศแบบบูรณาการ และการดำเนินการทางธุรกิจ ช่วยในการบริหารจัดการเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ช่วยควบคุมกระบวนการทำงานในทุก ๆ แผนกภายในองค์กร (Stair & Reynolds, 2010) ซึ่งจะประกอบด้วยแผนกวางแผน การผลิต การขาย และการตลาด เป็นต้น (Valacich & Schneider, 2016) เป็นการรวมกันระหว่างกระบวนการทางธุรกิจและการดำเนินงาน แบบเรียลไทม์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประมวลผลทางธุรกรรมและการมีข้อมูลสนับสนุนทันทีสำหรับการตัดสินใจ (Seethamraju, 2005)

ระบบ ERP เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อเชื่อมระบบการทำงานภายในองค์กรทั้งหมดให้เป็นระบบเดียวกันให้มีประสิทธิภาพ (ศศิพร เหมือนศรีชัย, 2554) ช่วยในการวางแผนการลงทุนและบริหารทรัพยากรขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สามารถบูรณาการกระบวนการธุรกิจจากงานหลักต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ทำให้เป็นระบบที่ทำงานอย่างสัมพันธ์กัน (สิทธิธรรณ หงษ์สุวรรณ, 2559) และมีการเชื่อมโยงข้อมูลในระหว่างหน่วยงานที่อยู่ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการผลิต การขาย การบัญชี การเงิน และการบริหารทรัพยากรบุคคล (วีรวิทย์ อุทร, 2554) โดยจะทำการรวบรวมและเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกแผนกเข้าสู่ฐานข้อมูลศูนย์กลาง ช่วยในการลดต้นทุน และทำการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนการผลิตและยังช่วยในการจัดการทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (ชวิศา พฤษะตะวัน, 2554)

### 2.1.2 โครงสร้างของระบบการวางแผนทรัพยากรของบริษัท

ระบบการวางแผนทรัพยากรของบริษัท (Enterprise Resource Planning หรือ ERP) เป็นระบบที่นำมาใช้เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กรในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการรับรู้สภาพการณ์โดยรวมของการบริหารได้แบบเรียลไทม์ ความสามารถในการปรับเปลี่ยนเพื่อให้องค์กรโดยรวมมีประสิทธิภาพสูงสุด และความสามารถในการตัดสินใจให้รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ โดย Valacich และ Schneider (2016, p.298) ได้ระบุว่าระบบ ERP จะทำการแบ่งชุดการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนประกอบหลักของระบบ ERP และส่วนประกอบเพิ่มเติมของระบบ ERP



ภาพที่ 2.1 ส่วนประกอบของระบบ ERP ประกอบด้วยส่วนประกอบหลักและส่วนประกอบเพิ่มเติม (Valacich And Schneider, 2016, p.331)

### 2.1.2.1 ส่วนประกอบหลักของระบบ ERP

ส่วนประกอบหลักของระบบ ERP หมายถึง ส่วนประกอบภายในของระบบ ERP ที่มีส่วนช่วยในการสนับสนุนกิจกรรมหลักที่สำคัญในการผลิตสินค้าและบริการในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

1) การจัดการทางการเงิน (Financial Management) เป็นส่วนประกอบที่สนับสนุนงานทางด้านบัญชี รายงานทางการเงิน การจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ และการควบคุม ระบบการจัดการบริษัท

2) การจัดการการดำเนินงาน (Operation Management) เป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้กระบวนการในการทำงานง่ายขึ้น มีมาตรฐาน และส่งผลทางด้าน การขนส่งทั้งขาเข้าและขาออก การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต การขาย และการบริการ

3) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เป็นส่วนประกอบที่สนับสนุนการรับบุคลากร การติดตามการมอบหมายงาน การตรวจสอบประสิทธิภาพของบุคลากร การจ้างงาน และข้อกำหนดทางกฎหมาย

### 2.1.2.2 ส่วนประกอบเพิ่มเติมของระบบ ERP (ERP Extended Components)

ส่วนประกอบเพิ่มเติมของระบบ ERP เป็นส่วนประกอบที่สนับสนุนกิจกรรมภายนอกขององค์กรสำหรับการจัดการกับผู้จัดจำหน่ายและลูกค้าโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบไปด้วยการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า และการจัดการซัพพลายเชน โดย Laudon และ Laudon (2010, pp. 86-87) ได้อธิบายความหมายของการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า และการจัดการซัพพลายเชน ดังต่อไปนี้

1) การจัดการซัพพลายเชน (Supply Chain Management หรือ SCM) เป็นส่วนประกอบที่ช่วยให้ธุรกิจจัดการความสัมพันธ์กับผู้จัดจำหน่าย โดยระบบนี้จะช่วยให้ผู้จัดจำหน่าย บริษัทผู้จัดจำหน่าย และบริษัทขนส่งทำการแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับรายการสั่งซื้อ การผลิต ระดับสินค้าคงคลัง และการส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อให้บริษัทสามารถตัดสินใจได้ดียิ่งขึ้นเกี่ยวกับวิธีการจัดระเบียบและการกำหนดเวลาในการจัดการการผลิตและการจัดจำหน่าย วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดคือการที่มีปริมาณวัตถุดิบและผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมภายในระยะเวลาที่รวดเร็วและมีต้นทุนต่ำสุด

2) การจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer Relationship Management หรือ CRM) ระบบ CRM จะให้ข้อมูลเพื่อประสานงานกระบวนการทางธุรกิจทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าในด้าน การขาย การตลาด และการบริการ เพื่อทำให้มีรายได้สูงสุด สร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า และการรักษาลูกค้า ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้บริษัทสามารถดึงดูดและรักษาลูกค้าที่ทำกำไรได้มากที่สุด เพื่อให้บริการที่ดีขึ้นแก่ลูกค้าเดิม และเพิ่มยอดขาย



### 2.1.3 สัดส่วนทางการตลาดของระบบ ERP ของ Software ที่ใช้ในปัจจุบัน

จากการสำรวจของบริษัทพาโนรามาคอนเซาท์ดิ้งโซลูชั่นส์ บริษัทที่ให้คำปรึกษาทางด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ และการวางแผนทรัพยากรให้กับองค์กร ได้ทำการสำรวจในปี 2015 บริษัทที่ได้รับความนิยมมากที่สุด คือ SAP รองลงมา คือ Oracle, Microsoft, Epicor, Infor และอื่น ๆ ตามลำดับ เหตุผลที่องค์กรหันมาใช้ระบบ ERP พบว่าสาเหตุหลักคือ นำมาใช้แทนระบบเดิม รองรับการเจริญเติบโตขององค์กร และการปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินการธุรกิจ เป็นต้น (สิทธิวิเศษ หงส์สุวรรณ, 2559)

### 2.1.4 ระบบ ERP ของบริษัท SAP

SAP คือ ระบบ ERP ที่ได้รับความนิยมระบบหนึ่งในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ ซึ่งจะมีลักษณะการทำงานแบบเชื่อมโยงครอบคลุมทุกระบบงานในการทำธุรกิจ (ชั้นยากรณ์ ชีรากุล, 2553) โดยผลิตภัณฑ์ของ SAP เป็นที่นิยมใช้ในธุรกิจอุตสาหกรรมได้แก่ SAP Business ByDesign เป็นระบบ ERP สำหรับบริษัทขนาดกลาง ช่วยให้ธุรกิจมีการเติบโตอย่างรวดเร็วเป็นรูปแบบที่ไม่มี ความซับซ้อน สามารถบริหารการดำเนินธุรกิจบนระบบ Cloud ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ โดยระบบ SAP Business ByDesign ประกอบด้วยโมดูลต่าง ๆ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 ระบบงานของ SAP Business ByDesign (“SAP Business ByDesign”, n.d.)

โมดูลที่อยู่ใน SAP Business ByDesign ประกอบด้วย ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบการจัดการความสัมพันธ์ลูกค้า ระบบห่วงโซ่อุปทาน ระบบการจัดการโครงการ การจัดการข้อมูลซัพพลายเออร์ และการจัดการทางการเงิน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลของพนักงานในองค์กร โดยจะทำการเก็บข้อมูลประวัติของพนักงาน ประวัติการทำงาน สถิติการลา สวัสดิการต่าง ๆ ที่แต่ละบุคคลได้รับ ประวัติการอบรม และมีการประมวลผลเงินเดือนอย่างแม่นยำ โดยจะทำการจัดเก็บข้อมูลเงินเดือนแล้วทำการส่งข้อมูลให้ธนาคารเพื่อทำการจ่ายเงินเดือนให้พนักงานในแต่ละเดือน และยังสามารถพิมพ์รายงานที่ได้จากการประมวลผลเงินเดือนแล้ว เช่น รายงาน ภงด.1 ภงด.1 ก และ ภงด.91 ส่งสรรพากร

2. ระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า (Customer Relationship Management หรือ CRM) เป็นระบบที่ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวมข้อมูลของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว แยกแยะประเภทของลูกค้า เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการสำหรับลูกค้าแต่ละประเภทโดยเฉพาะ เป็นการรักษาความสามารถในการแข่งขัน ในภาวะที่ตลาดมีการแข่งขันสูง องค์กรจะต้องรักษาความพึงพอใจลูกค้า ซึ่งจะช่วยเพิ่มความภักดีของลูกค้า ลดต้นทุนในการบริการลูกค้า สามารถเพิ่มยอดขายและมีผลกำไรสูงสุด โดยที่ต้นทุนในการดำเนินธุรกิจลดลง และยังส่งผลให้ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อสินค้าและบริการหลังการขายมากขึ้น เพราะถ้าหากพวกเขาไม่พอใจกับสินค้าหรือการบริการที่ได้รับ ลูกค้าก็จะหันไปซื้อสินค้าทดแทน

3. ระบบห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) เป็นระบบที่ช่วยให้ผู้ผลิตสามารถผลิตสินค้าและส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าได้ทันตามกำหนด ลดความเสี่ยงในการจัดซื้อสินค้า/วัตถุดิบ และป้องกันไม่ให้เกิดสินค้าค้างสต็อก เพื่อให้บริษัทสามารถแปลงให้เป็นสินค้าหรือบริการสำเร็จรูปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อช่วยลดต้นทุนในการดำเนินการและตอบสนองต่อความต้องการของตลาด

4. ระบบการจัดการโครงการ (Project Management) เป็นระบบที่ช่วยผู้จัดการโครงการโดยตรงในเรื่องของการเงินและการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด ขั้นตอนการทำงานจะมีการกำหนดวันเริ่มและวันสิ้นสุดของโครงการ มีการแยกองค์ประกอบและโครงสร้างของการจัดโครงการ โดยจะทำการแบ่งโครงสร้างออกเป็นลำดับขั้น และรายการกิจกรรมในการทำงาน

5. การจัดการข้อมูลซัพพลายเออร์ (Supplier) เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อทั้งหมด สามารถจัดการข้อมูลซัพพลายเออร์ วัฏจักรชีวิตประสิทธิภาพและความเสี่ยงทั้งหมดในการจัดซื้อสินค้าหรือวัตถุดิบ โดยจะมีการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อทั้งหมด ผสานรวมคุณสมบัติและการแบ่งส่วนของซัพพลายเออร์ที่สอดคล้องกับกระบวนการจัดซื้ออื่น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงและความสับสนวุ่นวายในการเลือกซัพพลายเออร์ โดยทำการเก็บข้อมูลของซัพพลายเออร์ทั้งหมดไว้ในที่เดียวเพื่อให้ทุกคนในทีมจัดซื้อสามารถหาสิ่งที่ต้องการได้ทันทีที่ต้องการ และจะช่วยหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่อาจสร้างความเสี่ยงให้กับธุรกิจอีกด้วย

6. การจัดการทางการเงิน (Financial) เป็นระบบที่ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานของระบบการทำบัญชีและการบริหารการเงินเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างความมั่นใจว่า บัญชีการจ่ายเงินต่าง ๆ ได้ทำการจ่ายแล้ว และบัญชีรับเงินได้ทำการรับเงินอย่างถูกต้องและตรงเวลา ทั้งนี้ยังรวมถึงการบริหารองค์กรในด้านการบัญชี และการเงินในทุก ๆ ส่วนด้วย เช่น ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบสินทรัพย์ถาวร ระบบการทำบัญชีต้นทุน ระบบการบริหารเงินสด ระบบการบริหารเงินสด ระบบการบริหารงบประมาณ และรายงานทางการเงิน เป็นต้น

ในการศึกษาเรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ได้ทำการเก็บข้อมูลพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ซึ่งทำงานอยู่ในส่วนของโมดูลระบบการจัดการความสัมพันธ์ของลูกค้า ระบบห่วงโซ่อุปทาน และการจัดการข้อมูลซัพพลายเออร์

## 2.2 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.2.1 ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) หมายถึง พฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่มีการตัดสินใจ ไม่ใช่โดยตรงหรืออย่างชัดเจน โดยระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการและรวมอยู่ในการสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขององค์กร (Zoghbi-Manrique-de-Lara, 2011) (Organ, 1988) โดยจะรวมถึงการแสดงออกทางภาวะความเป็นผู้นำที่แท้จริง ความไว้วางใจ (Coxen, Varrt, & Stander, 2016) ความภักดีและปกป้อง องค์กร ความพึงพอใจของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผลงาน ความพึงพอใจในงานของแต่ละบุคคล และมุมมองที่ดีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Sawitri, Suswati, & Huda, 2016)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นรูปแบบพฤติกรรมของบุคคลที่ทำงานด้วยความเต็มใจ เป็นบทบาทที่นอกเหนือจากงานประจำอย่างเป็นทางการ Organ (1997, p. 85) (แพรรัทธยอดแก้ว, 2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติ ปริมาณงานของคนงานในองค์กร รวมถึงความรู้สึกและการกระทำ พฤติกรรมของคนที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร (อรุณ รักธรรม, 2546) ทำการหาสาเหตุและพยายามทำความเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติและต่อองค์กร มีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้องค์กรประสบความสำเร็จ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

## 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith, Organ and Near (1983 อ้างถึงใน Sawitri, Suswati and Huda, 2016) ได้ทำการกำหนดแนวคิดทางด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 2 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำเมื่อเขามีปัญหา หรือการให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพในการทำงาน เป็นต้น

2) พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (generalized compliance) เป็นการปฏิบัติตามกฎหรือสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำ เช่น มาตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสาย เป็นต้น

Katz (1989 อ้างถึงใน วิบูลผล พร้อมมูล, 2557) ได้ทำการเพิ่มแนวคิดบทบาทที่สำคัญในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละบุคคล โดยได้ทำการแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่และมอบหมายงานให้แก่พนักงาน

2) พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้ทำนอกเหนือจากที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยการทำงานภายในองค์กรนั้นต้องอาศัยความร่วมมือความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ซึ่งกันและกันภายในองค์กร เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิผลขององค์กร

Graham (1991 อ้างถึงใน สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม, 2545) ได้ทำการกำหนดองค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ 3 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานมีความจงรักภักดีและปกป้ององค์กรจากภัยคุกคาม

2) พฤติกรรมการเชื่อฟัง (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมที่การเคารพกฎเกณฑ์และระเบียบข้อกฎเกณฑ์ในการทำงานที่องค์กรได้ทำการจัดตั้งขึ้น และยังรวมไปถึงการเคารพกฎหมายด้วย

3) พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Organization Participation) เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยในการแสดงออกทางความคิดเห็นในการประชุม มีการแบ่งปันข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กร และแนวคิดใหม่ที่จะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

Greenberg and Baron (1997 อ้างถึงใน วรพรรณ ชื่นพินิจสกุล, 2555) ได้ค้นพบลักษณะที่สำคัญของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ 3 ประการ ดังนี้

1) เป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ในการทำงาน

2) พนักงานต้องทำความด้วยใจ

3) พนักงานจะต้องไม่คาดหวังรางวัลจากองค์กร แล้วยังได้ทำการกำหนดองค์ประกอบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไว้ 5 รูปแบบ ดังนี้

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ เช่น ให้คำปรึกษาและแนะนำในการทำงานอาสาที่จะช่วยเหลืองานสับเปลี่ยนวันหยุดกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

(2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เคารพกฎระเบียบที่องค์กรได้ทำการกำหนดไว้ เช่น ทำตามกฎระเบียบขององค์กร มีความตรงต่อเวลา ไม่มาทำงานสาย เป็นต้น

(3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่มีส่วนร่วมในการประชุมระดมความคิดเห็นขององค์กรด้วยความสมัครใจ

(4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของบุคคล เช่น ไม่ใช้อารมณ์ในการทำงาน ไม่มีการทะเลาะเบาะแว้งระหว่างเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Organ (1998 อ้างถึงในปาริชาติ ปานสำเนียง, 2555) ได้มีการกำหนดให้ OCB เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่มุ่งส่งเสริมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่คำนึงถึงประสิทธิภาพการผลิตของพนักงานแต่ละบุคคล ได้ทำการศึกษาและแบ่งประเภทพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเหลือผู้อื่น ด้วยความสมัครใจเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เช่น การให้คำแนะนำและช่วยเหลือกับพนักงานใหม่ เป็นต้น

2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) การทำงานในองค์กรนั้นต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน อาจจะมีการกระทบกระทั่งกัน เนื่องจากการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง ดังนั้นควรแสดงท่าทางที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้

3) พฤติกรรมที่มีน้ำใจ (Sportmanship) เป็นพฤติกรรมที่ต้องแสดงความอดทนอดกลั้น ไม่ว่าจะเกิดเหตุการณ์กับข้อใจ หรือแม้แต่สาเหตุที่เกิดจากความเครียดก็ตาม

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกต่อความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมต่าง ๆ ภายในองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นในเวลา และเหตุการณ์ที่เหมาะสม

5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การทำงานตรงต่อเวลา การเคารพกฎระเบียบ เป็นต้น

## 2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม

### 2.3.1 ความหมายการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management หรือ TQM) หมายถึง แนวทางการจัดการขององค์กรที่เน้นคุณภาพ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของสมาชิกทั้งหมดและมุ่งสู่ความสำเร็จในระยะยาว ผ่านความพึงพอใจและผลประโยชน์ของลูกค้าต่อสมาชิกทุกคนในองค์กร และต่อสังคม (Harrington, Voehl, and Wiggin, 2012) องค์กรประกอบเพื่อพัฒนาคุณภาพประกอบไปด้วย การมีส่วนร่วมของพนักงานรวมถึงการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม การเสริมสร้างพลังอำนาจความมุ่งมั่นในการบริหารและการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการแบบประชาธิปไตย เน้นความพึงพอใจของลูกค้าและวัฒนธรรม (Voon, Abdullah, Lee, and Kueh, 2012) ความมุ่งมั่นในการจัดการด้านการสื่อสาร การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Singh & Sushil, 2013) การมีส่วนร่วมของลูกค้าการปรับปรุงคุณภาพของบริการ และการปรับปรุงกระบวนการ (Alotaibi, 2014)

การควบคุมคุณภาพโดยรวม หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการคุณภาพโดยรวม เป็นวัฒนธรรมขององค์กรที่สมาชิกทุกคนต่างให้ความสำคัญ (วาทัญญู ทัศนเอี่ยม, 2556) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน และพัฒนาการที่ยั่งยืนขององค์กร (รัตนา เนื่องแก้ว, 2548) โดยทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการจัดระบบและสร้างวินัยในการทำงาน ซึ่งจะสามารถวัดระดับความสำเร็จได้จากความพึงพอใจ และความประทับใจของลูกค้า (สุदारัตน์ คงสม, 2550)

### 2.3.2 แนวคิดการควบคุมคุณภาพโดยรวม

Narimani, Tabaeian, Khanjani, and Soltani (2012) ได้ทำการทดสอบเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง OCB กับ TQM และพบว่า OCB มีผลกระทบต่อการดำเนินการของ TQM เพื่อตรวจสอบผลกระทบของ OCB กับ TQM ดังนี้

1) การพัฒนาและการฝึกอบรม (Development and Training) เป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงานของสมาชิกทุกคนในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เช่น การฝึกอบรมให้กับพนักงานใหม่ เป็นต้น

2) การเพิ่มขีดความสามารถ (Empowerment) เป็นกิจกรรมที่ต้องพัฒนาคุณภาพของบุคลากรเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น เช่น พนักงานจำเป็นต้องเรียนเมื่องานมีการเปลี่ยนแปลงและมีการปรับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

3) การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Management) เป็นกิจกรรมที่ช่วยในเรื่องของการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล และตลอดจนกระบวนการทางสังคม เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อแก้ไขปัญหาในกลุ่มได้ด้วยตนเอง เช่น ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคล ปัญหาของความขัดแย้งในการทำงาน และผลกระทบของรูปแบบการบริหารที่มีการผิดพลาดโดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นต้น

#### 2.4 แนวคิดที่เกี่ยวกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ (2551) อธิบายว่า การนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ให้ประสบความสำเร็จได้นั้น จะต้องได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ดังต่อไปนี้

1) การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารจะมีส่วนช่วยในการสนับสนุนทั้งทางด้านกำลังคนและทรัพยากรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเงินทุนที่ใช้ในการลงทุนในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร เพราะระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมีราคาที่สูง

2) ความสามารถในการเรียนรู้ของบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรประสบความสำเร็จ ดังนั้นจะต้องทำให้บุคลากรเข้าใจและสามารถใช้งานระบบได้อย่างคล่องแคล่ว เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานที่บุคลากรจะต้องรับผิดชอบ

3) การสนับสนุนในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางธุรกิจ เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแบบเดิมของพนักงาน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

4) การสนับสนุนทางการเงิน เนื่องจากระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นระบบที่มีค่าใช้จ่ายที่สูง ซึ่งปัจจัยนี้มีส่วนในการตัดสินใจที่จะนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในองค์กร

5) การสนับสนุนทางกระบวนการทางเทคนิค เป็นการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ความยืดหยุ่นในการปรับแก้ระบบซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการขององค์กรได้ในอนาคต มีการบำรุงรักษาระบบ มีการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล สามารถลดการซ้ำซ้อนของข้อมูลได้

วิวัฒน์ ไวโรจนกุล (2553) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรนั้น จะประกอบไปด้วยคน กระบวนการ และเครื่องมือที่ใช้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) คน (People) ที่เกี่ยวข้องในทุกส่วน ไม่ว่าจะเป็ทั้งทางตรงหรือทางอ้อม โดยเฉพาะในส่วนของภารกิจข้อมูลเข้าระบบ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อกระบวนการในการทำงาน ถ้าพนักงานมีทักษะไม่เพียงพอ ก็อาจจะทำให้เกิดความเสียหายต่อธุรกิจได้

2) กระบวนการ (Process) จะต้องมีการดำเนินการระบบที่รวดเร็ว เพื่อจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในส่วนขอระยะเวลาในการดำเนินโครงการ

3) เครื่องมือที่ใช้ (Program) ทีมงานที่ทำการดำเนินการระบบ จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในตัวซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี เพื่อที่จะสามารถเชื่อมโยงสื่อสารและตอบ โจทย์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังรวมไปถึงการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการเลือกซื้อระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

สาวิตรี ศิริงาน (2557) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากแนวคิดของ DeLoan and Mclean (1992) เพื่อใช้ในการประเมินประสิทธิผลและความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1) คุณภาพระบบ (System Quality) สามารถวัดได้จาก ความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการเข้าถึงระบบ ประโยชน์จากการใช้งานของระบบ ความยืดหยุ่นของระบบ ความน่าเชื่อถือ และความถูกต้องของระบบ เป็นต้น โดยระบบจะต้องมีการทำงานแบบบูรณาการเพื่อประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ

2) คุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ซึ่งสามารถวัดได้จากผลลัพธ์ของระบบสารสนเทศ ว่ามีความตรงกับความต้องการในการใช้งาน เนื้อหาต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ และครบถ้วนสมบูรณ์ และต้องทันต่อเวลาในการใช้งาน

3) การใช้สารสนเทศ (Use) สามารถวัดได้จากจำนวนในการใช้สารสนเทศ ซึ่งจะประกอบไปด้วย ความถี่ในการเข้าถึงข้อมูล ความสม่ำเสมอในการใช้งาน จำนวนรายงาน เป็นต้น

4) ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (User Satisfaction) เป็นการวัดความพึงพอใจในการใช้งานซอฟต์แวร์ ซึ่งอาจจะวัดได้จาก ความพึงพอใจเฉพาะอย่างหรือความพึงพอใจทั้งหมดก็ได้

5) ผลกระทบต่อบุคคล (Individual Impact) เป็นการวัดเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของระบบสารสนเทศให้ดีขึ้น



6) ผลกระทบต่อองค์กร (Organization Impact) เป็นผลกระทบที่ได้จากการดำเนินงานขององค์กร สามารถวัดได้จากต้นทุนที่ใช้ในการดำเนินงาน ต้นทุนในการผลิต ผลผลิตที่ได้โดยรวม และส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น

ในการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพ โดยรวมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณารูปแบบจำลองความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของจิตตกานต์ เตชะศิริ (2551; วิวัฒน์ ไวโรจนกุล, 2553 และ สาวิตรี ศิริงาน, 2557) ทั้งนี้ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับการวัดความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประกอบไปด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลกระทบต่อบุคคล และผลกระทบต่อองค์กร แต่เนื่องจากผู้วิจัยได้ทำการศึกษารูปแบบการใช้งานของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและระดับผู้จัดการ ทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงานไม่สามารถตอบคำถามในส่วนผลกระทบต่อองค์กรได้ ผู้วิจัย จึงได้ทำการตัดคำถามในส่วนผลกระทบต่อองค์กรออก ทำให้เหลือตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประกอบด้วย คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุชาติ เคนกิจกุล (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่องการสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบการวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามี 4 ปัจจัย ได้แก่ ช่วงเวลานำส่งมีผลต่อความแม่นยำของการคำนวณความต้องการใช้ ปริมาณสินค้าคงคลัง การวางแผนการผลิตที่ไม่สามารถกำหนดปริมาณการผลิตได้อย่างแม่นยำ และสินค้าคงคลังที่ยากต่อการนับจำนวนในการเบิกใช้และบันทึกการใช้ ในงานวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามไปยังผู้บริหารระบบ ERP ในองค์กรต่าง ๆ ผลการศึกษาพบว่า ช่วงเวลานำส่งมีผลต่อความแม่นยำในการคำนวณความต้องการการใช้ปริมาณสินค้าคงคลัง การวางแผนการผลิตที่ไม่เหมาะสม ทำให้ไม่สามารถกำหนดปริมาณการผลิตได้อย่างแม่นยำ และยังพบว่า สินค้าคงคลังที่ยากต่อการนับจำนวนในการเบิกใช้และบันทึกการใช้ สาเหตุมาจากองค์กรส่วนใหญ่ไม่ได้นำระบบบริหารคลังสินค้าเข้ามาใช้ในองค์กร

สุเทพ กรมตะเกา (2549) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน: การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน) โดยทำการเปรียบเทียบปัจจัยของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรแตกต่างกัน

นพศักดิ์ ตันติสัตยานนท์ (2550) ได้ทำการศึกษาการบูรณาการระบบบริหารทรัพยากร องค์กร (ERP) ระบบบริหารการจัดการสอนและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ โดยวิธีการวิจัย ได้แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนที่ 1 ทำการศึกษาปัจจัยที่มีต่อสารสนเทศที่เหมาะสม ต่อการจัดตั้งองค์กร และรูปแบบของระบบบริหารจัดการของสถาบันการสอนและฝึกอบรม คอมพิวเตอร์ ขั้นตอนที่ 2 ทำการสังเคราะห์รูปแบบการบูรณาการระบบบริหารทรัพยากร องค์กรบนระบบบริหารจัดการสถาบันการสอนและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ออนไลน์ โดยส่งเอกสารให้ ผู้เชี่ยวชาญพร้อมแบบสอบถาม ขั้นตอนที่ 3 พัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กรบนระบบบริหาร จัดการสถาบันการสอนและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์ โดยได้ทำการศึกษาข้อมูล คัดเลือก โปรแกรมต้นแบบ วางแผนในการวิเคราะห์พัฒนา และทำการสร้างเครื่องมือโดยใช้ภาษา PHP และ ฐานข้อมูล MySQL หลังจากนั้นก็ให้ผู้ทดลองใช้ตอบแบบสอบถามภายหลังการใช้งานระบบ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีต่อสารสนเทศที่เหมาะสมนี้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจ วางแผนการบริหารจัดการสถาบันการสอนและการฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ได้ รูปแบบการบูรณาการ ระบบที่สังเคราะห์ขึ้น สามารถนำไปเป็นต้นแบบการพัฒนา ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำไปใช้งานในสถาบันการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วาสนา บุญถาวร (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลกระทบจากการนำระบบวางแผน ทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการควบคุมการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในแต่ละ ด้าน ซึ่งประกอบไปด้วย ด้านผลิตผล ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ ต้นทุนการผลิต การส่งมอบ ผลิตภัณฑ์ และด้านเวลา และได้ทำการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานระดับหัวหน้างาน โดยได้ใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในระดับหัวหน้างานให้ ความสำคัญในเรื่องของการส่งมอบผลิตภัณฑ์ในระดับมาก และให้ความสำคัญของความคิดเห็นต่อ ผลกระทบจากการนำระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัย ส่วนบุคคลนั้นพบว่า เพศ มีระดับความสำคัญของความคิดเห็นต่อผลกระทบจากการนำระบบ

การวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการควบคุมการผลิตด้านต้นทุนและด้านเวลาที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุมนทนี คิวงชะเอม (2553) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อเจตนาการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของผู้ใช้งานโปรแกรม SAP โดยใช้รูปแบบจำลองของทฤษฎี TAM โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทที่ใช้ SAP ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามี 5 ปัจจัย ประกอบด้วย การรับรู้ความมีประโยชน์ของการใช้งานระบบ ERP การรับรู้ความยากง่ายของการใช้งานระบบ ERP การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการใช้งานระบบ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และเจตนาการใช้งานระบบ สถิติที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 โดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง วิธีการวิเคราะห์ห่อทธิพลเชิงสาเหตุ โดยใช้สถิติ t-test และ F-test ทำการทดสอบความแตกต่างแบบคู่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับเจตนาการใช้งานระบบ โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และตัวแปรที่มีอิทธิพลน้อยที่สุดคือ การรับรู้ความมีประโยชน์ต่อการใช้งาน

วรวิทย์ อูทร (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยในการศึกษาได้ใช้แบบจำลองของ DeLoan และ Mclean (1992) โดยได้ทำการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ใช้ซอฟต์แวร์ SAP จำนวน 360 คน ตัวแปรหลักที่ใช้ในการศึกษาคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านเทคนิคของระบบ และปัจจัยเพิ่มเติมอีก 5 ปัจจัย ได้แก่ การส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง การวางแผนโครงการ ประสิทธิภาพของการสื่อสาร การให้ความรู้และการฝึกอบรม และทักษะส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ปัจจัย การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยผลจากการศึกษาพบว่า ความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในระดับสูง มีส่วนช่วยในด้านการส่งเสริมการวางแผนโครงการ ประสิทธิภาพด้านการสื่อสาร การให้ความรู้ และการฝึกอบรมในระดับสูง และทักษะส่วนบุคคลรวมไปถึงปัจจัยด้านสนับสนุนต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำระบบมาใช้

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP ซอฟต์แวร์ของผู้ใช้งานด้านบัญชี และได้ทำการทดสอบโดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ของ Davis (1989) โดยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสอบถามจาก

ผู้ใช้งานหลัก (Key User) ไปจนถึงผู้ใช้งานคนสุดท้าย (End User) ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ได้แก่ ความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน เช่น ลักษณะการเกี่ยวข้องกับงานและประสบการณ์ ความเข้ากันได้ของระบบ การอบรม และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยหรือตัวแปรภายนอกมีผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ และยังมีส่งผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยีอีกด้วย โดยพบว่า ปัจจัยความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการฝึกอบรมส่งผลต่อ การยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด

อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม (2556) ได้ทำการศึกษาปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์แบบ ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของเซฟเฟ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบ ประสบการณ์ในการทำงาน และงานที่รับผิดชอบ จะส่งผลให้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ ERP แตกต่างกัน

อุบลวรรณ ขุนทอง (2556) ได้ทำการศึกษาปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรด้านบัญชีและการเงินที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงิน และส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย การวิจัยครั้งนี้จะใช้วิธีการเก็บ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากผู้บริหารในทุกระดับ จำนวน 13 คน โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก และใช้ แบบสอบถามกับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงโครงสร้าง (SEM) เพื่อใช้ ในการยืนยันปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบ ERP ทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมที่ไม่ใช่ ระบบสารสนเทศ และด้านสภาพแวดล้อมทางระบบสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ เชิงคุณภาพ พบว่าปัจจัยความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP ได้แก่ การสนับสนุนและความมุ่งมั่น ตั้งใจจริงของผู้บริหารองค์กร การสื่อสารขององค์กร วัฒนธรรมขององค์กร การบริหารพนักงาน การบริหารโครงการ และการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานขององค์กร และยังรวมไปถึง คุณภาพ ของระบบ คุณภาพของสารสนเทศ และคุณภาพการให้บริการของบริษัทผู้จัดจำหน่าย ส่วนผลการศึกษาจากสมการเชิงโครงสร้างพบว่า ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การบริหาร พนักงาน การให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพของระบบ และคุณภาพของสารสนเทศด้วย

สาวิตรี ศิริงาน (2557) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานในอุตสาหกรรมเคมีของประเทศไทย โดยได้ใช้ประยุกต์

แบบจำลอง IS Succes Model ของ DeLoan และ McLean (1992), ES Success Model ของ Gable et al. (2003) และ Ifinedo (2006) รูปแบบจำลองความสำเร็จของระบบทรัพยากรองค์กร (ERP) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวแทนของผู้ใช้งานระบบ ERP ที่ทำงานอุตสาหกรรมย่อยของอุตสาหกรรมเคมี ตัวแปรหลักที่ใช้ในการศึกษามี 6 ตัว ประกอบด้วย คุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ คุณภาพการบริการ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การสนับสนุน การตัดสินใจ และการปรับปรุงกระบวนการทำงาน สถิติที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบ Pear's Correlation และการวิเคราะห์การถดถอย โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพการบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งาน มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสนับสนุนการตัดสินใจ และการปรับปรุงกระบวนการทำงานของผู้ใช้

สิทธิพร หงษ์สุวรรณ (2559) ได้ทำการศึกษาแบบจำลองสมการ โครงสร้างของความสำเร็จในการใช้ระบบ ERP ในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีแบบจำลองความสำเร็จเทคโนโลยีสารสนเทศของ DeLone and McLean ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษามี 3 ปัจจัย ได้แก่ การบริการจากภายนอก การบริการจากภายในองค์กร และคุณภาพของบุคลากร สถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการ โครงสร้าง (Structure Equation Model: SEM) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์กรที่มีประสบการณ์ในการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) จากการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งานสูงสุด รองลงมา คือ คุณภาพของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของการประยุกต์ใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรด้วย

Nicolau (2004) ได้ทำการศึกษาผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรขององค์กร เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนกลยุทธ์ทางธุรกิจที่จะช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพทางการเงินมากขึ้น ซึ่งอาจจะส่งผลต่อกระบวนการทางธุรกิจเกือบทั้งหมด การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากผลของการดำเนินการทางการเงินในระยะยาวของทั้งบริษัท ได้ให้บริษัททดลองใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร แล้วทำการระบุและรวบรวมข้อมูลเปรียบเทียบข้อมูลทางการเงินของบริษัทจำนวน 247 แห่ง พบว่าบริษัทที่ได้ใช้ระบบสามารถควบคุมลักษณะการดำเนินงานได้ ซึ่งผู้ขายจะเป็นตัวกำหนดเป้าหมายในการดำเนินการ และระยะเวลาการดำเนินการช่วยอธิบายผลกระทบด้านประสิทธิภาพทางการเงินได้

Peslak (2006) ได้ทำการศึกษาความสำเร็จในการวางแผนทรัพยากรขององค์กร การศึกษาสำรวจมุมมองของผู้บริหารการเงิน เพื่อต้องการสำรวจความคิดเห็นของผู้บริหารทางการเงิน

ขององค์กรชั้นนำเกี่ยวกับความสำเร็จการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากร (ERP) ปัจจัยที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างต้นทุน ประสิทธิภาพของงบประมาณที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ และตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อค่าใช้จ่ายและเวลา ผลการวิจัยพบว่า การใช้งาน ERP ถือว่าประสบความสำเร็จในระดับปานกลาง นอกจากนี้ค่าใช้จ่ายและเวลามีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของความสำเร็จ

Narimani, Tabaeian, Khanjani, and Soltani (2012) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อความสำเร็จในการวางแผนทรัพยากรขององค์กรมีผลต่อการบริหาร คุณภาพโดยรวม จากการศึกษาพบว่า ผู้จัดการที่ประสบความสำเร็จในระบบ ERP สามารถแก้ไข ระบบการประเมินผ่านทาง การบริหารคุณภาพโดยรวม เพื่อให้รางวัลแก่พนักงานที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร แล้วค้นพบว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์อย่างมากกับระบบความสำเร็จของ ระบบ ERP และมีบทบาทในการควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับการใช้ งานระบบ ERP ได้สำเร็จ

Faizal, Asish, and M. J. (2015) ผลกระทบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่มี ผลต่อการจัดการคุณภาพโดยรวมในกลุ่มของพนักงานไฟฟ้า จากการศึกษาพบว่า เพศและสถานภาพ สมรสไม่ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ความซื่อตรงและความมีมารยาทของ OCB มีอิทธิพล อย่างมากต่อ TQM ทั้งในด้านการผลิตและในการช่วยให้การบรรลุผลกำไรมากขึ้น ความตั้งใจของ OCB มีอิทธิพลต่อ TQM แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมความซื่อสัตย์ของพนักงานให้ การปรับปรุง คุณภาพมีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มารยาทที่มีต่อเพื่อนร่วมงานของ OCB มีอิทธิพลอย่างมากต่อ TQM และความเห็นแก่ประโยชน์ ความมีพลเมือง และความซื่อตรง ของ OCB ไม่มีอิทธิพลต่อ TQM

Sun, Ni, Lam, and Ying (2016) ได้ทำการศึกษาการประเมินขั้นตอนการดำเนินการ วางแผนทรัพยากรองค์กรในแต่ละขั้นตอนในประเทศฮ่องกง พบว่า ความพร้อมขององค์กรต้องได้รับการ ประเมินตั้งแต่เริ่มต้นและการดำเนินงานของโครงการ ERP หลังจากใช้ระบบ ERP ประสิทธิภาพ ของการดำเนินงานแต่ละครั้งจะถูกวัดประสิทธิภาพที่แตกต่างกัน

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร” โดยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP รวมจำนวนประชากรทั้งหมด 140 คน ซึ่งทำงานอยู่ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารขนาดกลาง 6 บริษัทในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร ประกอบด้วย

- 3.1.1.1 บริษัท ไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด
- 3.1.1.2 บริษัท แฟ็คฟู้ด จำกัด (มหาชน)
- 3.1.1.3 บริษัท ยูนิคอร์ด จำกัด (มหาชน)
- 3.1.1.4 บริษัท โอคินอสฟู้ด จำกัด
- 3.1.1.5 บริษัท เอ แอนด์ เอ็น ฟู้ดส์ จำกัด
- 3.1.1.6 บริษัท ซีโน-ไทย ฟริช แอนด์ ดราย จำกัด

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณกรณีทราบจำนวนประชากร ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

สูตร

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตร จะได้ผลลัพธ์

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{140}{1+140(0.05)^2}$$

$$n = 103.70 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่าง 103.70 คน จากนั้นทำการปรับขนาดตัวอย่างเพื่อความเหมาะสมเป็นจำนวน 104 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportionate Stratified Random Sampling) โดยคำนวณขนาดของตัวอย่างที่จะเก็บข้อมูลจากแต่ละบริษัทแบบแบ่งสัดส่วน ดังแสดงในตารางที่ 3.1 แล้วทำการจัดเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)



ตารางที่ 3.1 การแบ่งขนาดของตัวอย่างตามสัดส่วน

บริษัทในธุรกิจ แปรรูปอาหารแช่แข็ง (ตัวอย่าง)	ประชากร แผนก จัดซื้อ	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก จัดซื้อ	ประชากร แผนก การผลิต	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก ผลิต	ประชากร แผนก การตลาด	กลุ่ม ตัวอย่าง แผนก การตลาด
1. บริษัท ไทยรวมสิน พัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด	5	4	12	9	8	6
2. บริษัท แพ็คฟู้ด จำกัด (มหาชน)	6	4	10	7	8	6
3. บริษัท ยูนิคอร์ด จำกัด (มหาชน)	8	6	7	5	6	5
4. บริษัท โอคินอสฟู้ดส์ จำกัด	6	4	9	7	10	7
5. บริษัท เอ แอนด์ ฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน)	8	6	6	4	8	6
6. บริษัท ซี-โน ไทย ฟรีซ แอนด์ ดราย จำกัด	6	5	8	6	9	7
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>39</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>49</b>	<b>37</b>

