

บทที่ 4

ผลของการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)" ผู้วิจัยจะนำเสนอผลวิจัยโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้

4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ของกลุ่มตัวอย่าง

4.3 นำเสนอข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

4.4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

4.5 นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

4.6 นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน

4.6.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

4.6.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

4.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

นำเสนอข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM สายงาน และระดับตำแหน่ง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ร้อยละ จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส เงินเดือน อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM สายงาน และระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	157	41.9
	หญิง	218	58.1
2. สถานภาพสมรส	โสด	306	81.6
	สมรส	65	17.3
	หม้าย	4	1.1
3. เงินเดือน	10,000 – 20,000 บาท	64	17.1
	20,001 – 30,000 บาท	205	54.7
	30,001 – 40,000 บาท	74	19.7
	40,001 – 50,000 บาท	16	4.3
	50,001 – 60,000 บาท	12	3.2
	มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4	1.1
4. อายุ	20 – 24 ปี	59	15.7
	25 – 30 ปี	191	50.9
	31 – 35 ปี	88	23.5
	36 – 40 ปี	33	8.8
	41 ปีขึ้นไป	4	1.1
5. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.6
	ปริญญาตรี	265	70.7
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	104	27.7
6. ประสบการณ์ใน การทำงาน	น้อยกว่า 1 ปี	55	14.7
	1-3 ปี	167	44.5
	4-6 ปี	90	24.0
	7 ปีขึ้นไป	63	16.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

	ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน	ร้อยละ
7. ประสบการณ์ ในการใช้ระบบ	เคย	157	41.9
	ไม่เคย	218	58.1
8. สายงาน	Operation	121	32.3
	Solution	148	39.5
	Engineer	16	4.3
	Sale and Marketing	22	5.9
	Call Center	18	4.8
	Administration	8	2.1
	Service Operation	42	11.2
9. ระดับตำแหน่ง	PG1 – PG6	189	50.4
	PG7 – PG8	161	42.9
	PG8 ขึ้นไป	25	6.7

จากตารางที่ 4.1 พบว่า

- 1) เพศของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และเพศชาย มีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9
- 2) สถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 81.6 รองลงมามีสถานภาพการสมรสจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 มีเพียง 4 คน เท่านั้นที่มี สถานภาพหม้าย โดยคิดเป็นร้อยละ 1.1
- 3) เงินเดือนของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีเงินเดือนในช่วง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 รองลงมาคือ 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 ช่วง 10,000 – 20,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ช่วง 40,001 – 50,000 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 ช่วง 50,001 – 60,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และน้อยที่สุดคือ มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

4) อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 25 – 30 ปี จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาคือ อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 20 – 24 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 อายุ 36 – 40 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 และน้อยที่สุดคือ อายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

5) ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมาคือ ปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

6) ประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 รองลงมาคือ 4-6 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 7 ปีขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และน้อยที่สุดคือ น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7

7) ประสบการณ์ในการใช้ระบบของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 58.1 และ เคยมีประสบการณ์ในการใช้ระบบ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9

8) สายงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ใน สายงาน Solution จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาคือ สายงาน Operation จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 สายงาน Service Operation จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.2 สายงาน Sale and Marketing จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9 สายงาน Call Center จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 สายงาน Engineer จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และน้อยที่สุดคือสายงาน Administration จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1

9) ระดับตำแหน่งของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่ง PG1 – PG6 จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาคือ PG7 – PG8 จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 และน้อยที่สุดคือ PG8 ขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

4.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลการเข้ามาใช้ระบบKNOWLEDGE SYSTEM ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ประกอบด้วย การเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM (พฤติกรรมในการใช้ระบบในรอบ 30 วัน ของกลุ่มตัวอย่าง) ความสม่ำเสมอของการเข้ามาระบบของกลุ่มตัวอย่าง ความถี่ในการเข้ามาใช้ระบบของกลุ่ม

ตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.2 ตารางที่ 4.3 และตารางที่ 4.4 สำหรับข้อมูลคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย เหตุผลที่เข้ามาใช้ระบบของกลุ่มตัวอย่าง และปัญหาการใช้งานในระบบของกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ร้อยละ ของการใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM
ของกลุ่มตัวอย่าง

	การใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM	จำนวน	ร้อยละ
พฤติกรรมในการ	น้อย/ไม่ได้ใช้	156	41.6
ใช้ระบบในรอบ	ค่อนข้างน้อย	117	31.2
30 วัน	ปานกลาง	86	22.9
	ค่อนข้างมาก	14	3.7
	มาก	2	0.5

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีการใช้ระบบในระยะเวลา 30 วัน มากที่สุดคือ น้อย/ไม่ได้ใช้ จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมาคือ ใช้ค่อนข้างน้อย จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ใช้ปานกลาง จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ใช้ค่อนข้างมาก จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 และน้อยที่สุดคือ ใช้มาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ร้อยละ ของความสม่ำเสมอในการเข้ามาใช้ระบบของกลุ่มตัวอย่าง

	ความสม่ำเสมอในการใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้เป็นประจำ	นาน ๆ ครั้ง	215	57.3
	ใช้เป็นบางครั้ง	138	36.8
	ใช้เป็นประจำ	22	5.9

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเข้ามาใช้ระบบอย่างเป็นประจำมากที่สุดคือ ใช้นาน ๆ ครั้ง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาคือ ใช้เป็นบางครั้ง จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.8 และน้อยที่สุดคือ ใช้เป็นประจำ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของความถี่ในการเข้ามาใช้ระบบของกลุ่มตัวอย่าง

	ความถี่ในการเข้ามาใช้ระบบ	จำนวน	ร้อยละ
การใช้ต่อสัปดาห์	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์	242	64.5
	1-2 ครั้งต่อสัปดาห์	92	24.5
	3-4 ครั้งต่อสัปดาห์	21	5.6
	5 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า	20	5.3

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเข้ามาใช้ระบบต่อสัปดาห์มากที่สุด คือ ใช้น้อยกว่า 1 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมา คือ 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 3-4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 และน้อยที่สุดคือ 5 ครั้งต่อสัปดาห์ หรือมากกว่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ร้อยละ ข้อมูลคำถามปลายเปิดของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลคำถามปลายเปิด	จำนวน	ร้อยละ
เหตุผลที่เข้ามาใช้ระบบ	ค้นหาความรู้	153	94.0
	ใช้ ระบบ e Learning	6	4.0
	เป็นงานโดยตรง	3	2.0
ปัญหาการใช้งานในระบบ	ไม่เคยประสบปัญหา	216	57.6
	เคยประสบปัญหา	159	42.4
	- ค้นหาข้อมูลไม่เจอ	47	29.6
	- เข้าระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่ได้	33	20.8
	- ไม่มีคู่มือในการใช้งาน	27	17.0
	- เมนูในระบบไม่น่าใช้	22	13.8
	- ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ	15	9.4
	- ข้อมูลไม่ถูกต้อง	8	5.0
	- ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน	5	3.1
	- ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ใช้งานยาก	2	1.3

จากตารางที่ 4.5 พบว่า

1) เหตุผลที่เข้ามาใช้ระบบของกลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลที่เข้ามาใช้งานระบบมากที่สุด คือ ค้นหาความรู้ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 94.0 รองลงมาคือ ใช้ ระบบ e Learning จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และน้อยที่สุดคือ เป็นงานโดยตรง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

2) ปัญหาการใช้งานในระบบของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหา จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 และ เคยประสบปัญหา จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 โดย ปัญหาในการใช้งานระบบ มากที่สุดคือการค้นหาข้อมูลไม่เจอ, หาข้อมูลยาก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 29.6 รองลงมาคือ เข้าระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่ได้ ซึ่ง อาจเกิดจากระบบล่ม หรือมีการบำรุงรักษาระบบ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 ไม่มีคู่มือในการใช้งาน จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 เมนูในระบบไม่นำมาใช้ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 ข้อมูลไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4 ข้อมูลไม่ถูกต้อง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ใช้งานยาก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ

