

บทที่ 4

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง "ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)" เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพฯ รวม 400 ตัวอย่าง นำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติค่าร้อยละ (Percentage) สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) การทดสอบค่า t-test การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) การเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) วิธีผลต่างนัยสำคัญ (Least Significant Difference : LSD) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งงาน อายุงาน ลักษณะสายงาน และสถานที่ทำงาน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (N = 400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	163	40.75
หญิง	237	59.25
อายุ		
20-30 ปี	160	40.00
มากกว่า 30-40 ปี	137	34.25
มากกว่า 40 -50 ปี	76	19.00
มากกว่า 50-60 ปี	20	6.75
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	134	33.50
เจ้าหน้าที่การตลาด	98	24.50
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	142	35.50
เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต	26	6.50
อายุงาน		
ต่ำกว่า 1-5 ปี	119	29.75
มากกว่า 5-10 ปี	65	16.25
มากกว่า 10 -15 ปี	97	24.25
มากกว่า 15-20 ปี	46	11.50
มากกว่า 20-25 ปี	42	10.50
มากกว่า 25-30 ปี	31	7.75
ลักษณะสายงานที่ทำอยู่		
สาขา	296	74.00
ประจำสำนักงานใหญ่	104	26.00
สถานที่ทำงาน		
กรุงเทพมหานคร	294	73.50
ต่างจังหวัด	106	26.50

จากตารางที่ 4.1 แสดงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ประกอบด้วยเพศชาย ร้อยละ 40.7 เพศหญิง ร้อยละ 59.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 30-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 34.3 เมื่อจำแนกตาม ตำแหน่งงาน พบว่ามี เจ้าหน้าที่สินเชื่อและเจ้าหน้าที่อำนวยการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 35.5 และ 33.5 ตามลำดับ โดยมีเจ้าที่การตลาดร้อยละ 24.5 และ ร้อยละ 6.5 เป็นเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต ด้านอายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 29.7 มีอายุงานต่ำกว่า 1-5 ปี รองลงมาคือ มากกว่า 10-15 ปี และมากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.3 และ 16.3 ตามลำดับ สำหรับลักษณะสายงานที่ทำอยู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 74.0 ทำอยู่ในสาขา ขณะที่ร้อยละ 26.0 ประจำอยู่สำนักงานใหญ่ ด้านสถานที่ทำงานนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานอยู่ในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 73.5 และ ร้อยละ 26.5 ทำงานอยู่ต่างจังหวัด

ความรู้ที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความรู้ที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละตามตารางที่ 4.2-4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.2

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความรู้ที่มีต่อการใช้ระบบ
เครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

คำถาม	ตอบผิด		ตอบถูก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารภายในองค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของธนาคาร	56	14.0	344	86.0
การเปิดใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access (OWA) จะต้องเปิดโปรแกรมโดยเรียกใช้งานผ่านเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตของธนาคารกรุงเทพ	197	49.3	203	50.7

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

คำถาม	ตอบผิด		ตอบถูก	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access จากเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทุกเครื่องจากที่ทำงานหรือคอมพิวเตอร์ส่วนตัวของพนักงานก็ได้	156	39.0	244	61.0
ผู้ใช้งานสามารถรับและส่งข้อความทั่วไปผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เมลล์	110	27.5	290	72.5
การใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access สามารถจัดบันทึกรายชื่อเบอร์โทรศัพท์ อีเมลล์แอสเดรต โดยจัดเก็บแยกเป็นกลุ่มผู้รับได้และยังสามารถจัดส่งข้อความไปให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมกันในครั้งเดียว	139	34.8	261	65.2
ข้อความหรือจดหมายที่ถูกส่งมาที่กล่องข้อความ เมื่อเปิดอ่านแล้วไม่สามารถบันทึกหรือเปิดอ่านซ้ำได้อีก	201	50.3	199	49.7
ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อมูลบันทึกย่อแทนการใช้กระดาษโน้ตจริงได้ แต่ไม่สามารถบันทึกหรือเปิดอ่านซ้ำได้อีก	272	68.0	128	32.0
ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงตารางการประชุมร่วมกับผู้ใช้งานคนอื่น เพื่อตรวจสอบวันเวลาที่ว่างของผู้นัดหมายได้จากการใช้งานในส่วนของ Contacts (ผู้ติดต่อ)	321	80.3	79	19.7
ค่าเฉลี่ย ความรู้ = 5.51 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.52				