### 3.2 เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยศึกษารวบรวมและนำมาดำเนินการสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามแบบเลือกคำตอบ (Checklist Questions) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questions) ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลแบบอันตภาคชั้น (Internal Scale) หรือ

มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามเป็นสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ โดยการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมขององค์กรในด้าน การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questions) ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Internal Scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามเป็นสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ โดยการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้าน การให้ความช่วยเหลือการค้ำถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรเป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed Ended Questions) ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Internal Scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะของคำถามเป็นสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ โดยการวัดระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในด้านคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล

**ส่วนที่ 5** ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามแบบคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions)

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามและการแปลความหมายของคะแนนในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3 และ 4 กำหนด ดังนี้

การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

สูตรคำนวณ

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

แทนค่า

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

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาความถี่ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผลคำนวณ โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2549, น.129)

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัท ขนาดกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบขั้นต้น หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของคำถามในแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

2) นำแบบสอบถามไปหาค่า IOC โดยผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์การทำงานที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาดในธุรกิจ การแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ในการตรวจสอบโดยใช้เกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์  
ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์  
ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดไม่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์

คือ 
$$\frac{\text{ผลรวมคะแนนผู้เชี่ยวชาญ}}{\text{จำนวนผู้เชี่ยวชาญ}}$$

เกณฑ์คำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.05-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

เกณฑ์คำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.30 ต้องปรับปรุงยังใช้ไม่ได้ จึงพิจารณาตัดทิ้งหรือปรับปรุงแก้ไขโดยตารางแสดงค่าความสอดคล้องในภาคผนวก

1) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่ง เพื่อตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามแล้วจึงนำไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ - Coefficient) ของความเชื่อมั่นตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าเท่ากับ 0.847 ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสามารถนำไปใช้ได้จริง

2) นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 104 ชุด หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลรวบรวมได้มาจัดการวิเคราะห์ข้อมูล

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP ในแผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 104 คน

โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานในระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลาง ที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ใช้ประกอบการวิจัยนั้นศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร หนังสือ บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและข้อมูลจากบริษัทธุรกิจแปรรูปอาหาร เพื่อเป็นแนวทางการศึกษาครั้งนี้

### 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.2 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.3 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

3.4.4 การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ประกอบด้วย

(1) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพทางสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้สถิติในการหาค่าความถี่ และร้อยละ

(2) การควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ใช้สถิติในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือการคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ใช้สถิติในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(4) ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ประกอบด้วย คุณภาพระบบคุณภาพสารสนเทศ การใช้สารสนเทศ ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล ใช้สถิติในการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ประกอบด้วย

(1) ค่าสถิติ Independent Samples t-test ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มที่อิสระต่อกัน ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานปัจจุบัน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

(2) ค่าสถิติ One-way ANOVA ใช้เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มซึ่งจะทดสอบ

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วยอายุ สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม และในกรณีที่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างของค่าคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้การวิเคราะห์ Post Hoc แบบวิธี Least Significant Difference (LSD)

(3) Multiple Linear Regression ใช้เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปรตามหนึ่งตัวกับตัวแปรอิสระหลายตัว ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประกอบด้วย

สมมติฐานที่ 2 การควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ในครั้งนี้ได้รวบรวมข้อมูลโดยการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 6 บริษัท จำนวน 104 ชุด และได้รับการตอบกลับทั้งสิ้น 104 ชุด การตอบแบบสอบถามครั้งนี้จึงมีความสมบูรณ์ทั้งสิ้น 104 ชุด และได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลโดยกำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t-Distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกำลังสองของคะแนน
LSD	แทน	ค่าผลต่อท้ายสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่ม I และ J
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R Square	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์

#### 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ของการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยทำการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการควบคุมคุณภาพโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	50	48.1
หญิง	54	51.9
รวม	104	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 104 คน จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.9 และรองลงมา คือ เพศชายมีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย



ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	14	13.5
25-35 ปี	49	47.1
36-45 ปีขึ้นไป	39	37.5
46 ปีขึ้นไป	2	1.9
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 104 คน จำแนกตามอายุ พบว่า มีอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 อายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 อายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 25-35 ปี และส่วนน้อยมีอายุ 46 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	80	76.9
สูงกว่าปริญญาตรี	24	23.1
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 104 คน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบว่า ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 และรองลงมาคือ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากกว่าสูงกว่าปริญญาตรี

**ตารางที่ 4.4** แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	57	54.8
สมรส	46	44.2
หย่าร้าง	1	1
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 104 คน จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีสถานภาพโสด 57 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 สถานภาพสมรส 46 คน คิดเป็นร้อยละ 44.2 สถานภาพหย่าร้าง 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด และส่วนน้อยมีสถานภาพหย่าร้าง

**ตารางที่ 4.5** แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	34	32.7
พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	70	67.3
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 104 คน จำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนกจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 และรองลงมา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.7 โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนกมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

**ตารางที่ 4.6** แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,000-20,000 บาท	47	45.2
20,001-25,000 บาท	7	6.7
25,001-30,000 บาท	25	24.0
30,001 ขึ้นไป	25	24.0
<b>รวม</b>	<b>104</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 104 คน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 โดยกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-20,000 บาท และส่วนน้อยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-25,000 บาท

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลการควบคุมคุณภาพโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.7** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการควบคุมข้อมูลคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม

การพัฒนาและการฝึกอบรม	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มทำงานกับบุคลากรใหม่	26 (25.0)	46 (44.2)	32 (30.8)	-	-	3.94	0.748	มาก	2
2. การพัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลากร	29 (27.9)	41 (39.4)	34 (32.7)	-	-	3.95	0.781	มาก	1
3. การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	27 (26.0)	42 (40.4)	35 (33.7)	-	-	3.92	0.772	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>27 (26.0)</b>	<b>45 (43.3)</b>	<b>32 (30.8)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.952</b>	<b>0.755</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.952 (SD = 0.755) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลากรทุกคน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 (SD = 0.781) อันดับ 2 คือ การฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มทำงานกับบุคลากรใหม่ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (SD = 0.748) และอันดับสุดท้าย คือ การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (SD = 0.772)

**ตารางที่ 4.8** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมข้อมูลคุณภาพ โดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ

การเพิ่มขีด ความสามารถ	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การกระตุ้นให้ บุคลากรมี ความสามารถที่ หลากหลาย เพื่อเพิ่ม ศักยภาพใน การปฏิบัติงาน	33 (31.7)	34 (32.7)	35 (33.7)	2 (1.9)	-	3.94	0.857	มาก	1
2. การทดสอบความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น	34 (32.7)	31 (29.8)	37 (35.6)	2 (1.9)	-	3.93	0.873	มาก	2
3. มีการทดสอบทักษะ ความสามารถเฉพาะ ของบุคคล (เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อเพิ่ม ค่าตอบแทนพิเศษราย เดือน	34 (32.7)	29 (27.9)	37 (35.6)	4 (3.8)	-	3.89	0.913	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>32 (30.8)</b>	<b>34 (32.7)</b>	<b>35 (33.7)</b>	<b>3 (2.9)</b>	<b>-</b>	<b>3.914</b>	<b>0.872</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 (SD = 0.872) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การกระตุ้นให้บุคลากรมีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 (SD = 0.857) อันดับ 2 คือ การทดสอบความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้นมีความสำคัญ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (SD = 0.873) และอันดับสุดท้าย คือ มีการทดสอบทักษะความสามารถเฉพาะของบุคคล (เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD = 0.913)

**ตารางที่ 4.9** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมข้อมูลคุณภาพ โดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

การจัดการตามระบอบ ประชาธิปไตย	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. เปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วม ในการวางแผนงานภายใน องค์กร	29 (27.9)	38 (36.5)	36 (34.6)	1 (1.0)	-	3.91	0.814	มาก	2
2. บุคลากรสามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารขององค์กร ตามระดับความรับผิดชอบ ของแต่ละหน่วยงานได้ ตลอดเวลา	30 (28.8)	42 (40.4)	31 (29.8)	1 (1.0)	-	3.97	0.794	มาก	1
3. เปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกระดับมีส่วนร่วมแสดง ความคิดเห็นหรือลงมือปฏิบัติ ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ภายในองค์กร	26 (25.0)	41 (39.4)	36 (34.6)	1 (1.0)	-	3.88	0.792	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>28 (26.9)</b>	<b>41 (39.4)</b>	<b>34 (32.7)</b>	<b>1 (1.0)</b>	<b>-</b>	<b>3.923</b>	<b>0.797</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 (SD = 0.797) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรตามระดับความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ได้ตลอดเวลาที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 (SD = 0.794) อันดับ 2 คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานภายในองค์กรมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (SD = 0.814) และอันดับสุดท้าย คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนแสดงความคิดเห็นหรือลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 (SD = 0.792)

**ตารางที่ 4.10** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการควบคุมคุณภาพ โดยรวม ในภาพรวม

การควบคุมคุณภาพ โดยรวม	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การพัฒนาและ การฝึกอบรม	26.0	43.3	30.8	-	-	3.952	0.755	มาก	1
2. การเพิ่มขีด ความสามารถ	30.8	32.7	33.7	2.9	-	3.914	0.872	มาก	3
3. การจัดการ ตามระบอบ ประชาธิปไตย	26.9	39.4	32.7	1.0	-	3.923	0.797	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>26.9</b>	<b>39.4</b>	<b>33.7</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>3.933</b>	<b>0.779</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามการควบคุมคุณภาพโดยรวมในภาพรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.933 (SD = 0.779) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.952 (SD = 0.755) รองลงมา คือ ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 (SD = 0.797) และด้านการเพิ่มขีดความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 (SD = 0.872)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง  
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิก  
ที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ

การให้ความช่วยเหลือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กร	37 (35.6)	43 (41.3)	24 (23.1)	-	-	4.13	0.759	มาก	2
2. ความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน	40 (38.5)	41 (39.4)	23 (22.1)	-	-	4.16	0.765	มาก	1
3. การให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	35 (33.7)	46 (44.2)	23 (22.1)	-	-	4.12	0.741	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>37 (35.6)</b>	<b>43 (41.3)</b>	<b>24 (23.1)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.125</b>	<b>0.759</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.125 (SD = 0.759) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 (SD = 0.765) อันดับ 2 คือ ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.759) และอันดับสุดท้าย คือ การให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.741)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

การคำนึงถึงผู้อื่น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ	30 (28.8)	47 (45.2)	27 (26.0)	-	-	4.03	0.743	มาก	2
2. การมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อั้ว หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	31 (29.8)	43 (41.3)	30 (28.8)	-	-	4.01	0.770	มาก	3
3. การยินดีให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมีปัญหาในการทำงาน	37 (35.6)	38 (36.5)	29 (27.9)	-	-	4.08	0.797	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>30 (28.8)</b>	<b>46 (44.2)</b>	<b>28 (26.9)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.019</b>	<b>0.750</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.019 (SD = 0.750) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การยินดีให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมีปัญหาในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 (SD = 0.797) อันดับ 2 คือ การเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (SD = 0.743) และอันดับสุดท้าย คือ การมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อั้ว หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (SD = 0.770)



ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

ความอดทนอดกลั้น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ความสามารถอดทนต่อ สภาวะตึงเครียดหรือ ความผิดหวังในการทำงาน	42 (40.4)	41 (39.4)	21 (20.2)	-	-	4.20	0.755	มาก	1
2. ความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร	42 (40.4)	40 (38.5)	22 (21.2)	-	-	4.19	0.764	มาก	2
3. การไม่กล่าวโทษเพื่อน ร่วมงานหากทำงาน ผิดพลาดหรือไม่ประสบ ผลสำเร็จ	38 (36.5)	46 (44.2)	20 (19.2)	-	-	4.17	0.730	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>38</b> <b>(36.5)</b>	<b>44</b> <b>(42.3)</b>	<b>22</b> <b>(21.2)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.154</b>	<b>0.747</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.154 (SD = 0.747) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ความสามารถอดทนต่อสภาวะตึงเครียดหรือความผิดหวังในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 (SD = 0.755) อันดับ 2 คือ ความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (SD = 0.764) และอันดับสุดท้าย คือ การไม่กล่าวโทษเพื่อนร่วมงานหากทำงานผิดพลาดหรือไม่ประสบผลสำเร็จ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD = 0.730)

ตารางที่ 4.14 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

ความสำนึกในหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	40 (38.5)	35 (33.7)	29 (27.9)	-	-	4.11	0.812	มาก	3
2. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	43 (41.3)	36 (34.6)	25 (24.0)	-	-	4.17	0.794	มาก	2
3. การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาภาพจน์ขององค์กร	42 (40.4)	39 (37.5)	23 (22.1)	-	-	4.18	0.773	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>42 (40.4)</b>	<b>35 (33.7)</b>	<b>27 (26.0)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.144</b>	<b>0.806</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.144 (SD = 0.806) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาภาพจน์ขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.18 (SD = 0.773) อันดับ 2 คือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD = 0.794) และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่างมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.812)

ตารางที่ 4.15 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

การให้ความร่วมมือ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุม โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก	32 (30.8)	51 (49.0)	21 (20.2)	-	-	4.11	0.709	มาก	2
2. การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร	36 (34.6)	48 (46.2)	20 (19.2)	-	-	4.15	0.721	มาก	1
3. การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ	36 (34.6)	42 (40.4)	26 (25.0)	-	-	4.10	0.770	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>34 (32.7)</b>	<b>48 (46.2)</b>	<b>22 (21.2)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.115</b>	<b>0.728</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (SD = 0.728) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 (SD = 0.721) อันดับ 2 คือ การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุม โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.709) และอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.770)

ตารางที่ 4.16 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	35.6	41.3	23.1	-	-	4.125	0.759	มาก	3
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	28.8	44.2	26.9	-	-	4.019	0.750	มาก	5
3. ด้านความอดทนอดกลั้น	36.5	42.3	21.2	-	-	4.154	0.747	มาก	1
4. ด้านความสำนึกในหน้าที่	40.4	33.7	26.0	-	-	4.144	0.806	มาก	2
5. ด้านการให้ความร่วมมือ	32.7	46.2	21.2	-	-	4.115	0.728	มาก	4
<b>ภาพรวม</b>	<b>26.0</b>	<b>51.9</b>	<b>22.1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.039</b>	<b>0.696</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.039 (SD = 0.696) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.154 (SD = 0.747) รองลงมาคือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.144 (SD = 0.806) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.125 (SD = 0.759) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (SD = 0.728) และด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดเท่ากับ 4.019 (SD = 0.750)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตารางที่ 4.17** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

คุณภาพระบบ	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
	ที่สุด		กลาง			$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว	43 (41.3)	32 (30.8)	28 (26.9)	1 (1.0)	-	4.13	0.844	มาก	2
2. การใช้ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	43 (41.3)	31 (29.8)	30 (28.8)	-	-	4.13	0.832	มาก	1
3. การใช้ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์	42 (40.4)	31 (29.8)	30 (28.8)	1 (1.0)	-	4.10	0.854	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>41 (39.4)</b>	<b>31 (29.8)</b>	<b>31 (29.8)</b>	<b>1 (1.0)</b>	<b>-</b>	<b>4.077</b>	<b>0.856</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมด้านคุณภาพระบบ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.077 (SD = 0.856) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การใช้ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 (SD = 0.832) อันดับ 2 คือ การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.844) และอันดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.854)

**ตารางที่ 4.18** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

คุณภาพสารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน	47 (45.2)	27 (26.0)	29 (27.9)	1 (1.0)	-	4.15	0.868	มาก	1
2. ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้	39 (37.5)	37 (35.6)	28 (26.9)	-	-	4.11	0.799	มาก	2
3. ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา	37 (35.6)	40 (38.5)	27 (26.0)	-	-	4.10	0.782	มาก	3
<b>ภาพรวม</b>	<b>37 (35.6)</b>	<b>40 (38.5)</b>	<b>27 (26.0)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.096</b>	<b>0.782</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสำเร็จของระบบระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมด้านคุณภาพสารสนเทศ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.096 (SD = 0.782) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับ พบว่า อันดับ 1 คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 (SD = 0.868) อันดับ 2 คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.799) และอันดับสุดท้าย คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา มีความสำคัญอยู่ในระดับมากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.782)

**ตารางที่ 4.19** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. สารสนเทศจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ	46 (44.2)	30 (28.8)	28 (26.9)	-	-	4.17	0.830	มาก	1
2. สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย	42 (40.4)	34 (32.7)	28 (26.9)	-	-	4.13	0.813	มาก	3
3. สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน	44 (42.3)	32 (30.8)	28 (26.9)	-	-	4.15	0.822	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>47 (45.2)</b>	<b>28 (26.9)</b>	<b>29 (27.9)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.173</b>	<b>0.841</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมด้านการใช้สารสนเทศ พบว่า มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.173 (SD = 0.841) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ สารสนเทศจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 (SD = 0.830) อันดับ 2 คือ สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.822) และอันดับสุดท้ายคือ สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.813)



**ตารางที่ 4.20** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
	ที่สุด		กลาง			$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การออกแบบการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ ERP ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้งาน	40 (38.5)	34 (32.7)	30 (28.8)	-	-	4.10	0.819	มาก	3
2. ระบบ ERP สามารถปรับแต่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	46 (44.2)	29 (27.9)	29 (27.9)	-	-	4.16	0.837	มาก	1
3. ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับเพื่อหาจุดกำเนิดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	44 (42.3)	29 (27.9)	31 (29.8)	-	-	4.13	0.844	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>44 (42.3)</b>	<b>30 (28.8)</b>	<b>30 (28.8)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.135</b>	<b>0.837</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.837) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ ระบบ ERP สามารถปรับแต่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 (SD = 0.837) อันดับ 2 คือ ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อหาจุดกำเนิดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.844) และอันดับสุดท้าย คือ การออกแบบการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ ERP ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้งานมีความสำคัญอยู่ในระดับ มากที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.819)



**ตารางที่ 4.21** แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

ผลกระทบต่อบุคคล	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ระดับความสำคัญ			
						$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. การใช้ระบบ ERP ช่วยให้ผู้บุคลากรสามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ	43 (41.3)	32 (30.8)	29 (27.9)	-	-	4.13	0.825	มาก	3
2. การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ	42 (40.4)	33 (31.7)	29 (27.9)	-	-	4.13	0.821	มาก	2
3. การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้	42 (40.4)	35 (33.7)	27 (26.0)	-	-	4.14	0.806	มาก	1
<b>ภาพรวม</b>	<b>42 (40.4)</b>	<b>34 (32.7)</b>	<b>28 (26.9)</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.135</b>	<b>0.813</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวมด้านความผลกระทบต่อบุคคล พบว่ามีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.813) โดยพิจารณาจากการจัดอันดับพบว่า อันดับ 1 คือ การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 (SD = 0.806) อันดับ 2 คือ การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.821) และอันดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบ ERP ช่วยให้ผู้บุคลากรสามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.825)

ตารางที่ 4.22 แสดงจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความสำเร็จของระบบ  
การวางแผนทรัพยากรองค์กร