4.3 นำเสนอข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรปรับปรุงการค้นหาให้ง่าย	14	22.0
2. ควรเพิ่มข้อมูลที่เป็นความรู้ ต่างๆ	12	18.0
3. ควรทำระบบให้นำดึงดูต่อการใช้งาน	11	16.0
4. ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ามาใช้งาน	9	13.0
5. ควรทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	7	10.0
6. ควรจัดการข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่	5	7.0
7. ควรมีคู่มือสำหรับการใช้งาน	4	6.0
8. ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ	4	6.0
9. ควรให้บุคคลที่เข้ามาทำงานใน บริษัท ฯ ทุกคนเข้ามาใช้งาน	1	1.0
10. ควรจัดทำเนื้อหา ใน KNOWLEDGE SYSTEM ให้เข้าใจ	1	1.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่าข้อเสนอแนะอื่นๆ จากกลุ่มตัวอย่าง นั้นมีผู้ตอบจำนวน 68 คน โดยส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงการค้นหาข้อมูลให้ง่าย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 รองลงมา ควรเพิ่มข้อมูลที่เป็นความรู้ ต่าง ๆ 12 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ควรทำระบบให้นำดึงดูดต่อการใช้งานจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ในการเข้ามาใช้งาน จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ควรทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 ควรจัดการข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ควรเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ และน้อยที่สุดซึ่งมีจำนวนเท่ากันคือ จำนวน 1 คน คือ ควรให้บุคคลที่เข้ามาทำงานใน บริษัท ฯ ทุกคนเข้ามาใช้งาน และควรจัดทำเนื้อหา ใน ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ให้เข้าใจ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

4.4 นำเสนอผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

นำเสนอระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ประกอบด้วย การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ ความสะดวกในการใช้งานระบบ เครื่องมือสนับสนุนในการใช้งานระบบ ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 แสดง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	S.D	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ	1.02	375	3.21	ปานกลาง
ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ	0.80	375	2.93	ปานกลาง
ความสะดวกในการใช้งานระบบ	0.57	375	3.02	ปานกลาง
เครื่องมือสนับสนุนในการใช้งานระบบ	1.1	375	3.48	มาก
รวม		375	3.16	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16 และเมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าเครื่องมือสนับสนุนในการใช้งานระบบอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.21 ความสะดวกในการใช้งานระบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 และขั้นตอนในการเข้าถึงระบบอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 ตามลำดับ

4.5 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ข้อมูลระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

นำเสนอระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ประกอบด้วย การสนับสนุนจากองค์กร การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และด้านการสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน ดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 แสดง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับความคิดเห็นของพนักงาน ด้านปัจจัยการสนับสนุนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร	S.D	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	0.99	375	2.43	น้อย
การสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงาน	0.84	375	2.79	ปานกลาง
การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน	0.77	375	2.61	ปานกลาง
การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน	1.02	375	2.20	น้อย
ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด	0.99	375	2.98	ปานกลาง
การสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างาน	0.91	375	3.24	ปานกลาง
การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	0.73	375	2.80	ปานกลาง
กฎระเบียบ	0.98	375	2.26	น้อย
นโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ	0.87	375	3.01	ปานกลาง

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร	S.D	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
การปรับเปลี่ยนองค์กร	0.93	375	2.65	ปานกลาง
การสนับสนุนจากองค์กร	0.62	375	2.64	ปานกลาง
รวม		375	2.68	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อการเข้ามาใช้ระบบ ในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากผู้ร่วมงานในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากหัวหน้างานในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าการสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างานอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนดอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างานอยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การกำหนดนโยบายในการเข้ามาใช้ระบบจากองค์กรอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 การปรับเปลี่ยนรูปแบบขององค์กรอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 การกำหนดกฎระเบียบในการเข้ามาใช้ระบบอยู่ในระดับน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26 ตามลำดับ

4.6 นำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน

4.6.1 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้าใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 แสดงการเปรียบเทียบ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำนวน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ)	S.D.	P-value	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
ชาย	1.0187	.368	157	1.97	น้อย
หญิง	0.8906		218	1.88	น้อย
รวม			375	1.92	น้อย

จากตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบ เท่ากับ 1.92 และมีระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายมีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ ระบบเท่ากับ 1.97 และกลุ่มตัวอย่าง

เพศหญิงมีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อยเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.88 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อายุแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.10 และตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
20 – 24 ปี	59	0.9183	1.86	น้อย
25 – 30 ปี	191	0.9383	1.84	น้อย
31 – 35 ปี	88	0.968	2.01	น้อย
36 – 40 ปี	33	0.750	2.00	น้อย
41 ปีขึ้นไป	4	0.000	4.00	มาก
รวม	375	0.946	2.34	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบ เท่ากับ 2.34 และมีระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามช่วงอายุ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับมากได้แก่ พนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 4.00 ส่วนช่วงอายุที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อยได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 31-35 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 2.01 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 36-40 ปี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 2.00 กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 20-24 ปี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.86 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 25-30 ปี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน (อายุ)	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	19.565	4	4.891	5.742	.000*
ภายในกลุ่ม	315.192	370	0.852		
รวม	334.757	374			

จากตารางที่ 4.11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่อายุแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.12 และตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล (ประสบการณ์ในการทำงาน)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ระบบ
น้อยกว่า 1 ปี	55	1.044	1.85	น้อย
1-3 ปี	167	0.913	1.87	น้อย
4-6 ปี	90	0.851	1.80	น้อยที่สุด
7 ปีขึ้นไป	63	1.007	2.29	น้อย
รวม	375	0.946	1.95	น้อย

จากตารางที่ 4.12 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบ เท่ากับ 1.95 และมีระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามช่วงประสบการณ์ในการทำงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อยได้แก่พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 7 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 2.29 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-3 ปี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.87 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.85 ตามลำดับ และ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อยที่สุด ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.80

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน (ประสบการณ์ในการทำงาน)	SS	Df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	10.305	3	3.435	3.928	.009*
ภายในกลุ่ม	324.453	371	0.875		
รวม	334.757	374			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สายงานในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.14 และตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการ
เข้ามาใช้ ระบบKNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามสายงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล (สายงาน)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
Operation	121	0.833	1.83	น้อย
Solution	148	1.039	1.91	น้อย
Engineer	16	0.856	1.75	น้อยที่สุด
Sale and Marketing	22	0.958	2.18	น้อย
Call Center	18	1.060	2.22	น้อย
Administration	8	0.534	3.00	ปานกลาง
Service Operation	42	0.843	1.86	น้อย
รวม	375	0.946	2.11	น้อย

จากตารางที่ 4.14 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบ เท่ากับ 2.11 และมีระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย และเมื่อพิจารณาตามแต่ละสายงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับปานกลางได้แก่ พนักงานที่อยู่ในสายงาน Administration โดยค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 3.00 ส่วนสายงานที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Call Center มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 2.22 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Sale and Marketing มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 2.18 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Solution มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.91 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Service Operation มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.86 และ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Operation มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.83 ตามลำดับ สุดท้ายเป็นกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสายงาน Engineer มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 1.75 และอยู่ในระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามสายงาน

แหล่งความแปรปรวน (สายงาน)	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	14.200	6	2.367	2.700	.014*
ภายในกลุ่ม	322.558	368	0.877		
รวม	336.757	374			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีสายงานแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.16 และตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับตำแหน่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับตำแหน่ง)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
PG1 – PG6	189	0.9372	1.86	น้อย
PG7 – PG8	161	0.9682	2.00	น้อย
PG8 ขึ้นไป	25	0.8621	1.92	น้อย
รวม	375	0.9460	1.93	น้อย

จากตารางที่ 4.16 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.93 เมื่อพิจารณาตามแต่ละระดับตำแหน่ง พบว่าทุกกลุ่มตัวอย่างมีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับตำแหน่ง PG7 – PG8 มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 2.00 กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับตำแหน่ง PG8 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 1.92 และกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในระดับตำแหน่ง PG1 – PG6 มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 1.86 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับตำแหน่ง