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบถูกมากที่สุด 3 อันดับแรกได้แก่ ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือการสื่อสารภายในองค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของธนาคาร เป็นอันดับที่ 1 โดยมีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 86.0 ลำดับที่ 2 ได้แก่คำถาม ผู้ใช้งานสามารถรับและส่งข้อความทั่วไปผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในรูปอิเล็กทรอนิกส์เมลล์ มีผู้ตอบถูกร้อยละ 72.5 และลำดับที่ 3 คือ คำถาม การใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web

Access สามารถจัดบันทึกรายชื่อเบอร์โทรศัพท์ อีเมลแอสเดรต โดยจัดเก็บแยกเป็นกลุ่มผู้รับได้ และยังสามารถจัดส่งข้อความไปให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มพร้อมกันในครั้งเดียว มีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 65.2

สำหรับคำถามที่กลุ่มตัวอย่างตอบผิดมากที่สุด 3 อันดับ อันดับแรกได้แก่ ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขและเปลี่ยนแปลงตารางการประชุมร่วมกับผู้ใช้งานคนอื่น เพื่อตรวจสอบวันเวลาที่ว่างของผู้นัดหมายได้จากการใช้งานในส่วนของ Contacts (ผู้ติดต่อ) มีผู้ตอบถูกเพียงร้อยละ 19.7 อันดับสองคือ ผู้ใช้งานสามารถพิมพ์ข้อมูลบันทึกย่อแทนการใช้กระดาษโน้ตจริงได้ แต่ไม่สามารถบันทึกหรือเปิดอ่านซ้ำได้อีก มีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 32.0 และอันดับ 3 ได้แก่ คำถาม เมื่อผู้ใช้งานส่งข้อความไปยังผู้รับ ผู้ส่งสามารถทราบได้ว่าผู้รับเปิดอ่านข้อความนั้นหรือไม่ ซึ่งมีผู้ตอบถูกคิดเป็นร้อยละ 49.5

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้การใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5.51 คะแนน แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้การใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access อยู่ในระดับ ปานกลาง

ตารางที่ 4.3

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความรู้ที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

ระดับความรู้การใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	จำนวน	ร้อยละ
ระดับต่ำ	66	16.5
ระดับปานกลาง	188	47.0
ระดับสูง	146	36.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 47.0 มีความรู้การใช้งาน ระบบเครือข่าย Outlook Web Access อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 36.5 มีความรู้อยู่ในระดับสูง ขณะที่ มีเพียงร้อยละ 16.5 ที่มีความรู้ในระดับต่ำ

**ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยข้อความ 10 ข้อความ ผลที่ได้ปรากฏตามตารางที่ 4.4-4.5 ดังนี้

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ
เครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ข้อความ	ระดับทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
ช่วยสนับสนุนการทำงานประจำวัน	176 (44.0)	149 (37.3)	76 (16.7)	4 (1.0)	4 (1.0)	4.22	0.83	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ช่วยทำให้เกิดความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากขึ้น	150 (37.5)	178 (44.5)	64 (16.0)	5 (1.3)	3 (0.7)	4.17	0.79	เห็นด้วย
สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท ในเรื่องความทันสมัย	118 (29.5)	157 (39.3)	109 (27.2)	12 (3.0)	4 (1.0)	3.93	0.88	เห็นด้วย
ช่วยให้สามารถจัดการกับข้อมูลข่าวสารที่มีปริมาณมาก การค้นของข้อมูลหรือเอกสารได้	123 (30.7)	150 (37.5)	109 (27.2)	13 (3.2)	5 (1.3)	3.93	0.91	เห็นด้วย
ความพึงพอใจต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่าการติดต่อสื่อสารทางอื่น	84 (21.0)	166 (41.5)	122 (30.5)	24 (6.0)	4 (1.0)	3.76	0.89	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อความ	ระดับทัศนคติ					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)	เห็นด้วย (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ)	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ)			
ลดข้อผิดพลาดในเรื่องเอกสารสูญหาย ระหว่างการจัดส่งเอกสารผ่านระบบจัดส่งเอกสารเดิมที่มีอยู่ (ระบบเคลียร์เบงก์)	103 (25.7)	161 (40.3)	106 (26.5)	25 (6.2)	5 (1.3)	3.83	0.93	เห็นด้วย
ประหยัดค่าใช้จ่าย ในเรื่องลดจำนวนการใช้กระดาษ	106 (26.5)	149 (37.3)	119 (29.7)	21 (5.2)	5 (1.3)	3.83	0.93	เห็นด้วย
ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในระบบขององค์กร เช่น การรับ-ส่งข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีมากขึ้น	145 (36.2)	149 (37.3)	88 (22.0)	14 (3.5)	4 (1.0)	4.04	0.90	เห็นด้วย
ช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารขององค์กรได้ง่ายมากขึ้น	99 (24.8)	144 (36.0)	106 (26.5)	39 (9.7)	12 (3.0)	3.70	1.04	เห็นด้วย
ลดปัญหาและความยุ่งยากในการส่งเอกสารระหว่างสาขาหรือหน่วยงาน	129 (32.3)	171 (42.7)	80 (20.0)	12 (3.0)	8 (2.0)	4.00	0.91	เห็นด้วย
รวม	3.94	0.69	เห็นด้วย					