ความสำเร็จของระบบ การวางแผน ทรัพยากรองค์กร	ระดับความสำคัญ (ร้อยละ)					ระดับความสำคัญ			
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\bar{X}$	SD	แปลผล	อันดับ
1. ด้านคุณภาพระบบ	39.4	29.8	29.8	1.0	-	4.077	0.856	มาก	5
2. ด้านคุณภาพ สารสนเทศ	35.6	38.5	26.0	-	-	4.096	0.782	มาก	4
3. ด้านการใช้ สารสนเทศ	45.2	26.9	27.9	-	-	4.173	0.841	มาก	1
4. ด้านความพึงพอใจ ของผู้ใช้งาน	42.3	28.8	28.8	-	-	4.135	0.837	มาก	3
5. ด้านผลกระทบต่อ บุคคล	40.4	32.7	26.9	-	-	4.135	0.813	มาก	2
<b>ภาพรวม</b>	<b>37.5</b>	<b>35.6</b>	<b>26.9</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4.106</b>	<b>0.800</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.106 (SD = 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้สารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.173 (SD = 0.841) รองลงมาคือ ด้านผลกระทบต่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.813) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.837) ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.096 (SD = 0.782) และด้านคุณภาพระบบมีค่าเฉลี่ยที่น้อยที่สุดเท่ากับ 4.077 (SD = 0.856)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	เพศ	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	ชาย	3.88	0.746	-0.934	102	0.353
	หญิง	4.02	0.765			
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	ชาย	3.86	0.833	-0.600	102	0.550
	หญิง	3.96	0.910			
3. การจัดการตามระบอบ ประชาธิปไตย	ชาย	3.74	0.751	-2.301	102	<b>0.023*</b>
	หญิง	4.09	0.807			
ภาพรวม	ชาย	<b>3.82</b>	<b>0.774</b>	<b>-1.426</b>	<b>102</b>	<b>0.157</b>
	หญิง	<b>4.04</b>	<b>0.776</b>			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของการควบคุมคุณภาพโดยรวมสูงกว่าเพศชาย

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มขีดความสามารถ ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.353 และ 0.550 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มขีดความสามารถไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการ

จัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.2** ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.24** การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	ปริญญาตรี	3.74	0.689	-6.162	102	<b>0.000*</b>
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.67	0.482			
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	ปริญญาตรี	3.66	0.810	-8.502	102	<b>0.000*</b>
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.75	0.442			
3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	ปริญญาตรี	3.70	0.736	-7.541	102	<b>0.000*</b>
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.67	0.482			
ภาพรวม	ปริญญาตรี	3.71	0.715	-7.531	102	<b>0.000*</b>
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.67	0.482			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพ โดยรวม	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	$\bar{X}$	SD	t	df	Sig.
1. การพัฒนาและ การฝึกอบรม	พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.44	0.561	-5.430	102	<b>0.000*</b>
	พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	4.20	0.714			
2. การเพิ่มขีด ความสามารถ	พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.21	0.641	-7.390	102	<b>0.000*</b>
	พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	4.26	0.756			
3. การจัดการตาม ระบอบประชาธิปไตย	พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.38	0.697	-5.456	102	<b>0.000*</b>
	พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	4.19	0.708			
ภาพรวม	พนักงานระดับปฏิบัติการ	3.35	0.544	-6.166	102	<b>0.000*</b>
	พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	4.21	0.720			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยการใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งงานพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนกมากกว่าตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**สมมติฐานที่ 1.4** อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.26** การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่มีอายุที่ต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	12.568	3	4.189	9.069	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	46.192	100	0.462		
	รวม	58.760	103			
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	19.260	3	6.420	10.889	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	58.961	100	0.590		
	รวม	78.221	103			
3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	ระหว่างกลุ่ม	13.799	3	4.600	8.917	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	51.586	100	0.516		
	รวม	65.385	103			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.262	3	4.087	8.131	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	50.267	100	0.503		
	รวม	62.529	103			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference ได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม

อายุ	กลุ่ม J	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.07	4.08	4.10	4.00
ต่ำกว่า 25 ปี	3.07	-	-1.01	-1.03	-0.93
			(0.000*)	(0.000*)	(0.074)
25-35 ปี	4.08		-	-0.02	0.08
				(0.886)	(0.868)
36-45 ปี	4.10			-	0.10
					(0.836)
46 ปีขึ้นไป	4.00				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมเป็นแบบรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 25-35 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.01 และ 1.03

ตารางที่ 4.28 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกันด้านการเพิ่มขีดความสามารถ

อายุ	กลุ่ม J	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	2.93	3.92	4.21	5.00
ต่ำกว่า 25 ปี	2.93	-	-0.99 (0.000*)	-1.28 (0.000*)	-2.07 (0.001*)
25-35 ปี	3.92		-	-0.29 (0.085)	-1.08 (0.054)
36-45 ปี	4.21			-	-0.79 (0.156)
46 ปีขึ้นไป	5.00				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกันด้านการเพิ่มขีดความสามารถเป็นแบบรายคู่ พบว่า กลุ่มอายุ ต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 25-35 ปี กลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี และ กลุ่มอายุ 46 ปีขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.001 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 1.28 และ 2.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกันด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

อายุ	กลุ่ม J	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.00	4.06	4.08	4.00
ต่ำกว่า 25 ปี	3.00	-	-1.06 (0.000*)	-1.08 (0.000*)	-1.00 (0.068)
25-35 ปี	4.06		-	-0.02 (0.919)	0.06 (0.906)
36-45 ปี	4.08			-	0.08 (0.883)
46 ปีขึ้นไป	4.00				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



จากตารางที่ 4.29 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกันด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยเป็นแบบรายคู่พบว่า กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มอายุระหว่าง 25-35 ปี และกลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.06 และ 1.08

**สมมติฐานที่ 1.5** สถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : สถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.30** สถานภาพสมรสที่ต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.040	2	0.520	0.910	0.406
	ภายในกลุ่ม	57.719	101	0.571		
	รวม	58.760	103			
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.344	2	0.672	0.883	0.417
	ภายในกลุ่ม	76.877	101	0.761		
	รวม	78.221	103			
3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	ระหว่างกลุ่ม	1.244	2	0.622	0.980	0.379
	ภายในกลุ่ม	64.140	101	0.635		
	รวม	65.385	103			
<b>ภาพรวม</b>	ระหว่างกลุ่ม	<b>1.160</b>	<b>2</b>	<b>0.580</b>	<b>0.955</b>	<b>0.388</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>61.368</b>	<b>101</b>	<b>0.608</b>		
	รวม	<b>62.529</b>	<b>103</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสที่ต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.388 ซึ่งมากกว่า

ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.406, 0.417 และ 0.379 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

$H_0$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. การพัฒนาและการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	13.703	3	4.568	10.138	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	45.056	100	0.451		
	รวม	58.760	103			
2. การเพิ่มขีดความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	23.622	3	7.874	14.421	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	54.599	100	0.546		
	รวม	78.221	103			
3. การจัดการตามระบอบ ประชาธิปไตย	ระหว่างกลุ่ม	14.387	3	4.796	9.403	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	50.998	100	0.510		
	รวม	65.385	103			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	<b>16.370</b>	<b>3</b>	<b>5.457</b>	<b>11.821</b>	<b>0.000*</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>46.159</b>	<b>100</b>	<b>0.462</b>		
	รวม	<b>62.529</b>	<b>103</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยการใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่

แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference ได้ ดังนี้

**ตารางที่ 4.32** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	15,000-20,000	20,001-25,000	25,001-30,000	30,001
		บาท	บาท	บาท	บาทขึ้นไป
<b>กลุ่ม I</b>	<b>Mean</b>	3.60	3.86	4.12	4.48
15,000-20,000 บาท	3.60	-	-0.26 (0.339)	-0.53 (0.002*)	-0.88 (0.000*)
20,001-25,000 บาท	3.86		-	-0.26 (0.362)	-0.62 (0.032*)
25,001-30,000 บาท	4.12			-	-0.36 (0.061)
30,001 บาทขึ้นไป	4.48				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมเป็นแบบรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.53 และ 0.88 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 ขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.032 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.62

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อ  
การควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	15,000-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.40	4.00	4.28	4.48
15,000-20,000 บาท	3.40	-	-0.60 (0.049*)	-0.88 (0.000*)	-1.08 (0.000*)
20,001-25,000 บาท	4.00		-	-0.28 (0.378)	-0.48 (0.132)
25,001-30,000 บาท	4.28			-	-0.20 (0.341)
30,001 บาทขึ้นไป	4.48				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันด้านการเพิ่มขีดความสามารถเป็นแบบรายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.049 0.000 และ 0.000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.60 0.88 และ 1.08

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อ การควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	กลุ่ม J	15,000-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001-30,000 บาท	30,001 บาทขึ้นไป
กลุ่ม I	Mean	3.58	3.71	4.08	3.92
15,000-20,000 บาท	3.58	-	-0.14 (0.630)	-0.51 (0.005*)	-0.91 (0.000*)
20,001-25,000 บาท	3.71		-	-0.37 (0.234)	-0.77 (0.014*)
25,001-30,000 บาท	4.08			-	-0.40 (0.050)
30,001 บาทขึ้นไป	3.92				-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 ผลจากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกันด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยเป็นแบบ รายคู่ พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,000-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 25,001-30,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.000 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.51 และ 0.91 ส่วนรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 20,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 มีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.77

**สมมติฐานที่ 2** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

การทดสอบสมมติฐานที่ 2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Linear Regression

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Linear Regression ในการหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเชิงเส้น ทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_n X_n + \epsilon$$

เมื่อ

(Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$  คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

$\beta_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการ

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ...  
จนถึง ตัวแปรอิสระที่ n

$\varepsilon$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

สมการในรูปของประชากร

$$(Y_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_3) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

สมการประมาณค่า

$$(\hat{Y}_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$(\hat{Y}_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$(\hat{Y}_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$(\hat{Y}_3) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

ในการทดสอบสมมติฐานกำหนดให้ตัวแปรตาม

$\hat{Y}_T$  หรือ OCB คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

$\hat{Y}_1$  หรือ ALT คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ

$\hat{Y}_2$  หรือ COU คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

$\hat{Y}_3$  หรือ SPO คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

$\hat{Y}_4$  หรือ CON คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

$\hat{Y}_5$  หรือ CIV คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

ตัวแปรอิสระ

$X_1$  หรือ DEV คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม

$X_2$  หรือ EMP คือ การเพิ่มขีดความสามารถ

$X_3$  หรือ DEM คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากผลการวิเคราะห์ค่า Variation Inflation (VIF) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า ค่าที่ได้ต่ำกว่า 5.00 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al.,2000)

**สมมติฐานที่ 2.1** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

$H_0$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

$H_1$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม ในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.35-4.36

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนา และการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.35** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การให้ความช่วยเหลือ	0.764 <sup>a</sup>	0.584	0.571	0.497	2.034

a. Predictors: (Constant), การพัฒนาและการฝึกอบรม

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.764 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (การให้ความช่วยเหลือ)

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.112	0.262		4.239	0.000*
การพัฒนาและการฝึกอบรม (DEV)	0.510	0.168	0.508	3.037	0.003*

a Dependent Variable: การให้ความช่วยเหลือ

จากตารางที่ 4.36 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$ALT = 1.112 + 0.510DEV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 58.40 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 57.10 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.034

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.508

**สมมติฐานที่ 2.2** การควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.37-4.38



การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.37** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การคำนึงถึงผู้อื่น	0.816 <sup>a</sup>	0.665	0.655	0.440	2.114

a. Predictors: (Constant), การพัฒนาและการฝึกอบรม, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.816 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้ เท่ากับร้อยละ 65.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.38** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.842	0.232		3.625	<b>0.000*</b>
การพัฒนาและการฝึกอบรม (DEV)	0.353	0.149	0.356	2.375	<b>0.019*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.425	0.127	0.451	3.338	<b>0.001*</b>

a Dependent Variable: การคำนึงถึงผู้อื่น

จากตารางที่ 4.38 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$COU = 0.842 + 0.353DEV + 0.425DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 66.50 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 65.50 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 2.114

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.356 และ 0.451

**สมมติฐานที่ 2.3** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความอดทนอดกลั้น

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.39-4.40

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.39** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ความอดทนอดกลั้น	0.682 <sup>a</sup>	0.465	0.448	0.555	1.171

a. Predictors: (Constant), การเพิ่มขีดความสามารถ

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น พบว่า การควบคุมคุณภาพ

โดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.682 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 44.80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.40** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.738	0.293		5.933	<b>0.000*</b>
การเพิ่มขีดความสามารถ (EMP)	0.466	0.128	0.544	3.630	<b>0.000*</b>

a Dependent Variable: ความอดทนอดกลั้น

จากตารางที่ 4.40 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การเพิ่มขีดความสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$SPO = 1.738 + 0.466EMP$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 46.50 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 44.80 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.171

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.544

**สมมติฐานที่ 2.4** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

$H_0$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

$H_1$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.41-4.42

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.41** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ความสำนึกในหน้าที่	0.705 <sup>a</sup>	0.498	0.483	0.579	1.661

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.705 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 48.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.42** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.250	0.306		4.089	<b>0.000*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.495	0.167	0.490	2.961	<b>0.004*</b>

a. Dependent Variable: ความสำนึกในหน้าที่

จากตารางที่ 4.42 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{CON} = 1.250 + 0.495\text{DEM}$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 49.80 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 48.30 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.661

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.490

**สมมติฐานที่ 2.5** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

$H_0$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

$H_1$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.43-4.44

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.43** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การให้ความร่วมมือ	0.739 <sup>a</sup>	0.545	0.532	0.498	1.774

a. Predictors: (Constant), การพัฒนาและการฝึกอบรม, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.739 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 53.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.44** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.314	0.263		4.998	<b>0.000*</b>
การพัฒนาและการฝึกอบรม (DEV)	0.423	0.168	0.438	2.510	<b>0.014*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.383	0.144	0.420	2.664	<b>0.009*</b>

a. Dependent Variable: การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.44 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ การพัฒนาและการฝึกอบรมและการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$CIV = 1.314 + 0.423DEV + 0.383DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 54.50 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 53.20 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.774

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมและด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 และ 0.009 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.438 และ 0.420

**สมมติฐานที่ 2.6** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

$H_0$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

$H_1$  : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.45-4.46

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.45** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	0.786 <sup>a</sup>	0.618	0.607	0.436	1.774

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.786 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 60.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.46 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.219	0.230		5.296	0.000*
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.290	0.126	0.333	2.305	0.023*

a. Dependent Variable: พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากตารางที่ 4.46 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$OCB = 1.219 + 0.290DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 78.60 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 61.80 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.774

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.333

**สมมติฐานที่ 3** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

**การทดสอบสมมติฐานที่ 3** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Linear Regression

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Linear Regression ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_nX_n + \epsilon$$



เมื่อ

(Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$  คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

$\beta_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการ

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ...  
จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

$\varepsilon$  คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

**สมการในรูปของประชากร**

$$(Y_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_3) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

**สมการประมาณค่า**

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_1 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_2 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_3 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

**ในการทดสอบสมมติฐานกำหนดให้ตัวแปรตาม**

$\hat{Y}_T$  หรือ SYS คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$\hat{Y}_1$  หรือ INF คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

$\hat{Y}_2$  หรือ USE คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$\hat{Y}_3$  หรือ SAT คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

$\hat{Y}_4$  หรือ IND คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้งาน

$\hat{Y}_5$  หรือ ERP คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อ  
บุคคล

### ตัวแปรอิสระ

$X_1$  หรือ DEV คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม

$X_2$  หรือ EMP คือ การเพิ่มขีดความสามารถ

$X_3$  หรือ DEM คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากผลการวิเคราะห์ค่า variation inflation (VIF) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า ค่าที่ได้ต่ำกว่า 5.00 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2000)

**สมมติฐานที่ 3.1** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.47-4.48

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.47** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพระบบ	0.746 <sup>a</sup>	0.556	0.543	0.579	1.696

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพ

ระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.746 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.30 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.48** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.799	0.305		2.618	<b>0.010*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.508	0.167	0.473	3.040	<b>0.003*</b>

a Dependent Variable: คุณภาพระบบ

จากตารางที่ 4.48 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพของระบบโดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\text{SYS} = 0.799 + 0.508\text{DEM}$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 55.60 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 54.30 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.696

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.473

**สมมติฐานที่ 3.2** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.49-4.50

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.49** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพสารสนเทศ	0.785 <sup>a</sup>	0.617	0.605	0.492	1.424

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.785 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 60.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.50** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.947	0.259		3.653	0.000*
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.503	0.142	0.512	3.544	0.001*

a Dependent Variable: คุณภาพสารสนเทศ

จากตารางที่ 4.50 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$INF = 0.947 + 0.503DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 61.70 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 60.50 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.424

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.512

**สมมติฐานที่ 3.3** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.51-4.52

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.51** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การใช้สารสนเทศ	0.748 <sup>a</sup>	0.560	0.547	0.566	1.735

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.748 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.52** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.009	0.299		3.377	<b>0.001*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.470	0.164	0.445	2.875	<b>0.005*</b>

a Dependent Variable: การใช้สารสนเทศ

จากตารางที่ 4.52 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$USE = 1.009 + 0.470DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 56.00 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 54.70 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.735

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.445

**สมมติฐานที่ 3.4** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

H<sub>1</sub> : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.53-4.54

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.53** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	0.745 <sup>a</sup>	0.555	0.541	0.567	1.676

a. Predictors: (Constant), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่าการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.745 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.54** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.919	0.299		3.074	0.003*
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.432	0.164	0.411	2.640	0.010*

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากตารางที่ 4.54 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 1 ตัว คือ การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$SAT = 0.919 + 0.432DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 55.50 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 54.10 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.676

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.411

**สมมติฐานที่ 3.5** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.55-4.56

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.55** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ผลกระทบต่อบุคคล	0.790 <sup>a</sup>	0.623	0.612	0.507	1.668

a. Predictors: (Constant), การเพิ่มขีดความสามารถ, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย



จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคลโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.790 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 61.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.56** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.978	0.267		3.659	<b>0.000*</b>
การเพิ่มขีดความสามารถ (EMP)	0.338	0.117	0.362	2.880	<b>0.005*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.513	0.146	0.503	3.508	<b>0.001*</b>

a. Dependent Variable: ผลกระทบต่อบุคคล

จากตารางที่ 4.56 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$IND = 0.978 + 0.338EMP + 0.513DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร R Square เท่ากับร้อยละ 62.30 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 61.20 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.668

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.362 และ 0.503

**สมมติฐานที่ 3.6** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$H_0$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$H_1$ : การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.57-4.58

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวม ประกอบด้วย การพัฒนาและการฝึกอบรม การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.57** แสดงค่าความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ERP	0.763 <sup>a</sup>	0.583	0.570	0.524	1.654

a. Predictors: (Constant), การเพิ่มขีดความสามารถ, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.763 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.58** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	1.035	0.277		3.741	<b>0.000*</b>
การเพิ่มขีดความสามารถ (EMP)	0.243	0.121	0.265	2.001	<b>0.048*</b>
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย (DEM)	0.452	0.151	0.450	2.985	<b>0.004*</b>

a. Dependent Variable: ERP

จากตารางที่ 4.58 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ การเพิ่มขีดความสามารถ และการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$ERP = 1.035 + 0.243EMP + 0.452DEM$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 62.30 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 61.20 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.668

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.048 และ 0.004 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.265 และ 0.450

**สมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

**การทดสอบสมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยทำการทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Multiple Linear Regression

ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติแบบ Multiple Linear Regression ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อการพยากรณ์ กำหนดให้รูปแบบทั่วไปของสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณเชิงเส้นทั่วไป คือ

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_nX_n + \epsilon$$

เมื่อ

(Y) คือ สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรตาม

$x_1, x_2, x_3, \dots, x_n$  คือ ค่าตัวแปรอิสระที่ 1,2,3... จนถึงตัวแปรอิสระที่ n

$\beta_0$  คือ ค่าคงที่ของสมการ

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \dots, \beta_n$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นของตัวแปรอิสระที่ 1, 2, 3, ...  
จนถึง ตัวแปรอิสระที่ n

$\varepsilon$  คือ ค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐาน

**สมการในรูปของประชากร**

$$(Y_T) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_1) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_2) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

$$(Y_3) = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n + \varepsilon$$

**สมการประมาณค่า**

$$\hat{Y}_T = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_1 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_2 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

$$\hat{Y}_3 = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_nx_n$$

**ในการทดสอบสมมติฐานกำหนดให้ตัวแปรตาม**

$\hat{Y}_T$  หรือ ERP คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$\hat{Y}_1$  หรือ SYS คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

$\hat{Y}_2$  หรือ INF คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$\hat{Y}_3$  หรือ USE คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

$\hat{Y}_4$  หรือ SAT คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจ  
ของผู้ใช้งาน

$\hat{Y}_5$  หรือ IND คือ ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อ  
บุคคล

### ตัวแปรอิสระ

X<sub>1</sub> หรือ ALT คือ การให้ความช่วยเหลือ

X<sub>2</sub> หรือ COU คือ การคำนึงถึงผู้อื่น

X<sub>3</sub> หรือ SPO คือ ความอดทนอดกลั้น

X<sub>4</sub> หรือ CON คือ ความสำนึกในหน้าที่

X<sub>5</sub> หรือ CIV คือ การให้ความร่วมมือ

จากผลการวิเคราะห์ค่า variation inflation (VIF) ของตัวแปรอิสระทั้งหมด พบว่า ค่าที่ได้ต่ำกว่า 5.00 แสดงว่าตัวแปรอิสระ คือ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ไม่มีความสัมพันธ์กัน (Hair et al., 2000)