แหล่งความแปรปรวน (ระดับตำแหน่ง)	SS	Df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.774	2	0.887	.991	.372
ภายในกลุ่ม	332.983	372	0.895		
รวม	334.757	374			

จากตารางที่ 4.17 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.18 และตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.18 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ ระบบKNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับการศึกษา)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	0.7527	1.83	น้อย
ปริญญาตรี	265	0.9547	1.90	น้อย
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	104	0.9295	1.99	น้อย
รวม	375	0.9436	1.92	น้อย

จากตารางที่ 4.18 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 1.92 เมื่อพิจารณาตามแต่ละระดับการศึกษาพบว่าทุกกลุ่มตัวอย่างมีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อย โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.99 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.90 และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.83 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน (ระดับการศึกษา)	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	.591	2	0.295	.331	.719
ภายในกลุ่ม	332.465	372	0.894		
รวม	333.056	374			

จากตารางที่ 4.19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.20 และตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.20 แสดงการเปรียบเทียบ จำนวน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าเฉลี่ย และระดับของการเข้ามาใช้ ระบบKNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับเงินเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล (ระดับเงินเดือน)	จำนวน	S.D.	ค่าเฉลี่ย	ระดับการเข้ามาใช้ ระบบ
10,000 – 20,000 บาท	64	1.1251	2.19	น้อย
20,001 – 30,000 บาท	205	0.8949	1.80	น้อยที่สุด
30,001 – 40,000 บาท	74	0.9199	2.05	น้อย
40,001 – 50,000 บาท	16	0.6020	1.69	น้อยที่สุด
50,001 – 60,000 บาท	12	0.7929	1.92	น้อย
มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป	4	1.2583	2.75	ปานกลาง
รวม	375	0.9460	2.07	น้อย

จากตารางที่ 4.20 พบว่าในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบ เท่ากับ 2.07 และมีระดับการเข้ามาใช้ระบบโดยรวมในระดับน้อย เมื่อพิจารณาตามระดับเงินเดือนพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับปานกลางได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 2.75 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบในระดับน้อยได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 2.19 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 2.05 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 50,001 – 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการใช้ระบบเท่ากับ 1.92 ตามลำดับ สุดท้ายเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการเข้ามาใช้ระบบน้อยที่สุด ได้แก่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท

มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.80 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของการเข้ามาใช้ระบบเท่ากับ 1.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าเฉลี่ย ในการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM จำแนกตามระดับเงินเดือน

แหล่งความแปรปรวน (ระดับเงินเดือน)	SS	df	MS	F	P-value
ระหว่างกลุ่ม	12.724	5	2.545	2.916	0.013*
ภายในกลุ่ม	322.033	369	0.873		
รวม	334.757	374			