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติเชิงบวกต่อคำถามทั้ง 10 ข้อ โดยจะเห็นได้ว่า ในทุกข้อจะมีสัดส่วนของผู้ที่ตอบว่า ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในสัดส่วนเพียงเล็กน้อย เช่นเดียวกับค่าเฉลี่ยรวมของคำถามทั้ง 10 ข้อ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.94 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติโดยรวมอยู่ในเชิงบวก

เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยทัศนคติในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติที่ดีกับการที่ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ช่วยสนับสนุนการทำงานประจำวันมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 รองลงมาได้แก่ ช่วยทำให้เกิดความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการสื่อสารระหว่างหน่วยงานทำได้รวดเร็วมากขึ้น และ ช่วยให้เกิดการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารภายในระบบขององค์กร เช่น การรับ-ส่ง ข่าวสารระหว่างหน่วยงานมีมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 และ 4.04 ตามลำดับ ขณะที่ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ช่วยให้พนักงานระดับปฏิบัติการสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารขององค์กรได้ง่ายมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

ตารางที่ 4.5

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ระดับทัศนคติต่อการใช้งานเครือข่าย Outlook Web Access	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	0.8
ไม่เห็นด้วย	11	2.8
ปานกลาง	80	20.0
เห็นด้วย	161	40.3
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	145	36.3
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติต่อการใช้งานเครือข่าย Outlook Web Access ในเชิงบวกคิดเป็นร้อยละ 40.3 รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่มีทัศนคติในเชิงบวกอย่างมาก คิดเป็นร้อยละ 36.3 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติในเชิงลบ และลบอย่างมาก มีเพียงร้อยละ 2.8 และ 0.8 ตามลำดับ

**พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร**

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นพฤติกรรมต่อการใช้ระบบ Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ความถี่ในการเปิดใช้ต่อสัปดาห์ เวลาที่ใช้ในการเปิดใช้ระบบต่อครั้ง ลักษณะการใช้งานระบบ ระดับความบ่อยในการใช้งาน โดยนำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ตามตารางที่ 4.6–4.9

ตารางที่ 4.6

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรต่อสัปดาห์

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน
ความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร (ครั้ง/สัปดาห์)	400	3.80	2.22

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความถี่ในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร เฉลี่ย 3.8 ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.7

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเวลาที่ใช้ในการเปิดใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรต่อครั้ง

ระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง	จำนวน	ร้อยละ
10–30 นาที	293	73.3
31–45 นาที	54	13.5
46 นาที–1 ชั่วโมง	22	5.5
มากกว่า 1 ชั่วโมง	31	7.7
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.7 ฝนด้านระยะเวลาในการใช้งานแต่ละครั้ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างสูงถึงร้อยละ 73.3 ใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร เพียงครั้งละ 10-30 นาที รองลงมาได้แก่ กลุ่มที่ใช้งาน 41-45 นาที คิดเป็นร้อยละ 13.5 ขณะที่ไม่มีเพียง ร้อยละ 13.0 ที่ใช้งานในแต่ละครั้งมากกว่า 46 นาทีขึ้นไป