**สมมติฐานที่ 4.1** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

H<sub>0</sub> : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

H<sub>1</sub> : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.59-4.60

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.59** แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพของระบบ	0.873 <sup>a</sup>	0.763	0.750	0.427	1.953

a. Predictors: (Constant), ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กรด้านคุณภาพของระบบ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.873 และสามารถ ทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 75.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.60** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพระบบ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-0.421	0.267		-1.573	0.119
ความสำนึกในหน้าที่ (CON)	0.272	0.103	0.256	2.636	<b>0.010*</b>
การให้ความร่วมมือ (CIV)	0.496	0.104	0.422	4.747	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable: คุณภาพระบบ

จากตารางที่ 4.60 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$SYS = -0.421 + 0.272CON + 0.496CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร องค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 76.30 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 75.00 และตัวแปรอิสระ มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.953

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผน ทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความ ถดถอยเท่ากับ 0.256 และ 0.422

**สมมติฐานที่ 4.2** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$H_0$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

$H_1$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.61-4.62

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.61** แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพสารสนเทศ	0.905 <sup>a</sup>	0.819	0.810	0.341	1.835

a. Predictors: (Constant), การให้ความช่วยเหลือ, การคำนึงถึงผู้อื่น, ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.61 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.819 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 81.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.62** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้านคุณภาพสารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	0.008	0.214		0.037	0.971
การให้ความช่วยเหลือ (ALT)	-0.316	0.097	-0.306	-3.261	<b>0.002*</b>
การคำนึงถึงผู้อื่น (COU)	0.396	0.085	0.380	4.648	<b>0.000*</b>
ความสำนึกในหน้าที่(CON)	0.595	0.082	0.613	2.636	<b>0.000*</b>
การให้ความร่วมมือ(CIV)	0.227	0.083	0.211	2.721	<b>0.008*</b>

a. Dependent Variable: คุณภาพสารสนเทศ

จากตารางที่ 4.62 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 4 ตัว คือ การให้ความช่วยเหลือการคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$INF = 0.008 + -0.316ALT + 0.396COU + 0.595CON + 0.227CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 81.90 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 81.00 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.835

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 0.000 0.000 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ -0.306, 0.380, 0.613 และ 0.211

**สมมติฐานที่ 4.3** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

$H_0$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ



$H_1$ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.63-4.64

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.63** แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การใช้สารสนเทศ	0.852 <sup>a</sup>	0.726	0.711	0.452	1.969

a. Predictors: (Constant), ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.63 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.852 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 71.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.64** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-0.032	0.283		-0.113	0.910
ความสำนึกในหน้าที่ (CON)	0.421	0.109	0.403	3.866	<b>0.000*</b>
การให้ความร่วมมือ (CIV)	0.299	0.110	0.259	2.708	<b>0.008*</b>

a. Dependent Variable: การใช้สารสนเทศ

จากตารางที่ 4.64 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$USE = -0.032 + 0.421CON + 0.299CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 72.60 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 71.10 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.969

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.403 และ 0.259

**สมมติฐานที่ 4.4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

$H_0$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

$H_1$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม ในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.65-4.66

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.65** แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพล ต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	0.870 <sup>a</sup>	0.757	0.745	0.423	1.773

a. Predictors: (Constant), ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน พบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.870 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 74.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.66** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-0.136	0.264		-0.513	0.609
ความสำนึกในหน้าที่ (CON)	0.442	0.102	0.425	4.334	<b>0.000*</b>
การให้ความร่วมมือ (CIV)	0.436	0.103	0.380	4.226	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable: ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

จากตารางที่ 4.66 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$SAT = -0.136 + 0.442CON + 0.436CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 75.70 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 74.50 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.773

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.425 และ 0.380

**สมมติฐานที่ 4.5** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

$H_0$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

$H_1$  : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตามในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.67-4.68

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

**ตารางที่ 4.67** แสดงค่าความสัมพันธ์ของของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ผลกระทบต่อบุคคล	0.862 <sup>a</sup>	0.743	0.730	0.423	1.944

a. Predictors: (Constant), การคำนึงถึงผู้อื่น, ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.862 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 73.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.68** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-0.107	0.265		-0.405	0.687
การคำนึงถึงผู้อื่น (COU)	0.250	0.106	0.231	2.368	<b>0.020*</b>
ความสำนึกในหน้าที่ (CON)	0.363	0.102	0.360	3.563	<b>0.001*</b>
การให้ความร่วมมือ (CIV)	0.341	0.103	0.305	3.301	<b>0.001*</b>

a. Dependent Variable: ผลกระทบต่อบุคคล

จากตารางที่ 4.68 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 3 ตัว คือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$IND = -0.107 + 0.250COU + 0.363CON + 0.341CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากร  
องค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 74.30 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 73.00 และตัวแปรอิสระ  
มีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.944

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ  
ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการผลกระทบต่อบุคคล โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.020, 0.001 และ  
0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  
 $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเท่ากับ 0.231 0.360 และ 0.305

**สมมติฐานที่ 4.6** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของ  
ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$H_0$ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการ  
วางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

$H_1$ : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการ  
วางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น (Multiple Linear  
Regression) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และหาอิทธิพลของตัวแปรต้นที่มีต่อตัวแปรตาม  
ในการพยากรณ์ใช้ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.69-4.70

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย  
การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความ  
ร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร ทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ  
ดังนี้

**ตารางที่ 4.69** แสดงค่าความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพล  
ต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	R	R square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
ERP	0.868 <sup>a</sup>	0.753	0.741	0.407	1.860

a. Predictors: (Constant), ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.69 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.868 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 74.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตารางที่ 4.70** แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

ตัวแปรทำนาย	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-0.097	0.255		-0.379	0.706
ความสำนึกในหน้าที่ (CON)	0.320	0.098	0.322	3.258	<b>0.002*</b>
การให้ความร่วมมือ (CIV)	0.412	0.100	0.375	4.137	<b>0.000*</b>

a. Dependent Variable: ERP

จากตารางที่ 4.70 ประกอบด้วยตัวแปรพยากรณ์ 2 ตัว คือ ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ นำมาสร้างสมการพยากรณ์ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$ERP = -0.097 + 0.320CON + 0.412CIV$$

โดยสมการสามารถอธิบายค่าสัมประสิทธิ์ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร R Square เท่ากับร้อยละ 75.30 และ Adjusted R-Square เท่ากับร้อยละ 74.10 และตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ค่าคลาดเคลื่อนเป็นอิสระกัน เนื่องจากมีค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.860

จากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณเชิงเส้น พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 และ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  และยอมรับสมมติฐาน  $H_1$  โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย เท่ากับ 0.322 และ 0.375

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.71 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์	การควบคุมคุณภาพโดยรวม			
	การพัฒนาและการฝึกอบรม	การเพิ่มขีดความสามารถ	การจัดการตามระบบประชาธิปไตย	ภาพรวม
1. เพศ	-	-	✓	-
2. อายุ	✓	✓	✓	✓
3. ระดับการศึกษา	✓	✓	✓	✓
4. สถานภาพสมรส	-	-	-	-
5. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	✓	✓	✓	✓
6. รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓

✓ หมายถึง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- หมายถึง ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.71 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และในภาพรวมแตกต่างกัน ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตยแตกต่างกัน



ตารางที่ 4.72 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
การให้ความช่วยเหลือ (1)	0.764	0.584	0.571	2.034	2.034
การคำนึงถึงผู้อื่น (2)	0.816	0.665	0.655	0.440	2.114
ความอดทนอดกลั้น (3)	0.682	0.465	0.448	0.555	1.171
ความสำนึกในหน้าที่ (4)	0.705	0.498	0.483	0.579	1.661
การให้ความร่วมมือ (2)	0.739	0.545	0.532	0.498	1.774
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.786</b>	<b>0.618</b>	<b>0.607</b>	<b>0.436</b>	<b>1.774</b>

1. Predictors (Constants), การพัฒนาและการฝึกอบรม
2. Predictors (Constants), การพัฒนาและการฝึกอบรม, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย
3. Predictors (Constants), การเพิ่มขีดความสามารถ
4. Predictors (Constants), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

ตารางที่ 4.73 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 2 สมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ระดับความสัมพันธ์จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญการควบคุมคุณภาพโดยรวม
การให้ความช่วยเหลือ	ALT = 1.112 + 0.510DEV
การคำนึงถึงผู้อื่น	COU = 0.842 + 0.353DEV + 0.425DEM
ความอดทนอดกลั้น	SPO = 1.738 + 0.466EMP
ความสำนึกในหน้าที่	CON = 1.250 + 0.495DEM
การให้ความร่วมมือ	CIV = 1.314 + 0.423DEV + 0.383DEM
<b>ภาพรวม</b>	<b>OCB = 1.219 + 0.290DEM</b>

เมื่อ

OCB	คือ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
DEV	คือ	การพัฒนาและการฝึกอบรม
EMP	คือ	การเพิ่มขีดความสามารถ
DEM	คือ	การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.72 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์การควบคุมคุณภาพ โดยรวมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.786 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 61.80 และตารางที่ 4.73 พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาและการฝึกอบรม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.74 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ความสำเร็จของระบบ ERP	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพระบบ (1)	0.746	0.556	0.543	0.579	1.696
คุณภาพสารสนเทศ (1)	0.785	0.617	0.605	0.492	1.424
การใช้สารสนเทศ (1)	0.748	0.560	0.547	0.566	1.735
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (1)	0.745	0.555	0.541	0.567	1.676
ผลกระทบต่อบุคคล (2)	0.790	0.623	0.612	0.507	1.668
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.763</b>	<b>0.583</b>	<b>0.570</b>	<b>0.524</b>	<b>1.654</b>

1. Predictors (Constants), การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

2. Predictors (Constants), การเพิ่มขีดความสามารถ, การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

ตารางที่ 4.75 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 3 สมการพยากรณ์การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ระดับความสัมพันธ์จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญการควบคุมคุณภาพโดยรวม
คุณภาพระบบ	$SYS = 0.799 + 0.508DEM$
คุณภาพสารสนเทศ	$INF = 0.947 + 0.503DEM$
การใช้สารสนเทศ	$USE = 1.009 + 0.470DEM$
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	$SAT = 0.919 + 0.432DEM$
ผลกระทบต่อบุคคล	$IND = 0.978 + 0.338EMP + 0.513DEM$
<b>ภาพรวม</b>	<b><math>ERP = 1.035 + 0.243EMP + 0.452DEM</math></b>

เมื่อ

ERP	คือ	ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร
DEV	คือ	การพัฒนาและการฝึกอบรม
EMP	คือ	การเพิ่มขีดความสามารถ
DEM	คือ	การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

จากตารางที่ 4.74 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของระบบ ERP โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.763 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 58.30 และตารางที่ 4.75 พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การเพิ่มขีดความสามารถมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ตารางที่ 4.76 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ความสำเร็จของระบบ ERP	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
คุณภาพระบบ (1)	0.873	0.763	0.750	0.427	1.953
คุณภาพสารสนเทศ (2)	0.905	0.819	0.810	0.341	1.835
การใช้สารสนเทศ (1)	0.852	0.726	0.711	0.452	1.969
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (1)	0.870	0.757	0.745	0.423	1.773
ผลกระทบต่อบุคคล (3)	0.862	0.743	0.730	0.423	1.944
<b>ภาพรวม</b>	<b>0.868</b>	<b>0.753</b>	<b>0.741</b>	<b>0.407</b>	<b>1.860</b>

1. Predictors (Constants), ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

2. Predictors (Constants), การให้ความช่วยเหลือ, การคำนึงถึงผู้อื่น, ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

3. Predictors (Constants), การคำนึงถึงผู้อื่น, ความสำนึกในหน้าที่, การให้ความร่วมมือ

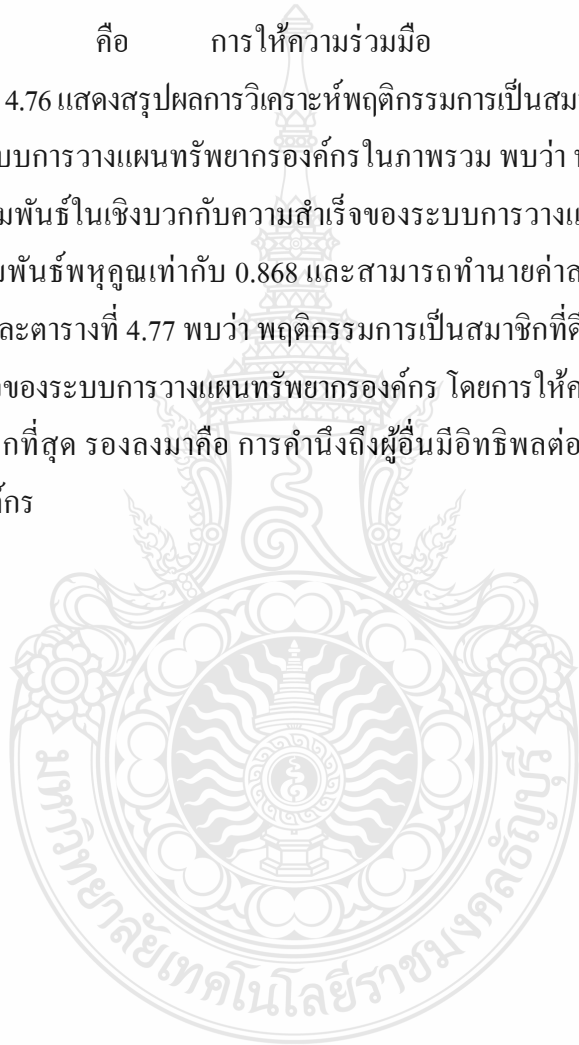
ตารางที่ 4.77 แสดงผลการสรุปสมมติฐานที่ 4 สมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ระดับความสัมพันธ์ จำแนกรายด้าน	สมการพยากรณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความสำคัญพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
คุณภาพระบบ	$SYS = -0.421 + 0.272CON + 0.496CIV$
คุณภาพสารสนเทศ	$INF = 0.008 + -0.316ALT + 0.396COU + 0.595CON + 0.227CIV$
การใช้สารสนเทศ	$USE = -0.032 + 0.421CON + 0.299CIV$
ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	$SAT = -0.136 + 0.442CON + 0.436CIV$
ผลกระทบต่อบุคคล	$IND = -0.107 + 0.250COU + 0.363CON + 0.341CIV$
<b>ภาพรวม</b>	<b><math>OCB = -0.097 + 0.320CON + 0.412CIV</math></b>

เมื่อ

OCB	คือ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ALT	คือ	การให้ความช่วยเหลือ
COU	คือ	การคำนึงถึงผู้อื่น
SPO	คือ	ความอดทนอดกลั้น
CON	คือ	การสำนึกในหน้าที่
CIV	คือ	การให้ความร่วมมือ

จากตารางที่ 4.76 แสดงสรุปผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.868 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 75.30 และตารางที่ 4.77 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยการให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การคำนึงถึงผู้อื่นมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษา เรื่อง ผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยศึกษาจากพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาดในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 6 บริษัท จำนวน 104 ตัวอย่าง สรุปผลจากการวิจัยได้ ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

**ส่วนที่ 1** การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีสถานภาพ โสด อยู่ในตำแหน่งพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก มีรายได้เฉลี่ยระหว่าง 15,000-20,000 บาท

**ส่วนที่ 2** การวิเคราะห์ข้อมูลการควบคุมคุณภาพโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษาพบว่า

ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.952 (SD = 0.755) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การพัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลากรทุกคน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.95 (SD = 0.781) อันดับ 2 คือ การฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มทำงานกับบุคลากรใหม่ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 (SD = 0.748) และอันดับสุดท้าย คือ การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 (SD = 0.772)

ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.914 (SD = 0.872) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การกระตุ้นให้บุคลากรมีความสามารถที่หลากหลายเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.94 (SD = 0.857) อันดับ 2 คือ การทดสอบความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 (SD = 0.873) และอันดับสุดท้าย คือ มีการทดสอบทักษะความสามารถเฉพาะของบุคคล(เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 (SD = 0.913)

ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.923 (SD = 0.797) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรตามระดับความพึงพอใจของแต่ละหน่วยงาน ได้ตลอดเวลา มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.97 (SD = 0.794) อันดับ 2 คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนงานภายในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 (SD = 0.814) และอันดับสุดท้าย คือ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (SD = 0.794)

**ส่วนที่ 3** การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.125 (SD = 0.759) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 (SD = 0.765) อันดับ 2 คือ ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กรมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.759) และอันดับสุดท้าย คือ การให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 (SD = 0.741)

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.019 (SD = 0.750) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การยินดีให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมีปัญหาในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.08 (SD = 0.797) อันดับ 2 คือ การเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมรับปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (SD = 0.743) และอันดับสุดท้าย คือ การมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสำคัญ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 (SD = 0.770)

ด้านความอดทนอดกลั้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.154 (SD = 0.747) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความสามารถอดทนต่อสภาวะตึงเครียดหรือความผิดหวังในการทำงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.20 (SD = 0.755) อันดับ 2 คือ ความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 (SD = 0.764) และอันดับสุดท้าย คือ การไม่กล่าวโทษเพื่อน

ร่วมงาน หากทำงานผิดพลาดหรือไม่ประสบผลสำเร็จ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD = 0.730)

ด้านความสำนึกในหน้าที่ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.144 (SD = 0.806) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาภาพพจน์ขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.18 (SD = 0.773) อันดับ 2 คือ การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 (SD = 0.794) และอันดับสุดท้าย คือ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.812)

ด้านการให้ความร่วมมือ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.115 (SD = 0.728) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 (SD = 0.721) อันดับ 2 คือ การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุม โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลักมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.709) และอันดับสุดท้าย คือ การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.770)

**ส่วนที่ 4** การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรของกรรของกรร  
ตัวอย่างแบบสอบถาม

ด้านคุณภาพระบบ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.077 (SD = 0.856) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า การใช้ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีความสำคัญอยู่ในระดับมากเป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.13 (SD = 0.832) อันดับ 2 คือ การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.844) และอันดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.854)

ด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.096 (SD = 0.782) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.15 (SD = 0.868) อันดับ 2 คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 (SD = 0.799) และอันดับสุดท้าย คือ ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.782)



ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.173 (SD = 0.841) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า สารสนเทศจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.17 (SD = 0.830) อันดับ 2 คือ สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 (SD = 0.822) และอันดับสุดท้าย คือ สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.813)

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.837) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า ระบบ ERP สามารถปรับแต่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.16 (SD = 0.837) อันดับ 2 คือ ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อหาจุดกำเนิดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.844) และอันดับสุดท้าย คือ การออกแบบการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ ERP ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้งาน มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 (SD = 0.819)

ด้านผลกระทบต่อบุคคล มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.135 (SD = 0.813) เมื่อพิจารณารายละเอียดพบว่า การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาแก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.14 (SD = 0.806) อันดับ 2 คือ การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.821) และอันดับสุดท้าย คือ การใช้ระบบ ERP ช่วยให้นักกลางสามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (SD = 0.825)

#### ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

เพศ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงสูงกว่าเพศชาย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มขีดความสามารถ

ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.353 และ 0.550 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการเพิ่มขีดความสามารถไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่าระดับการศึกษاپริญญาตรี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตำแหน่งงานปัจจุบัน ผลการศึกษาพบว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของประชากร 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่าตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่ 0.05 สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งงานพนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนกมีค่าเฉลี่ยมากกว่าตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุ ผลการศึกษาพบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สถานภาพสมรส ผลการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.388 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.406, 0.417 และ 0.379 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์พบว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย ผลการทดสอบ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 จึงสรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**สมมติฐานที่ 2** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม โดยในส่วนของจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การพัฒนาและการฝึกอบรม และการเพิ่มขีดความสามารถ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

ด้านการให้ความช่วยเหลือ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$ALT = 1.112 + 0.510DEV$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.764 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.10

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$COU = 0.842 + 0.353DEV + 0.425DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.816 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 65.50

ด้านความอดทนอดกลั้น ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$SPO = 1.738 + 0.466EMP$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.682 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 44.80

ด้านความสำนึกในหน้าที่ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{CON} = 1.250 + 0.495\text{DEM}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.705 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 48.30