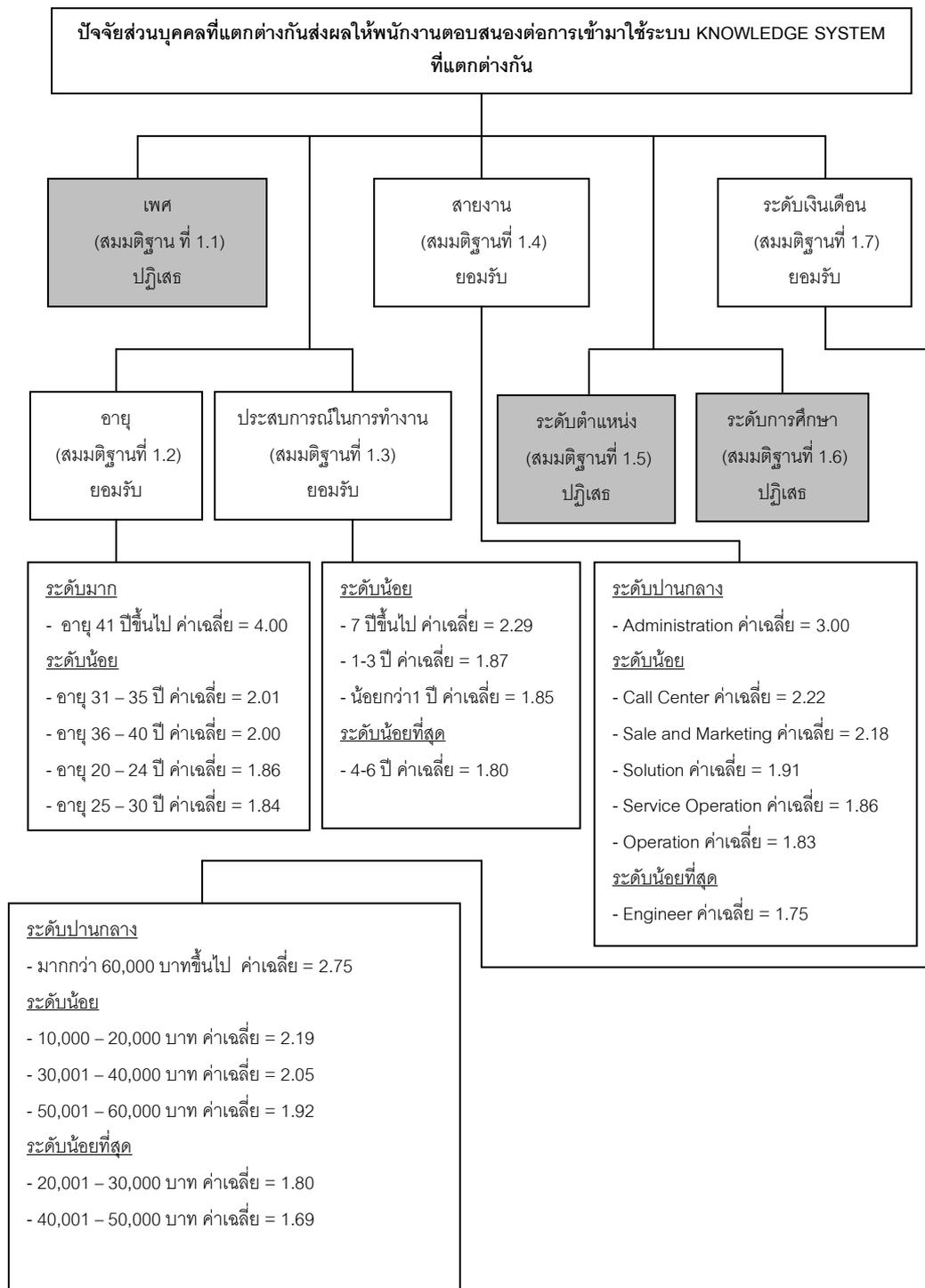
* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือนแตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 4.22 สรุปสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	P-value	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
เพศ	0.368	ปฏิเสธ
อายุ	0.000*	ยอมรับ
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.009*	ยอมรับ
สายงาน	0.014*	ยอมรับ
ระดับตำแหน่ง	0.372	ปฏิเสธ
ระดับการศึกษา	0.404	ปฏิเสธ
ระดับเงินเดือน	0.013*	ยอมรับ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ภาพที่ 4.1 แสดงสรุปสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน พร้อมแสดงค่าเฉลี่ย และระดับการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

จากตารางที่ 4.22 และภาพที่ 4.1 สามารถสรุปผลการผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ที่แตกต่างกัน ได้ดังนี้

1) เพศที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2) อายุที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่อายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับมาก ส่วนกลุ่มตัวอย่างในอายุอื่นๆ คือ 20 – 24 ปี ,25 – 30 ปี, 31 – 35 ปี และ 36 – 40 ปี มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อย

3) ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 7 ปีขึ้นไป กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่า 1 ปี และ กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ระหว่าง 1-3 ปี มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อย และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 4-6 ปี มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อยที่สุด

4) สายงานที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสายงาน Administration มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับปานกลาง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสายงาน Operation, Solution, Sale and Marketing, Call Center และ Service Operation มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เหลือ คือพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงาน Engineer มีการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ในระดับน้อยที่สุด

5) ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6) ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7) ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันส่งผลให้พนักงานตอบสนองต่อการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน มากกว่า 60,000 บาทขึ้นไป มีการเข้ามาใช้ ระบบในระดับปานกลาง ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท และ 50,001 – 60,000 บาท มีการเข้ามาใช้ ระบบในระดับน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท และ 40,001 – 50,000 บาท มีการเข้ามาใช้ ระบบในระดับน้อยที่สุด

4.6.2 นำเสนอผลการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

จากผลการทดสอบทางสถิติโดยใช้โปรแกรม SPSS for windows version 12.0 ซึ่งใช้สถิติทดสอบ Kolmogorov-Smirnov เพื่อตรวจสอบการแจกแจงปกติของตัวแปร (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551, น. 349) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่าค่า Significant เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรที่ใช้ในการวิเคราะห์ เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM ไม่ได้มีการแจกแจงแบบปกติ จากนั้นทำการทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์โดยใช้สหสัมพันธ์อย่างง่ายโดยใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Spearman (กัลยา วานิชย์ บัญชา, 2551, น. 299) ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 สรุปความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร
กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM

ปัจจัยที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์กับการเข้า มาใช้ระบบKNOWLEDGE SYSTEM	ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	Sig. (2- tailed)
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ		
- การให้รางวัลที่เป็นสิ่งของ(X1)	-.158	0.002(**)
- ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ(X2)	-.060	0.243
- ความสะดวกในการใช้งานระบบ(X3)	.067	0.195
- เครื่องมือสนับสนุนในการใช้งานระบบ(X4)	-.003	0.954
ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กร		
- การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน		
▪ การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน(X5)	.171	0.001(**)
▪ การสนับสนุนส่งเสริมจากเพื่อนร่วมงาน(X6)	.212	0.000(**)
- การสนับสนุนจากหัวหน้างาน		
▪ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน(X7)	.083	0.107
▪ ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด(X8)	.197	0.000(**)
▪ การสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างาน(X9)	.108	0.037(*)
- การสนับสนุนจากองค์กร		
▪ กฎระเบียบ(X10)	.244	0.000(**)
▪ นโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ(X11)	.078	0.133
▪ การปรับเปลี่ยนองค์กร(X12)	.113	0.028(*)

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 (2-tailed)

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 (2-tailed)

จากตารางที่ 4.23 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง -.158 ถึง .244 และพบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจนั้น มีเพียงการให้รางวัล(X1) ที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ระบบKNOWLEDGE SYSTEM (Y) ส่วนประเด็นอื่นๆ คือ ขั้นตอนในการเข้าถึงระบบ(X2) ความสะดวกในการใช้งาน(X3) และเครื่องมือที่สนับสนุนในการเข้ามาใช้ระบบKNOWLEDGE SYSTEM(X4)

ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรพบว่า การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน(X5) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน(X6) ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด(X8) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน(X9) กฎระเบียบ(X10) การปรับเปลี่ยนองค์กร(X12) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ส่วนประเด็นอื่นๆ คือ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากหัวหน้างาน (X7) นโยบายในการเข้ามาใช้ระบบ(X11) ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM โดยมีรายละเอียดผลการศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุนในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ระบบ ดังนี้

1) การให้รางวัล(X1) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบKNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.158 (r) และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงข้ามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(2-tailed)

2) ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน(X5) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .171 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

3) การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน(X6) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .212 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

4) ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด(X8) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .197 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (2-tailed)

5) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน(X9) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .108 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

6) กฎระเบียบ(X10) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .244 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01(2-tailed)

7) การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร(X12) มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ ระบบ KNOWLEDGE SYSTEM(Y) ในระดับความสัมพันธ์น้อยที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .113 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2-tailed)

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านการสนับสนุน ในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการเข้ามาใช้ระบบ ถ้าเรียงลำดับความสัมพันธ์ สามารถเรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อยได้ดังนี้ กฎระเบียบ(X10) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .244 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน(X6) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .212 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ลักษณะงานที่หัวหน้างานกำหนด(X8) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .197 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน(X5) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .171 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การให้รางวัล(X1) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.158 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม การปรับเปลี่ยนรูปแบบองค์กร(X12) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .113 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การสนับสนุนจากหัวหน้างาน(X9) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .108 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ตามลำดับ