ตารางที่ 4.8

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร

ลักษณะการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร	ความบ่อยในการใช้งาน					ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	บ่อยมากที่สุด (ร้อยละ)	บ่อยมาก (ร้อยละ)	ปานกลาง (ร้อยละ)	น้อย (ร้อยละ)	น้อยที่สุด (ร้อยละ)			
การนัดหมาย, รับ-ส่งข้อความ/เอกสาร ตอบรับระหว่างสาขา หรือ หน่วยงานอื่น	132 (33.0)	131 (32.7)	93 (23.3)	25 (6.3)	19 (4.7)	3.83	1.10	บ่อยมาก
รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้พนักงานเป็นวาระพิเศษ	38 (9.5)	99 (24.7)	137 (34.3)	76 (19.0)	50 (12.5)	3.00	1.15	ปานกลาง
รับหรือตอบกลับคำสั่งปฏิบัติงานต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารกับสาขาปฏิบัติงาน	66 (16.5)	126 (31.5)	136 (34.0)	44 (11.0)	28 (7.0)	3.40	1.10	ปานกลาง
แจ้งหรือรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการอบรมสัมมนา	29 (7.3)	109 (27.3)	149 (37.3)	84 (21.0)	29 (7.3)	3.06	1.03	ปานกลาง
รายงานผลประกอบการสาขาประจำวัน/อาทิตย์/งวด/เดือน และไตรมาส	91 (22.8)	102 (25.5)	98 (24.5)	67 (16.7)	42 (10.5)	3.33	1.28	ปานกลาง
เมื่อท่านต้องสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ท่านมักจะปฏิบัติงานด้วยตนเอง	108 (27.0)	115 (28.7)	97 (24.3)	48 (12.0)	32 (8.0)	3.55	1.23	บ่อยมาก
รวม						3.36	0.86	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กรในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36

เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยการใช้งานในแต่ละข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้งานคุณลักษณะด้านการนัดหมาย, รับ-ส่งข้อความ/เอกสาร ตอบรับระหว่างสาขา หรือ หน่วยงานอื่น มากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ซึ่งเป็นระดับการใช้งานบ่อยมาก รองลงมาคือ คือ การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.55 ขณะที่คุณสมบัติที่ใช้บ่อยที่สุด คือ รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่จัดให้พนักงานเป็นวาระพิเศษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.9

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความบ่อยในการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กรต่อสัปดาห์

ระดับความบ่อยในการใช้งานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	18	4.5
น้อย	42	10.5
ปานกลาง	144	36.0
มาก	127	31.7
มากที่สุด	69	17.3
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ระดับความบ่อยในการใช้งานงานระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์กร พบว่า มีผู้ที่ใช้งานในระดับปานกลางมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาได้แก่ระดับ มาก และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.7 และ 17.3 ตามลำดับ ขณะที่ไม่มีเพียงร้อยละ 10.5 และ 4.5 ที่ใช้งานในระดับน้อยและน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

ผู้วิจัยขอให้กลุ่มตัวอย่างแสดงปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การเพิ่มเติม โดยผลที่ได้นำเสนอข้อมูลเป็นจำนวนและร้อยละ ดังแสดงตามตารางที่ 4.10 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.10

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อเสนอแนะต่าง ๆ
ที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการใช้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเพิ่มเติม เช่น การจัดทำมีการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะเกี่ยวกับการใช้งาน	25	6.25
2. ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ ในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลในส่วนของเมลล์บ็อกซ์ ที่มีเนื้อที่ในการจัดเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เก็บน้อยเกินไป	19	4.75
3. ควรปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น เพราะการทำงานผ่านระบบในปัจจุบันบางครั้งใช้เวลานานมากในการรับ - ส่งเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ	16	4
4. ควรเพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานระบบนี้ ให้เพียงพอกับความต้องการของแต่ละหน่วยงาน	13	3.25
5. ควรปรับปรุงระบบให้สามารถเซฟหรือย้ายข้อมูลของเอกสารที่ทำค้างไว้ไปยังคอมพิวเตอร์เครื่องอื่นได้	1	0.25
6. การใช้งานยุ่งยากกว่าระบบเดิม	1	0.25
ไม่มีข้อเสนอแนะ	325	81.25
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะต่อการใช้การสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์กร เรื่องการพัฒนาความรู้ต่อการใช้ระบบมากที่สุด ร้อยละ 6.25 รองลงมาคือควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบ ในเรื่องของการจัดเก็บข้อมูลในส่วนของเมลล์บ็อกซ์ ที่มีเนื้อที่ในการจัดเอกสารข้อมูลต่าง ๆ เก็บน้อยเกินไป ร้อยละ 4.75 ลำดับที่ 3 คือ ควรปรับปรุงพัฒนาระบบให้สามารถทำงานได้เร็วขึ้น เพราะการทำงานผ่านระบบในปัจจุบันบางครั้งใช้เวลาอย่างมากในการรับ - ส่งเอกสารหรือข้อมูลต่าง ๆ ร้อยละ 4.00 ในขณะที่ไม่มีข้อเสนอแนะร้อยละ 81.25