ด้านการให้ความร่วมมือ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{CIV} = 1.314 + 0.423\text{DEV} + 0.383\text{DEM}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.739 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 53.20

ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{OCB} = 1.219 + 0.290\text{DEM}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.786 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 60.70

**สมมติฐานที่ 3** การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่า ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านการใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม โดยในส่วนของจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือ การเพิ่มขีดความสามารถมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

ด้านคุณภาพระบบ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{SYS} = 0.799 + 0.508\text{DEM}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.764 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.30

ด้านคุณภาพสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$INF = 0.947 + 0.503DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.785 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 60.50

ด้านการใช้สารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$USE = 1.009 + 0.470DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.748 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.70

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$SAT = 0.919 + 0.432DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.745 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 54.10

ด้านผลกระทบต่อบุคคล ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$IND = 0.978 + 0.338EMP + 0.513DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.790 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 61.20

ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$ERP = 1.035 + 0.243EMP + 0.452DEM$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.763 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 57.70

**สมมติฐานที่ 4** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และความถดถอยพหุคูณพบว่า ความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพสารสนเทศ ด้านการใช้สารสนเทศด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และผลกระทบต่อบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยในส่วนของ การให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่ที่มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความช่วยเหลือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร โดยสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

ด้านคุณภาพระบบ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพระบบ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{SYS} = -0.421 + 0.272\text{CON} + 0.496\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.873 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 75.00

ด้านคุณภาพสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านคุณภาพสารสนเทศ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{INF} = 0.008 + -0.316\text{ALT} + 0.396\text{COU} + 0.595\text{CON} + 0.227\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.905 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 81.00

ด้านการใช้สารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการใช้สารสนเทศ สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{USE} = -0.032 + 0.421\text{CON} + 0.299\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.852 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 71.10

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{SAT} = -0.136 + 0.442\text{CON} + 0.436\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.870 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 74.50

ด้านผลกระทบต่อบุคคล ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านผลกระทบต่อบุคคล สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{IND} = -0.107 + 0.250\text{COU} + 0.363\text{CON} + 0.341\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.862 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 73.00

ในภาพรวม ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม สามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ ดังนี้

$$\text{ERP} = -0.097 + 0.320\text{CON} + 0.412\text{CIV}$$

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.868 และทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 74.10

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องผลกระทบของการควบคุมคุณภาพโดยรวมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีประเด็นที่สำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้

### 5.2.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม

การวิเคราะห์ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยแตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน เนื่องจากอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานแสดงให้เห็นถึงประสบการณ์ในการทำงานและความรู้ของพนักงาน ทำให้มีทัศนคติ



และความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุเทพ กรมตะเกา (2549) ที่พบว่า ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อบรรยากาศการควบคุมคุณภาพโดยรวมแตกต่างกัน

### 5.2.2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ การควบคุมคุณภาพโดยรวมด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม แสดงให้เห็นว่าการนำระบอบประชาธิปไตยมาใช้ในการทำงานจะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมขององค์กร เช่น การแสดงความคิดเห็น และเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า TQM ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อ OCB ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาและการฝึกอบรมยังคงเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของ OCB แม้ว่าจะไม่แสดงผลในภาพรวมแต่ไปเด่นชัดในส่วนของการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ดังนั้นองค์กรควรเน้นเกี่ยวกับการพัฒนาและการฝึกอบรมให้กับพนักงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะให้แก่พนักงาน ซึ่งนอกจากจะมีอิทธิพลต่อ OCB แล้วยังส่งผลต่อเนื่องไปถึงภาพรวมขององค์กรด้วย ซึ่งผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Narimani, Tabaeian, Khanjani & Soltani (2012) ที่พบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ที่ดีกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพบว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรากฐานที่มีประสิทธิภาพในการสร้างวัฒนธรรมที่ดีขององค์กรและยังช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานของแต่ละบุคคลอีกด้วย

### 5.2.3 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

ผลการศึกษาค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ คือ TQM ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ และด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตยมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม แสดงให้เห็นว่าการเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้พนักงานเพิ่มขีดความสามารถของตนเองหลาย ๆ ด้านจะมีอิทธิพลสำคัญต่อความสำเร็จของระบบ ERP เนื่องจากระบบ ERP เป็นระบบสารสนเทศที่มีความซับซ้อน มีหลายโมดูลที่เกี่ยวข้องกัน (วิริวิทย์ อุทร, 2554) ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบ ERP ต้องเข้าใจการเคลื่อนไหวของข้อมูล (data flow) ในระบบ ERP ดังนั้นองค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ให้กับพนักงาน นอกจากนี้ยังเป็นการเปิด

โอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้งานที่แตกต่างจากงานประจำ ทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยไม่ยึดติดที่ตัวบุคคล

#### 5.2.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร มีประเด็นที่น่าสนใจคือ ในภาพรวมปัจจัยที่มีอิทธิพลประกอบด้วย ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีความสำนึกในหน้าที่โดยปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัดและให้ความร่วมมือโดยมีส่วนร่วมในการดำเนินงานภายในองค์กร จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ มีการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร นอกจากนี้ความสำนึกในหน้าที่จะทำให้มีความรับผิดชอบในการบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแผนกลางในโปรแกรมระบบ ERP ซึ่งสำหรับความสำเร็จของระบบ ERP แล้วการเชื่อมโยงข้อมูลจากแต่ละส่วนงานเข้าด้วยกันและจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเดียวกันมีความสำคัญที่สุด ทำให้แต่ละส่วนงานสามารถดึงข้อมูลจากส่วนกลางที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เชื่อมโยงข้อมูลได้ในทุกมิติ (ชวิศา พุกกะตะวัน, 2554) เพื่อลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน และเพื่อความสำเร็จของการใช้งานระบบ ERP ด้วย ดังนั้นองค์กรควรที่จะสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับความสำนึกในหน้าที่และการให้ความร่วมมือกับองค์กร เพื่อให้พนักงานจะได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ได้อย่างเต็มความสามารถและเกิดประสิทธิผล ซึ่งจะมีส่วนช่วยให้การใช้งานระบบ ERP ประสบผลสำเร็จ

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

#### ด้าน TQM

5.3.1 องค์กรควรสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวกับ TQM ด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย โดยเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการประชุมเพื่ออภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือเสนอแนวความคิดในการแก้ไขปัญหา ให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมีปัญหาในการทำงาน เพื่อสร้างความคิดเห็นที่สร้างสรรค์ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.2 เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า TQM ด้านการเพิ่มขีดความสามารถและด้านการจัดการตามระบบประชาธิปไตย มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP องค์กรควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะหลายด้านที่เกี่ยวข้องกับระบบ ERP ให้กับพนักงาน เพื่อที่จะช่วยลดความ

ผิดพลาดในการใช้งานระบบ ERP ส่งผลให้ข้อมูลที่รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา

#### **ด้าน OCB**

5.3.3 เพื่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้งาน องค์กรควรสร้างจิตสำนึกที่เกี่ยวกับ OCB ด้านความสำนึกในหน้าที่และด้านการให้ความร่วมมือ เนื่องจากระบบ ERP จะทำการเชื่อมโยงข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน องค์กรจึงต้องการความร่วมมือจากทุกหน่วยงานในการบันทึกข้อมูลลงในระบบ ERP เพราะข้อมูลในระบบ ERP มีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้งาน ดังนั้นองค์กรควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานตระหนักถึงความสำนึกในหน้าที่เพื่อที่พนักงานจะได้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและมีความรับผิดชอบในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้การใช้งานระบบ ERP ประสบผลสำเร็จ

#### **5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต**

5.4.1 เนื่องจากการศึกษาเรื่องนี้เก็บข้อมูลเฉพาะพนักงานในระดับบริหารงานถึงระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ ERP แผนกจัดซื้อ แผนกผลิต และแผนกการตลาด ในธุรกิจการแปรรูปอาหารของบริษัทขนาดกลางในเขตพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมสมุทรสาคร จำนวน 6 บริษัทเท่านั้น จึงอาจมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขนาดและลักษณะของตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาเก็บข้อมูลในวงกว้างขึ้น เช่น การจำแนกตามลักษณะของธุรกิจ เพื่อให้เกิดความหลากหลายของตัวอย่างที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในวงกว้างในการใช้งานในระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร

5.4.2 ควรศึกษาวิจัยเชิงเปรียบเทียบก่อนหรือหลังการนำเอาระบบ ERP ไปใช้ในการปฏิบัติงานกับธุรกิจประเภทต่าง ๆ ได้ทราบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

## บรรณานุกรม

- จิตตกานต์ เตชะแสนศิริ. (2551). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการติดตั้งระบบ ERP กรณีศึกษา : บริษัท ABC จำกัด. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชวิศา พุกษะตะวัน. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับระบบ SAP ของพนักงานในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนพลาสติกประเภทไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชั้นยาภรณ์ ชีรากุล. (2555). การปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจสำหรับระบบการบริหารพัสดุ และสินค้าคงคลัง ระบบงานขายและจัดส่ง โดยใช้ระบบ SAP กรณีศึกษาธุรกิจการจ้างผลิตสินค้า ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).
- นพศักดิ์ ตันดีสัตยานนท์. (2550). การบูรณาการระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) บนระบบบริหารจัดการการสอนและฝึกอบรมคอมพิวเตอร์แบบออนไลน์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนกรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- แพรภัทร ยอดแก้ว. (2555). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) 1. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/282668>
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2548). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- วรพรรณ ชื่นพินิจสกุล. (2555). ภาวะผู้นำและรูปแบบบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร ขององค์กรในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- วัทธัญ ทักษณเยี่ยม. (2556). การเปรียบเทียบการปรับปรุงกระบวนการทำงานระหว่างแนวทางเส้น และแนวทางเส้น-ทึวเอ็มในโรงงานผลิตเฟอร์นิเจอร์ไม้. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- วาสนา บุญถาวร. (2551). ผลกระทบจากการนำระบบวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ในการควบคุมการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- วิบูลผล พร้อมมูล. (2557). แนวทางทางการพัฒนาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากร สังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย จังหวัดสระแก้ว. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา).
- วิวัฒน์ ไวโรจนกุล. (2553). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ ERP มาใช้ในธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ขนาดกลาง และขนาดย่อม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี).
- วีรวิทย์ อูธร. (2554). ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรมาใช้ กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2549). การวิจัยการตลาด. กรุงเทพฯ: ชรรวมสาร จำกัด.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์กร ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาวิตรี ศิริงาน. (2557). ผลกระทบของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานในอุตสาหกรรมเคมีของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- สิทธิรศน์ หงษ์สุวรรณ. (2559). แบบจำลองสมการโครงสร้างของความสำเร็จในการใช้ระบบ ERP ในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุชาติ เต๋นกิจกุล. (2545). การสำรวจปัญหาการจัดการสินค้าคงคลังจากการนำระบบวางแผนทรัพยากรทั่วทั้งองค์กร (ERP) ไปใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- สุเทพ กรมตะเภา. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน ลูกค้า ประชาชน : การบริหารงานด้วยการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) บริษัทไทยคาร์บอนแบล็ค จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา).
- สุดารัตน์ คงสม. (2550). ปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตคติของผู้ประกอบการขององค์การในการนำเอาระบบบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (TQM) เข้ามาใช้ในอุตสาหกรรมการผลิตในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง).
- สุนันทา ศิระวงษ์ธรรม. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในหัวหน้าหรือผู้ช่วย ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย).
- สุมนทนี ค้วงชะเอม. (2553). การวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุของตัวแปรที่ส่งผลต่อเจตนาการใช้งานระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ของผู้ใช้งานโปรแกรม SAP. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- อภิสิทธิ์ ต้นอ่วม. (2553). ปัญหาการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กร (ERP) ในระบบงานบัญชีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร).
- อรุณ รักธรรม. (2546). ทฤษฎีบริหารองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- อุบลวรรณ ขุนทอง. (2556). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงินที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Alotaibi, F. H. (2014). **Impact on quality culture management practices factors**. (Master's thesis, University Malaysia).
- Coxen, L., Varrt, L., & Stander, M. W. (2016). **Authentic leadership and Organizational citizenship behavior in the public health care sector: The role of workplace trust**. (Master's thesis, North-West University).
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (1992). Information systems success: the quest for the dependent variable. **Information Systems Research**, 3(1), 60-95.
- Gable, G. G. & et al. (2003). Enterprise systems success: a measurement model. **Twenty-Fourth International Conference on Information Systems**, 576-591.
- Harrington, H. J., Voehl, F., & Wiggin, H. (2012) Applying TQM to the construction industry. **The TQM Journal**, 24(4), 352-362.
- Ifinedo, P. (2006). Extending the GABLE et al. enterprise systems success measurement model: a preliminary study. **Journal of Information Technology Management**, 17(1), 15-34.
- Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2010). **Management information systems managing the digital firm**. Pearson Education, Harlow, United Kingdom.
- Narimani, M., Tabaeian, E., Khanjani, M., & Soltani, F. Z. (2012). **The impact of organizational citizenship behavior on enterprise resource planning success: The mediator role of TQM**. (Master's thesis, University of Tehran).
- Nicolau, A. I. (2004). **Firm performance effects in relation to the implementation and use of enterprise resource planning systems**. (Master's thesis, Bowling Green State University).
- Peslak, A. R. (2006). **Enterprise resource planning success an exploratory study of the financial executive perspective**. (Master's thesis, Penn State University).
- SAP. (2018). **SAP Business ByDesign**. Retrieved from <https://www.sap.com/industries/consumer-goods-cpg.html>
- Sawitri, D., Suswati, E. D., & Huda, K. B. (2016). **The impact of job satisfaction, organization commitment, organization citizenship behavior (OCB) on employees' performance**. (Doctoral Dissertation, Gajayana University).

## บรรณานุกรม (ต่อ)

- Seethamraju, R. V. (2005). **Enterprise resource planning systems-implications for managers and management.** (Master's thesis, The University of Sydney).
- Singh, A. K. & Sushu. (2013). **Modeling enables of TQM to improve airline performance and Management.** (Master's thesis, Uttarakhand Technical University)
- Stair, R. & Reynolds, G. (2010). **Principles of business information Systems** (9th ed.). Course Technology, U.S.A.: Cengage Learning.
- Sun, H., Ni, W., Lam, R. & YiNg, C. (2016). **A stage-by-stage assessment of enterprise resource planning implementation: an empirical study from Hong Kong.** (Master's thesis, City University of Hong Kong).
- TeachTarget Network. (2018). **SAP Software and modules.** Retrieved from <http://searchsap.techtarget.com/resources/SAP-Business-ByDesign>
- Voon, B. H., Abdullah, F., Lee, N. & Kueh, K. (2012). Developing a HosipiSE scale for hospital service excellence. **International Journal of Quality & Reliability Management**, 31(3), 261-280.
- Valachich, J. S. & Schneider, C. (2016). **Information systems today: managing in the digital world** (7th ed.). U.S.A.: Pearson Education Limited.
- Zoghbi-Manrique-Lara, P. (2011). **Whether task satisfaction mediates the effect of fair procedures on citizenship.** (Master's thesis, The University of Las Palmas de Gran Canaria).



ภาคผนวก



**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**



## แบบสอบถาม

### การควบคุมคุณภาพโดยรวมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

#### คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อทำการศึกษารวบรวมข้อมูลโดยรวมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP โดยที่จะนำผลที่ได้ขึ้นไปเป็นแนวทางในการนำระบบ ERP มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร และเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบ ERP ให้ตอบโจทยความต้องการการใช้งานในอนาคต จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP
- ตอนที่ 5 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นข้อมูลในการศึกษา จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

- 1.1 เพศ  
( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง
- 1.2 อายุ  
( ) 1. ต่ำกว่า 25 ปี ( ) 2. 25 – 35 ปี ( ) 3. 36 - 45 ปี  
( ) 5. 46 ปีขึ้นไป
- 1.3 ระดับการศึกษา  
( ) 1. ปริญญาตรี ( ) 2. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 สถานภาพสมรส  
( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส  
( ) 3. หย่าร้าง ( ) 4. อื่นๆ.....
- 1.5 ตำแหน่งงานปัจจุบัน  
( ) 1. พนักงานระดับปฏิบัติการ ( ) 2. พนักงานอาวุโส / หัวหน้าแผนก

1.6 รายได้ต่อเฉลี่ยต่อเดือน

- ( ) 1. 15,000 – 20,000 บาท                      ( ) 2. 20,001 – 25,000 บาท  
 ( ) 3. 25,001 – 30,000 บาท                      ( ) 4. 30,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับระดับความสำคัญของการควบคุมคุณภาพโดยรวมโดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>1. การพัฒนาและการฝึกอบรม</b>					
1.1 การฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มทำงานกับบุคลากรใหม่					
1.2 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลากรทุกคน					
1.3 การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
<b>2. การเพิ่มขีดความสามารถ</b>					
2.1 การกระตุ้นให้บุคลากรมีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน					
2.2 การทดสอบความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น					
2.3 มีการทดสอบทักษะความสามารถเฉพาะของบุคคล (เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน					

การควบคุมคุณภาพโดยรวม	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย</b>					
3.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนงานภายในองค์กร					
3.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรตามระดับความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานได้ตลอดเวลา					
3.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร					

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับระดับความสำคัญของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>1. การให้ความช่วยเหลือ</b>					
1.1 ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กร					
1.2 ความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน					
1.3 การให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>2. การคำนึงถึงผู้อื่น</b>					
2.1 การเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและ ยอมรับปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ					
2.2 การมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลด ความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลใน องค์กร					
2.3 การยินดีให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมี ปัญหาในการทำงาน					
<b>3. ความอดทนอดกลั้น</b>					
3.1 ความสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียด หรือความผิดหวังในการทำงาน					
3.2 ความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวก ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร					
3.3 การไม่กล่าวโทษเพื่อนร่วมงาน หากทำงาน ผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จ					
<b>4. ความสำนึกในหน้าที่</b>					
4.1 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่าง เคร่งครัด					
4.2 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ					
4.3 การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาภาพพจน์ ขององค์กร					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>5. การให้ความร่วมมือ</b>					
5.1 การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุม โดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก					
5.2 การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อสนองวิสัยทัศน์ขององค์กร					
5.3 การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน					

**ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เกี่ยวกับระดับความสำคัญของความสำเร็จของระบบ ERP โดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
<b>1. คุณภาพของระบบ</b>					
1.1 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว					
1.2 การใช้ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น					
1.3 การใช้ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์					
<b>2. คุณภาพสารสนเทศ</b>					
2.1 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP มีความถูกต้องสมบูรณ์ที่ครบถ้วน					

ความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
2.2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP เป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้					
2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา					
<b>3. การใช้สารสนเทศ</b>					
3.1 สารสนเทศจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ					
3.2 สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย					
3.3 สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน					
<b>4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</b>					
4.1 การออกแบบการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ ERP ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้งาน					
4.2 ระบบ ERP สามารถปรับแต่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
4.3 ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อหาจุดกำเนิดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
<b>5. ผลกระทบต่อบุคคล</b>					
5.1 การใช้ระบบ ERP ช่วยให้บุคลากรสามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ					



ความสำเร็จของระบบ ERP	ระดับความสำคัญ				
	น้อยมาก (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)
5.2 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ					
5.3 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้					

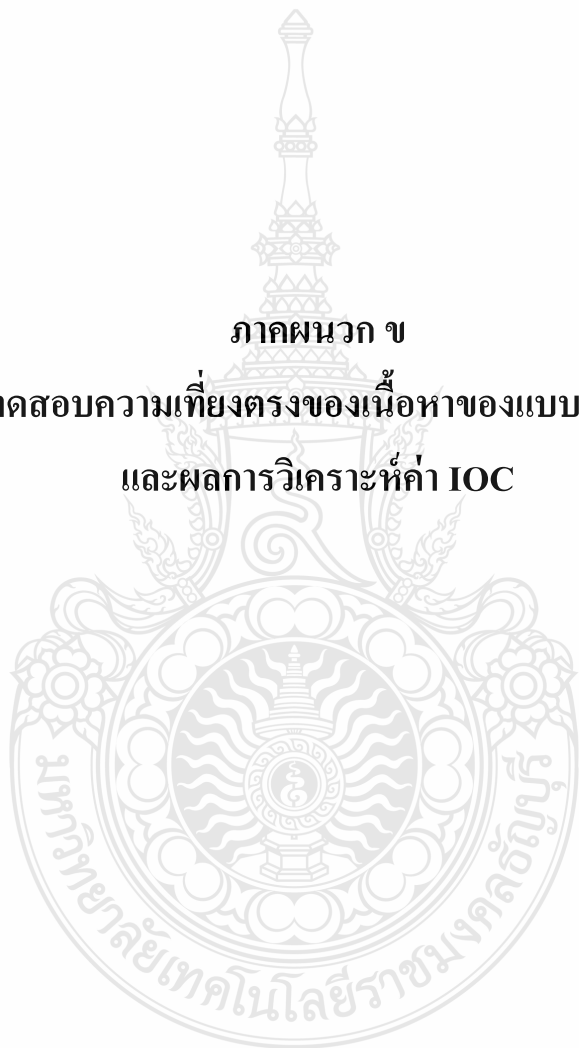
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....  
 .....

##### ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม #####



ภาคผนวก ข  
การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาของแบบสอบถาม  
และผลการวิเคราะห์ค่า IOC



## แบบประเมินผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

### การควบคุมคุณภาพโดยรวมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP

#### คำชี้แจง

แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเรื่อง การควบคุมคุณภาพโดยรวมและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ซึ่งจะทำให้การประเมินความเที่ยงตรงในตอนต้นที่ 2-4 ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพโดยรวม, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสำเร็จของระบบ ERP โดยได้กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

- +1 = แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสม
- 0 = ไม่แน่ใจว่าคำถามมีความเหมาะสมหรือไม่
- 1 = แน่ใจว่าคำถามไม่มีความเหมาะสม

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับการควบคุมคุณภาพโดยรวม ว่า ข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด โดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>1. การพัฒนาและการฝึกอบรม</b>				
1.1 การฝึกอบรมให้ความรู้ก่อนเริ่มทำงานกับบุคลากรใหม่				
1.2 การพัฒนาความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งงานของบุคลากรทุกคน				
1.3 การฝึกอบรมบุคลากรให้สามารถใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
<b>2. การเพิ่มขีดความสามารถ</b>				
2.1 การกระตุ้นให้บุคลากรมีความสามารถที่หลากหลาย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน				
2.2 การทดสอบความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น				
2.3 มีการทดสอบทักษะความสามารถเฉพาะของบุคคล (เช่น ภาษาอังกฤษ) เพื่อเพิ่มค่าตอบแทนพิเศษรายเดือน				

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>3. การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย</b>				
3.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับเข้ามีส่วนร่วมในการวางแผนงานภายในองค์กร				
3.2 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารขององค์กรตามระดับความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานได้ตลอดเวลา				
3.3 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นหรือลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร				

**ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ว่าข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด โดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>1. การให้ความช่วยเหลือ</b>				
1.1 ความเต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กร				
1.2 ความเต็มใจในการทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน				
1.3 การให้ความช่วยเหลือหรือคำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน				
<b>2. การคำนึงถึงผู้อื่น</b>				
2.1 การเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมรับปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ				
2.2 การมีส่วนร่วมช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร				

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>2. การคำนึงถึงผู้อื่น (ต่อ)</b>				
2.3 การยินดีให้คำปรึกษากับเพื่อนร่วมงานหากมี ปัญหาในการทำงาน				
<b>3. ความอดทนอดกลั้น</b>				
3.1 ความสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดหรือ ความผิดหวังในการทำงาน				
3.2 ความอดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร				
3.3 การไม่กล่าวโทษเพื่อนร่วมงาน หากทำงาน ผิดพลาดหรือไม่ประสบความสำเร็จ				
<b>4. ความสำนึกในหน้าที่</b>				
4.1 การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่าง เคร่งครัด				
4.2 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ				
4.3 การปฏิบัติอย่างเหมาะสมเพื่อรักษาภาพพจน์ของ องค์กร				
<b>5. การให้ความร่วมมือ</b>				
5.1 การเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดย คำนึงถึงประโยชน์ขององค์กรเป็นหลัก				
5.2 การให้ความร่วมมือในการทำงานเพื่อสนอง วิสัยทัศน์ขององค์กร				
5.3 การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน				

**ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP**

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ ERP ว่า  
ข้อความมีความสอดคล้อง หรือถูกต้องเพียงใด โดยตอบทุกข้อ เพียงข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>1. คุณภาพของระบบ</b>				
1.1 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว				
1.2 การใช้ระบบ ERP ช่วยลดความผิดพลาดในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น				
1.3 การใช้ระบบ ERP สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างสมบูรณ์				
<b>2. คุณภาพสารสนเทศ</b>				
2.1 ความถูกต้องสมบูรณ์ที่ครบถ้วนของข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP				
2.2 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ				
2.3 ข้อมูลที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้ได้ทันเวลา				
<b>3. การใช้สารสนเทศ</b>				
3.1 สารสนเทศจากระบบ ERP สามารถนำไปใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ				
3.2 สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP สามารถทำความเข้าใจได้ง่าย				
3.3 สารสนเทศที่ได้รับจากระบบ ERP เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน				
<b>4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน</b>				
4.1 การออกแบบการจัดวางองค์ประกอบบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของระบบ ERP ช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใช้งาน				

ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
	เห็นด้วย +1	ไม่แน่ใจ 0	ไม่เห็นด้วย -1	
<b>4. ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน (ต่อ)</b>				
4.2 ระบบ ERP สามารถปรับแต่งให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน				
4.3 ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ เพื่อหาจุดกำเนิดความผิดพลาดในขั้นตอนการปฏิบัติงาน				
<b>5. ผลกระทบต่อบุคคล</b>				
5.1 การใช้ระบบ ERP ช่วยให้บุคลากรสามารถประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
5.2 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจทางธุรกิจ				
5.3 การใช้ระบบ ERP ทำให้สามารถให้คำปรึกษาเพื่อแก้ปัญหาแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กรได้				

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....



ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 1

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Sum	IOC
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	1	3	1.00
5	0	1	1	2	0.67
6	1	0	1	2	0.67
7	1	1	1	3	1.00
8	1	0	1	2	0.67
9	1	1	1	3	1.00

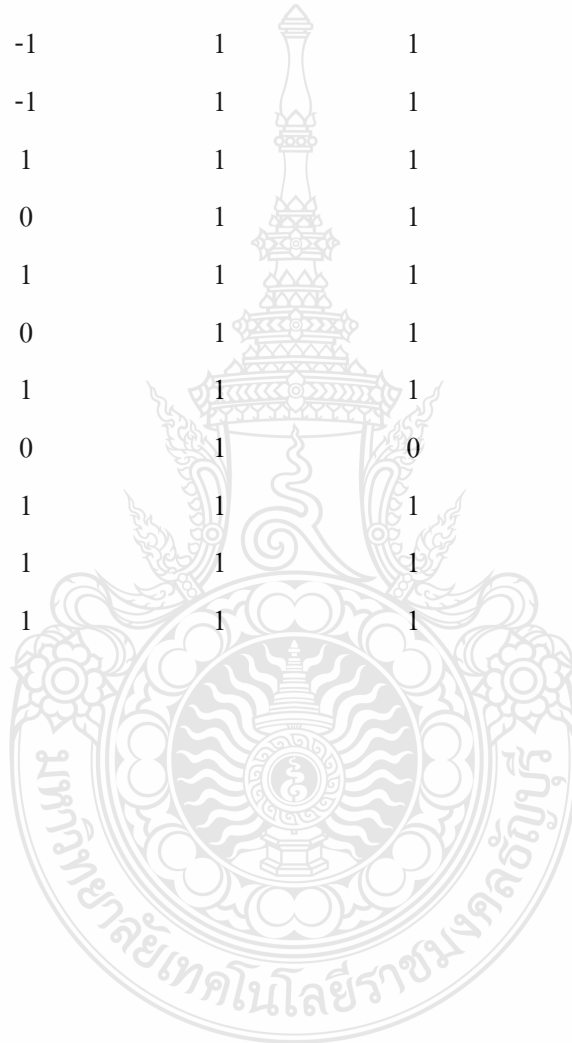
ส่วนที่ 2

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Sum	IOC
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	1	1	0	2	0.67
5	0	1	1	2	0.67
6	1	1	1	3	1.00
7	1	1	1	3	1.00
8	1	1	1	3	1.00
9	0	1	1	2	0.67
10	1	1	1	3	1.00
11	1	1	1	3	1.00
12	1	1	1	3	1.00
13	1	0	1	2	0.67
14	1	1	1	3	1.00
15	0	1	1	2	0.67

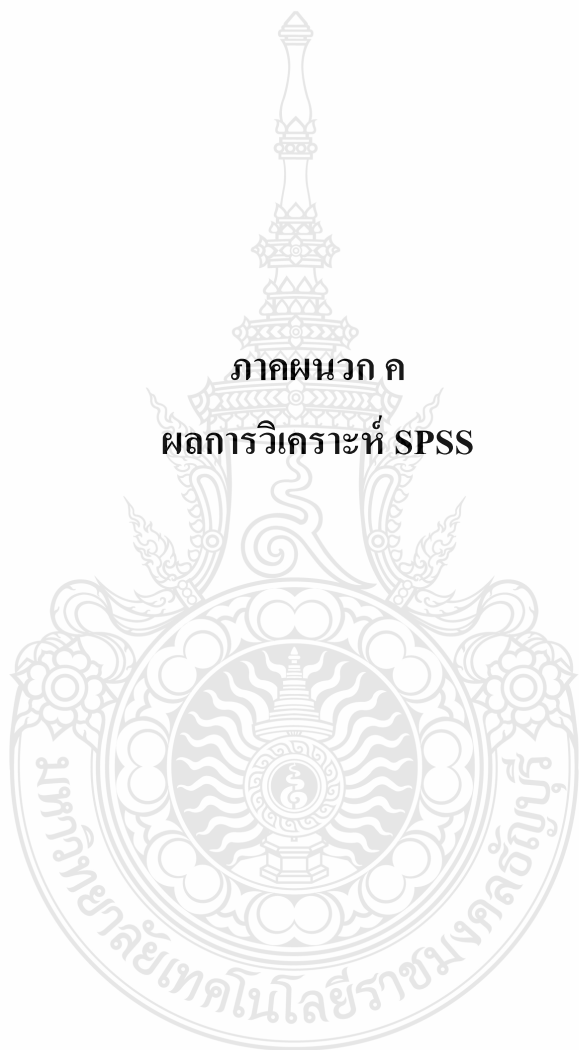


ส่วนที่ 3

ข้อที่	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	Sum	IOC
1	1	1	1	3	1.00
2	1	1	1	3	1.00
3	1	1	1	3	1.00
4	-1	1	1	1	0.33
5	-1	1	1	1	0.33
6	-1	1	1	1	0.33
7	1	1	1	3	1.00
8	0	1	1	2	0.67
9	1	1	1	3	1.00
10	0	1	1	2	0.67
11	1	1	1	3	1.00
12	0	1	0	1	0.33
13	1	1	1	3	1.00
14	1	1	1	3	1.00
15	1	1	1	3	1.00



**ภาคผนวก ค**  
**ผลการวิเคราะห์ SPSS**



## ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านประชากรศาสตร์

### Statistics

เพศ

N	Valid	104
	Missing	0

เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
เพศชาย	50	48.1	48.1	48.1
Valid เพศหญิง	54	51.9	51.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

อายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ต่ำกว่า 25 ปี	14	13.5	13.5	13.5
25-35 ปี	49	47.1	47.1	60.6
Valid 36-45 ปี	39	37.5	37.5	98.1
46 ปีขึ้นไป	2	1.9	1.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปริญญาตรี	80	76.9	76.9	76.9
Valid สูงกว่าปริญญาตรี	24	23.1	23.1	100.0
Total	104	100.0	100.0	

สถานภาพสมรส

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
โสด	57	54.8	54.8	54.8
Valid สมรส	46	44.2	44.2	99.0
หย่าร้าง	1	1.0	1.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
พนักงานระดับปฏิบัติการ	34	32.7	32.7	32.7
Valid พนักงานอาวุโส/หัวหน้าแผนก	70	67.3	67.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

รายได้ต่อเดือน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15,000 - 20,000 บาท	47	45.2	45.2	45.2
20,001 - 25,000 บาท	7	6.7	6.7	51.9
Valid 25,001 - 30,000 บาท	25	24.0	24.0	76.0
30,001 ขึ้นไป	25	24.0	24.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการควบคุมคุณภาพโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านการพัฒนาและการฝึกอบรม

การพัฒนาและการฝึกอบรมข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	32	30.8	30.8	30.8
Valid มาก	46	44.2	44.2	75.0
มากที่สุด	26	25.0	25.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การพัฒนาและการฝึกอบรมข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	34	32.7	32.7	32.7
Valid มาก	41	39.4	39.4	72.1
มากที่สุด	29	27.9	27.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การพัฒนาและการฝึกอบรมข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	35	33.7	33.7	33.7
Valid มาก	42	40.4	40.4	74.0
มากที่สุด	27	26.0	26.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	32	30.8	30.8	30.8
Valid 4.00	45	43.3	43.3	74.0
5.00	27	26.0	26.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านการเพิ่มขีดความสามารถ

การเพิ่มขีดความสามารถข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	2	1.9	1.9	1.9
Valid ปานกลาง	35	33.7	33.7	35.6
มาก	34	32.7	32.7	68.3
มากที่สุด	33	31.7	31.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การเพิ่มขีดความสามารถข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	2	1.9	1.9	1.9
ปานกลาง	37	35.6	35.6	37.5
Valid มาก	31	29.8	29.8	67.3
มากที่สุด	34	32.7	32.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การเพิ่มขีดความสามารถข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	4	3.8	3.8	3.8
ปานกลาง	37	35.6	35.6	39.4
Valid มาก	29	27.9	27.9	67.3
มากที่สุด	34	32.7	32.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	3	2.9	2.9	2.9
3.00	35	33.7	33.7	36.5
Valid 4.00	34	32.7	32.7	69.2
5.00	32	30.8	30.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

การจัดการตามระบอบประชาธิปไตยข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	36	34.6	34.6	35.6
Valid มาก	38	36.5	36.5	72.1
มากที่สุด	29	27.9	27.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การจัดการตามระบอบประชาธิปไตยข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	31	29.8	29.8	30.8
Valid มาก	42	40.4	40.4	71.2
มากที่สุด	30	28.8	28.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การจัดการตามระบอบประชาธิปไตยข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	36	34.6	34.6	35.6
Valid มาก	41	39.4	39.4	75.0
มากที่สุด	26	25.0	25.0	100.0
Total	104	100.0	100.0	



ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	34	32.7	32.7	33.7
Valid 4.00	41	39.4	39.4	73.1
5.00	28	26.9	26.9	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านการให้ความช่วยเหลือ

การให้ความช่วยเหลือข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	24	23.1	23.1	23.1
Valid มาก	43	41.3	41.3	64.4
มากที่สุด	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การให้ความช่วยเหลือข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	23	22.1	22.1	22.1
Valid มาก	41	39.4	39.4	61.5
มากที่สุด	40	38.5	38.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การให้ความช่วยเหลือข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	23	22.1	22.1	22.1
Valid มาก	46	44.2	44.2	66.3
มากที่สุด	35	33.7	33.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	24	23.1	23.1	23.1
Valid 4.00	43	41.3	41.3	64.4
5.00	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

การคำนึงถึงผู้อื่นข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	27	26.0	26.0	26.0
Valid มาก	47	45.2	45.2	71.2
มากที่สุด	30	28.8	28.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การคำนึงถึงผู้อื่นข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	30	28.8	28.8	28.8
Valid มาก	43	41.3	41.3	70.2
มากที่สุด	31	29.8	29.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การคำนึงถึงผู้อื่นข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	29	27.9	27.9	27.9
Valid มาก	38	36.5	36.5	64.4
มากที่สุด	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	28	26.9	26.9	26.9
4.00	46	44.2	44.2	71.2
5.00	30	28.8	28.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านความอดทนอดกลั้น

ความอดทนอดกลั้นข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	21	20.2	20.2	20.2
Valid มาก	41	39.4	39.4	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความอดทนอดกลั้นข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	22	21.2	21.2	21.2
Valid มาก	40	38.5	38.5	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความอดทนอดกลั้นข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	20	19.2	19.2	19.2
Valid มาก	46	44.2	44.2	63.5
มากที่สุด	38	36.5	36.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมความอดทนอดกลั้น

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	22	21.2	21.2	21.2
4.00	44	42.3	42.3	63.5
5.00	38	36.5	36.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านความสำนึกในหน้าที่

ความสำนึกในหน้าที่ข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	29	27.9	27.9	27.9
มาก	35	33.7	33.7	61.5
มากที่สุด	40	38.5	38.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความสำนึกในหน้าที่ข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	25	24.0	24.0	24.0
มาก	36	34.6	34.6	58.7
มากที่สุด	43	41.3	41.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความสำนึกในหน้าที่ข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	23	22.1	22.1	22.1
Valid มาก	39	37.5	37.5	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	27	26.0	26.0	26.0
Valid 4.00	35	33.7	33.7	59.6
5.00	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านการให้ความร่วมมือ

การให้ความร่วมมือข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	21	20.2	20.2	20.2
Valid มาก	51	49.0	49.0	69.2
มากที่สุด	32	30.8	30.8	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การให้ความร่วมมือข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	20	19.2	19.2	19.2
Valid มาก	48	46.2	46.2	65.4
มากที่สุด	36	34.6	34.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การให้ความร่วมมือข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	26	25.0	25.0	25.0
Valid มาก	42	40.4	40.4	65.4
มากที่สุด	36	34.6	34.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการให้ความร่วมมือ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	22	21.2	21.2	21.2
4.00	48	46.2	46.2	67.3
5.00	34	32.7	32.7	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์การของกลุ่ม  
ตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
ด้านคุณภาพระบบ

คุณภาพของระบบข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	28	26.9	26.9	27.9
Valid มาก	32	30.8	30.8	58.7
มากที่สุด	43	41.3	41.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

คุณภาพของระบบข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	30	28.8	28.8	28.8
Valid มาก	31	29.8	29.8	58.7
มากที่สุด	43	41.3	41.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

คุณภาพของระบบข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	30	28.8	28.8	29.8
Valid มาก	31	29.8	29.8	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	



ภาพรวมคุณภาพระบบ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2.00	1	1.0	1.0	1.0
3.00	31	29.8	29.8	30.8
Valid 4.00	31	29.8	29.8	60.6
5.00	41	39.4	39.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านคุณภาพสารสนเทศ

คุณภาพสารสนเทศข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
น้อย	1	1.0	1.0	1.0
ปานกลาง	29	27.9	27.9	28.8
Valid มาก	27	26.0	26.0	54.8
มากที่สุด	47	45.2	45.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

คุณภาพสารสนเทศข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	28	26.9	26.9	26.9
Valid มาก	37	35.6	35.6	62.5
มากที่สุด	39	37.5	37.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

คุณภาพสารสนเทศข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	27	26.0	26.0	26.0
Valid มาก	40	38.5	38.5	64.4
มากที่สุด	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมคุณภาพสารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	27	26.0	26.0	26.0
Valid 4.00	40	38.5	38.5	64.4
5.00	37	35.6	35.6	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านการใช้สารสนเทศ

การใช้สารสนเทศข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	28	26.9	26.9	26.9
Valid มาก	30	28.8	28.8	55.8
มากที่สุด	46	44.2	44.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การใช้สารสนเทศข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	28	26.9	26.9	26.9
Valid มาก	34	32.7	32.7	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

การใช้สารสนเทศข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	28	26.9	26.9	26.9
Valid มาก	32	30.8	30.8	57.7
มากที่สุด	44	42.3	42.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมการใช้สารสนเทศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	29	27.9	27.9	27.9
4.00	28	26.9	26.9	54.8
5.00	47	45.2	45.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	30	28.8	28.8	28.8
Valid มาก	34	32.7	32.7	61.5
มากที่สุด	40	38.5	38.5	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	29	27.9	27.9	27.9
Valid มาก	29	27.9	27.9	55.8
มากที่สุด	46	44.2	44.2	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ความพึงพอใจของผู้ใช้งานข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	31	29.8	29.8	29.8
Valid มาก	29	27.9	27.9	57.7
มากที่สุด	44	42.3	42.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3.00	30	28.8	28.8	28.8
4.00	30	28.8	28.8	57.7
5.00	44	42.3	42.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ด้านผลกระทบต่อบุคคล

ผลกระทบต่อบุคคลข้อที่ 1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	29	27.9	27.9	27.9
มาก	32	30.8	30.8	58.7
มากที่สุด	43	41.3	41.3	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ผลกระทบต่อบุคคลข้อที่ 2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ปานกลาง	29	27.9	27.9	27.9
มาก	33	31.7	31.7	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ผลกระทบต่อบุคคลข้อที่ 3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ปานกลาง	27	26.0	26.0	26.0
Valid มาก	35	33.7	33.7	59.6
มากที่สุด	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ภาพรวมผลกระทบต่อบุคคล

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
3.00	28	26.9	26.9	26.9
Valid 4.00	34	32.7	32.7	59.6
5.00	42	40.4	40.4	100.0
Total	104	100.0	100.0	

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1

T-Test เพศ

Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
การพัฒนาและการฝึกอบรม	เพศชาย	50	3.8800	.74615	.10552
	เพศหญิง	54	4.0185	.76456	.10404
การเพิ่มขีดความสามารถ	เพศชาย	50	3.8600	.83324	.11784
	เพศหญิง	54	3.9630	.91038	.12389
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	เพศชาย	50	3.7400	.75078	.10618
	เพศหญิง	54	4.0926	.80724	.10985
TQM	เพศชาย	50	3.8200	.77433	.10951
	เพศหญิง	54	4.0370	.77613	.10562

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
การพัฒนาและ การฝึกอบรม	Equal variances assumed	.034	.855	-.934	102	.353	-.13852	.14833	-.43273	.15569
	Equal variances not assumed			-.935	101.710	.352	-.13852	.14819	-.43246	.15542
การเพิ่มขีด ความสามารถ	Equal variances assumed	.383	.538	-.600	102	.550	-.10296	.17157	-.44326	.23734
	Equal variances not assumed			-.602	101.988	.548	-.10296	.17098	-.44210	.23617
การจัดการตาม ระบอบ ประชาธิปไตย	Equal variances assumed	.022	.881	2.301	102	.023	-.35259	.15321	-.65648	-.04871
	Equal variances not assumed			2.308	101.997	.023	-.35259	.15278	-.65563	-.04956
TQM	Equal variances assumed	.328	.568	1.426	102	.157	-.21704	.15215	-.51884	.08476
	Equal variances not assumed			1.427	101.423	.157	-.21704	.15214	-.51883	.08475

T-Test ระดับการศึกษา

Group Statistics

	ระดับการศึกษา	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
การพัฒนาและการฝึกอบรม	ปริญญาตรี	80	3.7375	.68886	.07702
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.6667	.48154	.09829
การเพิ่มขีดความสามารถ	ปริญญาตรี	80	3.6625	.81043	.09061
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.7500	.44233	.09029
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	ปริญญาตรี	80	3.7000	.73605	.08229
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.6667	.48154	.09829
TQM	ปริญญาตรี	80	3.7125	.71501	.07994
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	4.6667	.48154	.09829

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
การพัฒนาและการฝึกอบรม	Equal variances assumed	3.899	.051	6.162	102	.000	-.92917	.15080	-1.22827	-.63006
	Equal variances not assumed			7.441	5	.000	-.92917	.12487	-1.17952	-.67881
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances assumed	15.336	.000	6.285	102	.000	-1.08750	.17304	-1.43073	-.74427
	Equal variances not assumed			8.502	2	.000	-1.08750	.12791	-1.34252	-.83248
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed	6.451	.013	6.046	102	.000	-.96667	.15988	-1.28378	-.64955





การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances not assumed			-	81.32	.000	-.75882	.12861	-1.01471	-.50294
		5.032	.027	5.900	4					
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
TQM	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
TQM	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
TQM	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
TQM	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
TQM	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
TQM	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
TQM	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
TQM	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
การเพิ่มขีดความสามารถ	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Equal variances assumed			-	102	.000	-1.05126	.15058	-1.34994	-.75258
				6.981						
TQM	Equal variances not assumed			-	75.99	.000	-1.05126	.14225	-1.33458	-.76794
				7.390	7					

One-way Anova อายุ

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การพัฒนาและการฝึกอบรม	Between Groups	12.568	3	4.189	9.069	.000
	Within Groups	46.192	100	.462		
	Total	58.760	103			
การเพิ่มขีดความสามารถ	Between Groups	19.260	3	6.420	10.889	.000
	Within Groups	58.961	100	.590		
	Total	78.221	103			
การจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	Between Groups	13.799	3	4.600	8.917	.000
	Within Groups	51.586	100	.516		
	Total	65.385	103			
TQM	Between Groups	12.262	3	4.087	8.131	.000
	Within Groups	50.267	100	.503		
	Total	62.529	103			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) อายุ	(J) อายุ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
การพัฒนาและการ ฝึกอบรม	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	-1.01020*	.20596	.000	-1.4188	-.6016
		36-45 ปี	-1.03114*	.21175	.000	-1.4512	-.6110
		46 ปีขึ้นไป	-.92857	.51376	.074	-1.9479	.0907
		ต่ำกว่า 25 ปี	1.01020*	.20596	.000	.6016	1.4188
	25-35 ปี	36-45 ปี	-.02093	.14585	.886	-.3103	.2684
		46 ปีขึ้นไป	.08163	.49029	.868	-.8911	1.0544
		ต่ำกว่า 25 ปี	1.03114*	.21175	.000	.6110	1.4512
		36-45 ปี	.02093	.14585	.886	-.2684	.3103
	46 ปีขึ้นไป	25-35 ปี	.10256	.49275	.836	-.8750	1.0802
		46 ปีขึ้นไป	.10256	.49275	.836	-.8750	1.0802
		ต่ำกว่า 25 ปี	-.92857	.51376	.074	-.0907	1.9479
		25-35 ปี	-.08163	.49029	.868	-1.0544	.8911
การเพิ่มขีด ความสามารถ	ต่ำกว่า 25 ปี	36-45 ปี	-.10256	.49275	.836	-1.0802	.8750
		25-35 ปี	-.98980*	.23270	.000	-1.4515	-.5281
	36-45 ปี	46 ปีขึ้นไป	-1.27656*	.23923	.000	-1.7512	-.8019
		46 ปีขึ้นไป	-2.07143*	.58045	.001	-3.2230	-.9198
	25-35 ปี	ต่ำกว่า 25 ปี	.98980*	.23270	.000	.5281	1.4515



ปี	36-45 ปี	-1.05678*	.22089	.000	-1.4950	-.6185
	46 ปีขึ้นไป	-.92857	.53595	.086	-1.9919	.1347
	ต่ำกว่า 25 ปี	.94898*	.21486	.000	.5227	1.3753
25-35 ปี	36-45 ปี	-.10780	.15214	.480	-.4096	.1941
	46 ปีขึ้นไป	.02041	.51146	.968	-.9943	1.0351
	ต่ำกว่า 25 ปี	1.05678*	.22089	.000	.6185	1.4950
36-45 ปี	25-35 ปี	.10780	.15214	.480	-.1941	.4096
	46 ปีขึ้นไป	.12821	.51403	.804	-.8916	1.1480
	ต่ำกว่า 25 ปี	.92857	.53595	.086	-.1347	1.9919
46 ปีขึ้นไป	25-35 ปี	-.02041	.51146	.968	-1.0351	.9943
	36-45 ปี	-.12821	.51403	.804	-1.1480	.8916

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

#### One-way Anova สถานภาพสมรส

#### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การพัฒนาและการฝึกอบรม	Between Groups	1.040	2	.520	.910	.406
	Within Groups	57.719	101	.571		
	Total	58.760	103			
การเพิ่มขีดความสามารถ	Between Groups	1.344	2	.672	.883	.417
	Within Groups	76.877	101	.761		
	Total	78.221	103			
การจัดการตามระบอบ	Between Groups	1.244	2	.622	.980	.379

ประชากรปีใด	Within Groups	64.140	101	.635		
	Total	65.385	103			
	Between Groups	1.160	2	.580	.955	.388
TQM	Within Groups	61.368	101	.608		
	Total	62.529	103			

One-way Anova รายได้เฉลี่ยต่อเดือน



ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
การพัฒนาและการฝึกอบรม	Between Groups	13.703	3	4.568	10.138	.000
	Within Groups	45.056	100	.451		
	Total	58.760	103			
การเพิ่มขีดความสามารถ	Between Groups	23.622	3	7.874	14.421	.000
	Within Groups	54.599	100	.546		
	Total	78.221	103			
การจัดการตามระบอบประชากรปีใด	Between Groups	14.387	3	4.796	9.403	.000
	Within Groups	50.998	100	.510		
	Total	65.385	103			
TQM	Between Groups	16.370	3	5.457	11.821	.000
	Within Groups	46.159	100	.462		
	Total	62.529	103			

Multiple Comparisons

LSD

Dependent Variable	(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
การพัฒนาและการฝึกอบรม	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	-.26140	.27194	.339	-.8009	.2781
		25,001 - 30,000 บาท	-.52426*	.16616	.002	-.8539	-.1946
		30,001 ขึ้นไป บาท	-.88426*	.16616	.000	-1.2139	-.5546
	20,001 - 25,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	.26140	.27194	.339	-.2781	.8009
		25,001 - 30,000 บาท	-.26286	.28703	.362	-.8323	.3066
		30,001 ขึ้นไป บาท	-.62286*	.28703	.032	-1.1923	-.0534
	25,001 - 30,000 บาท	15,000 - 20,000 บาท	.52426*	.16616	.002	.1946	.8539
		20,001 - 25,000 บาท	.26286	.28703	.362	-.3066	.8323
		30,001 ขึ้นไป บาท	-.36000	.18986	.061	-.7367	.0167
	30,001 ขึ้นไป บาท	15,000 - 20,000 บาท	.88426*	.16616	.000	.5546	1.2139
		20,001 - 25,000 บาท	.62286*	.28703	.032	.0534	1.1923
		25,001 - 30,000 บาท	.36000	.18986	.061	-.0167	.7367
การเพิ่มขีดความสามารถ	15,000 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	-.59574*	.29936	.049	-1.1897	-.0018
		25,001 - 30,000 บาท	-.87574*	.18291	.000	-1.2386	-.5129

		30,001 ขึ้นไป	-1.07574*	.18291	.000	-1.4386	-.7129
		15,000 - 20,000 บาท	.59574*	.29936	.049	.0018	1.1897
	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	-28000	.31597	.378	-.9069	.3469
		30,001 ขึ้นไป	-48000	.31597	.132	-1.1069	.1469
		15,000 - 20,000 บาท	.87574*	.18291	.000	.5129	1.2386
	25,001 - 30,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	.28000	.31597	.378	-.3469	.9069
		30,001 ขึ้นไป	-20000	.20900	.341	-.6146	.2146
		15,000 - 20,000 บาท	1.07574*	.18291	.000	.7129	1.4386
	30,001 ขึ้นไป	20,001 - 25,000 บาท	.48000	.31597	.132	-.1469	1.1069
		25,001 - 30,000 บาท	.20000	.20900	.341	-.2146	.6146
		20,001 - 25,000 บาท	-13982	.28932	.630	-.7138	.4342
	15,000 - 20,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	-.50553*	.17678	.005	-.8563	-.1548
		30,001 ขึ้นไป	-.90553*	.17678	.000	-1.2563	-.5548
		15,000 - 20,000 บาท	.13982	.28932	.630	-.4342	.7138
การจัดการตาม		20,001 - 25,000 บาท	-36571	.30537	.234	-.9716	.2401
ระบอบ		30,001 ขึ้นไป	-.76571*	.30537	.014	-1.3716	-.1599
ประชาธิปไตย		15,000 - 20,000 บาท	.50553*	.17678	.005	.1548	.8563
	25,001 - 30,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	.36571	.30537	.234	-.2401	.9716
		30,001 ขึ้นไป	-40000	.20199	.050	-.8007	.0007



TQM	15,000 - 20,000 บาท	.90553*	.17678	.000	.5548	1.2563
	30,001 ขึ้นไป บาท	.76571*	.30537	.014	.1599	1.3716
	20,001 - 25,000 บาท	.40000	.20199	.050	-.0007	.8007
	25,001 - 30,000 บาท	-.32523	.27525	.240	-.8713	.2209
	15,000 - 20,000 บาท	-.62809*	.16818	.000	-.9618	-.2944
	25,001 - 30,000 บาท	-.94809*	.16818	.000	-1.2818	-.6144
	30,001 ขึ้นไป บาท	.32523	.27525	.240	-.2209	.8713
	15,000 - 20,000 บาท	-.30286	.29053	.300	-.8793	.2735
	20,001 - 25,000 บาท	-.62286*	.29053	.034	-1.1993	-.0465
	25,001 - 30,000 บาท	.62809*	.16818	.000	.2944	.9618
	20,001 - 25,000 บาท	.30286	.29053	.300	-.2735	.8793
	30,001 ขึ้นไป บาท	-.32000	.19217	.099	-.7013	.0613
	15,000 - 20,000 บาท	.94809*	.16818	.000	.6144	1.2818
	20,001 - 25,000 บาท	.62286*	.29053	.034	.0465	1.1993
	25,001 - 30,000 บาท	.32000	.19217	.099	-.0613	.7013

\*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

## สมมติฐานที่ 2

Regression 1 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.764 <sup>a</sup>	.584	.571	.49722	2.034

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.112	.262	.4239	.000	
	ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.510	.168	.508	3.037	.003
	ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.167	.115	.191	1.448	.151
	ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.088	.144	.092	.611	.543

a. Dependent Variable: ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.816 <sup>a</sup>	.665	.655	.44033	2.114

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1						
	(Constant)	.842	.232		3.625	.000
	ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.353	.149	.356	2.375	.019
	ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.029	.102	.034	.288	.774
	ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.425	.127	.451	3.338	.001

a. Dependent Variable: ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น

ด้านความอดทนอดกลั้น

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.682 <sup>a</sup>	.465	.448	.55507	1.171

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมความอดทนอดกลั้น

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.738	.293		5.933	.000
	ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.027	.188	.028	.146	.884
	ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.466	.128	.544	3.630	.000
	ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.123	.160	.131	.768	.444

a. Dependent Variable: ภาพรวมความอดทนอดกลั้น

ด้านความสำนึกในหน้าที่

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.705 <sup>a</sup>	.498	.483	.57944	1.661

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	1.250	.306			
1	ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.151	.196	.142	.771	.443
	ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.090	.134	.098	.674	.502
	ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.495	.167	.490	2.961	.004

a. Dependent Variable: ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่

ด้านการให้ความร่วมมือ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.739 <sup>a</sup>	.545	.532	.49824	1.774

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมการให้ความร่วมมือ

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.314	.263		4.998	.000
1 ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.423	.168	.438	2.510	.014
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	-.095	.115	-.114	-.826	.411
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.383	.144	.420	2.664	.009

a. Dependent Variable: ภาพรวมการให้ความร่วมมือ

ด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.786 <sup>a</sup>	.618	.607	.43624	1.774

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: OCB

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.219	.230		5.296	.000
1 ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.267	.147	.290	1.812	.073
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.159	.101	.200	1.579	.118
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.290	.126	.333	2.305	.023

a. Dependent Variable: OCB

### สมมติฐานที่ 3

Regression 2 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้านคุณภาพระบบ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.746 <sup>a</sup>	.556	.543	.57857	1.696

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพระบบ

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.799	.305		2.618	.010
1 ภาพรวมการพัฒนา และการฝึกอบรม	.251	.196	.221	1.281	.203
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.075	.134	.077	.562	.575
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.508	.167	.473	3.040	.003

a. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพระบบ

ด้านคุณภาพสารสนเทศ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.785 <sup>a</sup>	.617	.605	.49164	1.424

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพสารสนเทศ



**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.947	.259		3.653	.000
1 ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.218	.166	.211	1.313	.192
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.080	.114	.089	.701	.485
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.503	.142	.512	3.544	.001

a. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพสารสนเทศ

ด้านการใช้สารสนเทศ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.748 <sup>a</sup>	.560	.547	.56634	1.735

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมการใช้สารสนเทศ

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.009	.299		3.377	.001
1 ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.083	.191	.075	.435	.664
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.253	.131	.262	1.930	.056
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.470	.164	.445	2.875	.005

a. Dependent Variable: ภาพรวมการใช้สารสนเทศ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.745 <sup>a</sup>	.555	.541	.56672	1.676

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.919	.299		3.074	.003
ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.284	.192	.256	1.483	.141
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.102	.131	.106	.775	.440
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.432	.164	.411	2.640	.010

a. Dependent Variable: ภาพรวมความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

ด้านผลกระทบต่อบุคคล

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.790 <sup>a</sup>	.623	.612	.50650	1.668

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ภาพรวมผลกระทบต่อบุคคล

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	.978	.267		
ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	-.045	.171	-.042	-.262	.794
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.338	.117	.362	2.880	.005
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.513	.146	.503	3.508	.001

a. Dependent Variable: ภาพรวมผลกระทบต่อบุคคล

ด้านความสำเร็จของระบบ ERP ในภาพรวม

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.763 <sup>a</sup>	.583	.570	.52411	1.654

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย, ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ, ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม

b. Dependent Variable: ERP

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.035	.277		3.741	.000
ภาพรวมการพัฒนาและการฝึกอบรม	.088	.177	.083	.497	.620
ภาพรวมการเพิ่มขีดความสามารถ	.243	.121	.265	2.001	.048
ภาพรวมการจัดการตามระบอบประชาธิปไตย	.452	.151	.450	2.985	.004

a. Dependent Variable: ERP

#### สมมติฐานที่ 4

Regression 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของระบบ ERP ด้านคุณภาพระบบ

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.873 <sup>a</sup>	.763	.750	.42734	1.953

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพระบบ

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.421	.267		-1.573	.119
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	.183	.121	.163	1.512	.134
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.072	.107	.063	.673	.503
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	.069	.091	.060	.756	.452
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.272	.103	.256	2.636	.010
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.496	.104	.422	4.747	.000

a. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพระบบ  
ด้านคุณภาพสารสนเทศ

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.905 <sup>a</sup>	.819	.810	.34125	1.835

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพสารสนเทศ

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.008	.214		.037	.971
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	-.316	.097	-.306	-3.261	.002
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.396	.085	.380	4.648	.000
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	.096	.073	.091	1.309	.194
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.595	.082	.613	7.233	.000
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.227	.083	.211	2.721	.008

a. Dependent Variable: ภาพรวมคุณภาพสารสนเทศ

ด้านการใช้สารสนเทศ

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.852 <sup>a</sup>	.726	.711	.45183	1.969

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ภาพรวมการใช้สารสนเทศ

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.032	.283		-.113	.910
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	.229	.128	.207	1.786	.077
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.074	.113	.066	.659	.511
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	-.004	.097	-.003	-.037	.971
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.421	.109	.403	3.866	.000
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.299	.110	.259	2.708	.008

a. Dependent Variable: ภาพรวมการใช้สารสนเทศ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.870 <sup>a</sup>	.757	.745	.42253	1.773

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ภาพรวมความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน



Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.136	.264		-.513	.609
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	.006	.120	.005	.050	.960
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.157	.106	.140	1.485	.141
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	-.003	.090	-.002	-.028	.977
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.442	.102	.425	4.334	.000
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.436	.103	.380	4.226	.000

a. Dependent Variable: ภาพรวมความพึงพอใจต่อผู้ใช้งาน

ด้านผลกระทบต่อบุคคล

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.862 <sup>a</sup>	.743	.730	.42279	1.944

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ภาพรวมผลกระทบต่อบุคคล

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-.107	.265		-.405	.687
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	-.058	.120	-.054	-.484	.630
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.250	.106	.231	2.368	.020
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	.136	.090	.125	1.508	.135
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.363	.102	.360	3.563	.001
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.341	.103	.305	3.301	.001

a. Dependent Variable: ภาพรวมผลกระทบต่อบุคคล

ด้านความสำเร็จของระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรในภาพรวม

Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.868 <sup>a</sup>	.753	.741	.40724	1.860

a. Predictors: (Constant), ภาพรวมการให้ความร่วมมือ, ภาพรวมความอดทนอดกลั้น, ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น, ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่, ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ

b. Dependent Variable: ERP

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.097	.255		
ภาพรวมการให้ความช่วยเหลือ	-.010	.115	-.009	-.083	.934
ภาพรวมการคำนึงถึงผู้อื่น	.149	.102	.140	1.466	.146
1 ภาพรวมความอดทนอดกลั้น	.150	.087	.140	1.719	.089
ภาพรวมความสำนึกในหน้าที่	.320	.098	.322	3.258	.002
ภาพรวมการให้ความร่วมมือ	.412	.100	.375	4.137	.000

a. Dependent Variable: ERP



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวอรพรรณ เพ็ชรเที่ยง
วัน เดือน ปีเกิด	11 กันยายน 2535
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	89 หมู่ที่ 1 ตำบลโรงเข้ อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร รหัสไปรษณีย์ 74120
อีเมล	taewwat@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2557 หลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