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์กร ในระดับปานกลาง

โดยได้กำหนด คะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ตั้งแต่ระดับ 5 คะแนน ดังนี้

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu \leq 5$$

$$H_1 : \mu > 5$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์กร น้อยกว่าเท่ากับ 5 คะแนน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์กร มากกว่า 5 คะแนน

ตารางที่ 4.11

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
คะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบ เครือข่าย Outlook Web Access	400	5.51	2.52	4.507*	0.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51 และเมื่อ พิจารณา ค่า (2-tailed Sig) / 2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ มากกว่า 5 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนความรู้เฉลี่ยสูงกว่า 5 คะแนน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความรู้ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ ในเชิงบวก

โดยได้กำหนด คะแนนทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ในเชิงบวกที่ 3.41 ดังนั้น

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu \leq 3.41$$

$$H_1 : \mu > 3.41$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ เท่ากับ 3.41

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ มากกว่า 3.41

ตารางที่ 4.12

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยที่สอดคล้องกันที่มีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
คะแนนทัศนคติต่อการใช้ระบบ เครือข่าย Outlook Web Access	400	3.94	0.69	15.445*	0.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าคะแนนเฉลี่ยทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีค่าเท่ากับ 3.94 เมื่อ พิจารณา ค่า (2-tailed Sig) / 2 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.0 น้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนทัศนคติเฉลี่ยสูงกว่า 3.41 คะแนน ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ ในเชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การบ่อยครั้ง

โดยได้กำหนด ความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access จำนวน 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังนั้น

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu \leq 4$$

$$H_1 : \mu > 4$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ น้อยกว่าเท่ากับ 4 ครั้งต่อสัปดาห์

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีคะแนนทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์

ตารางที่ 4.13

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง

	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access (ครั้งต่อสัปดาห์)	400	3.80	2.218	-1.848	0.065

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และค่า (2-tailed Sig)/2 เท่ากับ 0.065 แต่เนื่องจากค่า t-value เป็นลบ ส่วนบริเวณวิกฤติอยู่ทางหางขวา ดังนั้นค่า t-value ไม่ตกอยู่ในบริเวณวิกฤติ จึงยอมรับ H_0 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ ไม่มากกว่า 4 ครั้งต่อสัปดาห์ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีความถี่ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือในการสื่อสารในองค์การ ไม่บ่อยครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานที่ 4.1 เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	163	5.60	2.26	0.690	0.491
หญิง	237	5.44	2.25		
รวม	400	5.51	2.52		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.491 มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกัน มีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.2 อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
20 -30 ปี	160	5.78	2.03	2.352	0.072
มากกว่า 30-40 ปี	137	5.11	2.33		
มากกว่า 40-50 ปี	76	5.66	2.16		
มากกว่า 50-60 ปี	27	5.48	3.03		
รวม	400	5.51	2.52		

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.072 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.3 ตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	134	5.18	2.74	2.645*	0.049
เจ้าหน้าที่การตลาด	98	5.61	2.11		
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	142	5.57	1.89		
เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต	26	6.46	1.68		
รวม	400	5.51	2.52		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่า Sig. มีค่ากับ 0.049 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 จึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อทดสอบความแตกต่างจำแนกตามตำแหน่งงานรายคู่ จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.17

การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความรู้ต่อการใช้งานระบบ
เครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์การ ของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีตำแหน่งงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD)

ตำแหน่งงาน	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4
1. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	5.18	-	-	-	*
2. เจ้าหน้าที่การตลาด	5.61	-	-	-	-
3. เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	5.57	-	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต	6.46	*	-	-	-
รวม	5.51				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ ที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิตมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access สูงกว่า เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยตำแหน่งงานด้านเจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่สินเชื่อ และเจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.4 อายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 1-5 ปี	119	5.77	2.14	0.815	0.540
มากกว่า 5-10 ปี	65	5.29	1.93		
มากกว่า 10-15 ปี	97	5.26	2.36		
มากกว่า 15-20 ปี	46	5.72	2.29		
มากกว่า 20-25 ปี	42	5.57	2.11		
มากกว่า 25-30 ปี	31	5.32	3.02		
รวม	400	5.51	2.52		

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.540 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.5 ลักษณะสายงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะสายงาน

ลักษณะสายงาน	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
สาขา	296	5.50	2.38	-0.062	0.951
ประจำสำนักงานใหญ่	104	5.52	1.88		
รวม	400	5.51	2.52		

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.951 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4.6 สถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยคะแนนความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
กรุงเทพมหานคร	294	5.34	2.41	-3.001*	0.003
ต่างจังหวัด	106	5.98	1.67		
รวม	400	5.51	2.52		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.003 ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีความรู้ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถสรุปได้ว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำสาขาต่างจังหวัดมีความรู้สูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานประจำสาขากรุงเทพ

สมมติฐานที่ 5 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติ ต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานที่ 5.1 เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	163	3.96	0.67	0.531	0.595
หญิง	237	3.93	0.70		
รวม	400	3.94	0.69		

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.595 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.2 อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
20 -30 ปี	160	4.03	0.67	2.135	0.095
มากกว่า 30-40 ปี	137	4.83	0.66		
มากกว่า 40-50 ปี	76	3.93	0.73		
มากกว่า 50-60 ปี	27	3.96	0.73		
รวม	400	3.94	0.69		

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.095 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.3 ตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	134	3.85	0.76	2.516	0.058
เจ้าหน้าที่การตลาด	98	4.05	0.63		
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	142	3.99	0.65		
เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต	26	3.76	0.61		
รวม	400	3.94	0.69		

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.058 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.4 อายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 1-5 ปี	119	3.96	0.69	0.530	0.753
มากกว่า 5-10 ปี	65	3.98	0.55		
มากกว่า 10-15 ปี	97	3.93	0.70		
มากกว่า 15-20 ปี	46	3.80	0.76		
มากกว่า 20-25 ปี	42	3.99	0.76		
มากกว่า 25-30 ปี	31	3.97	0.72		
รวม	400	3.94	0.69		

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.753 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5.5 ลักษณะสายงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยที่สอดคล้องทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะสายงาน

ลักษณะสายงาน	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
สาขา	296	4.00	0.71	2.698*	0.007
ประจำสำนักงานใหญ่	104	3.79	0.59		
รวม	400	3.94	0.69		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.007 ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5.6 สถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยที่คนคิดต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	ทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
กรุงเทพมหานคร	294	3.83	0.69	-5.773*	0.000
ต่างจังหวัด	106	4.26	0.58		
รวม	400	3.94	0.69		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.000 ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การ

สมมติฐานที่ 6.1 เพศของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
ชาย	163	3.37	0.92	0.160	0.873
หญิง	237	3.35	0.82		
รวม	400	3.36	0.86		

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่า 2-tailed Sig. มีค่า 0.873 มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.2 อายุของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
20 -30 ปี	160	3.55	0.76	5.440*	0.001
มากกว่า 30-40 ปี	137	3.24	0.83		
มากกว่า 40-50 ปี	76	3.21	0.92		
มากกว่า 50-60 ปี	27	2.99	1.13		
รวม	400	3.36	0.86		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 จึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอายุรายคู่ จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.29

การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยพฤติกรรม
การใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารใน
องค์กร ของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันเป็นรายคู่
โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD)

อายุ	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4
1. 20 -30 ปี	3.55	-	*	*	*
2. มากกว่า 30-40 ปี	3.24	*	-	-	-
3. มากกว่า 40-50 ปี	3.21	*	-	-	-
4. มากกว่า 50-60 ปี	2.99	*	-	-	-
รวม	3.36				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุ 20-30 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มากกว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 30-40 ปี พนักงานที่มีอายุมากกว่า 40-45 ปี และพนักงานที่มีอายุ มากกว่า 50-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่พนักงานที่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี , 40-50 ปี และ 50-60 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ที่ใกล้เคียงกัน แต่น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี

สมมติฐานที่ 6.3 ตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก	134	3.22	0.98	1.961	0.119
เจ้าหน้าที่การตลาด	98	3.40	0.88		
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	142	3.43	0.77		
เจ้าหน้าที่สายบัตรเครดิต	26	3.54	0.55		
รวม	400	3.36	0.86		

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ค่า 2-tailed Sig. มีค่า 0.119 มากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.4 อายุงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5 = \mu_6$$

$$H_1 : \mu_i \neq \mu_j \text{ อย่างน้อย 1 คู่ : } i \neq j$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุงาน	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	F	Sig.
ต่ำกว่า 1-5 ปี	119	3.40	0.75	2.367*	0.039
มากกว่า 5-10 ปี	65	3.55	0.71		
มากกว่า 10-15 ปี	97	3.29	0.87		
มากกว่า 15-20 ปี	46	3.31	0.91		
มากกว่า 20-25 ปี	42	3.46	1.04		
มากกว่า 25-30 ปี	31	2.96	1.06		
รวม	400	3.36	0.86		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ค่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.039 ซึ่งต่ำกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 จึงสรุปได้ว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อทดสอบความแตกต่างจำแนกตามอายุงานรายคู่ จึงทำการทดสอบการเปรียบเทียบพหุคูณ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 4.32

ตารางที่ 4.32

การเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการใช้ระบบ
เครือข่าย Outlook Web Access เพื่อการสื่อสารในองค์การ ของกลุ่มตัวอย่าง
ที่มีอายุงานต่างกันเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญ (LSD)

อายุงาน	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access						
	ค่าเฉลี่ย	1	2	3	4	5	6
1. ต่ำกว่า 1-5 ปี	3.40	-	-	-	-	-	*
2. มากกว่า 5-10 ปี	3.55	-	-	-	-	-	*
3. มากกว่า 10-15 ปี	3.29	-	-	-	-	-	-
4. มากกว่า 15-20 ปี	3.31	-	-	-	-	-	-
5. มากกว่า 20-25 ปี	3.46	-	-	-	-	-	*
6. มากกว่า 25-30 ปี	2.96	*	*	-	-	*	-
รวม	3.36						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงให้เห็นว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุงาน มากกว่า 25-30 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1-5 ปี พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 5-10 ปี และพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 20-25 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1-5 ปี , มากกว่า 5-10 ปี , มากกว่า 10-15 ปี , มากกว่า 15-20 ปี และ มากกว่า 20-25 ปี มีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมใช้มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 25-30 ปี

สมมติฐานที่ 6.5 ลักษณะสายงานที่ทำของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานที่ทำต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะสายงาน

ลักษณะสายงาน	พฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
สาขา	296	3.39	0.92	1.494	0.136
ประจำสำนักงานใหญ่	104	3.27	0.64		
รวม	400	3.36	0.86		

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.136 มากกว่า 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีลักษณะสายงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6.6 สถานที่ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพมีผลต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \mu_1 = \mu_2$$

$$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$$

โดยที่

H_0 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยพฤติกรรมต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เพื่อการสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานที่ทำงาน

สถานที่ทำงาน	พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access				
	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t-value	2-tailed Sig.
กรุงเทพมหานคร	294	3.24	0.89	-4.987*	0.000
ต่างจังหวัด	106	3.71	0.76		
รวม	400	3.36	0.86		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ค่า 2-tailed Sig มีค่า 0.000 ต่ำกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธ H_0 ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีสถานที่ทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

โดย ρ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง

โดยที่

H_0 : ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่างกับ
ทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ

ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	2-tailed Sig.
ทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	0.402	0.000

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ค่า 2-tailed Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

และเมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ที่มีค่าเท่ากับ 0.402 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มขึ้น จะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 8 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

โดย ρ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง

โดยที่

H_0 : ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง
กับพฤติกรรมการใช้ระบบ

ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	2-tailed Sig.
พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	0.425	0.000

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ค่า 2-tailed Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

และเมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ที่มีค่าเท่ากับ 0.425 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มขึ้น จะมีพฤติกรรมในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access บ่อยขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 9 ทศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

สมมติฐานทางสถิติ

$$H_0 : \rho = 0$$

$$H_1 : \rho \neq 0$$

โดย ρ คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสอง

โดยที่

H_0 : ทศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ทศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

ตารางที่ 4.37

ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access
เป็นเครื่องมือสื่อสารในองค์การของกลุ่มตัวอย่าง
กับพฤติกรรมการใช้ระบบ

ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	ค่าสหสัมพันธ์ (r)	2-tailed Sig.
พฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access	0.583	0.000

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ค่า 2-tailed Sig. มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธ H_0 สรุปได้ว่า ทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ

และเมื่อพิจารณาค่าสหสัมพันธ์ที่มีค่าเท่ากับ 0.583 แสดงให้เห็นว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงเทพที่มีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access เพิ่มขึ้น จะมีพฤติกรรมในการใช้ระบบเครือข่าย Outlook Web Access บ่อยขึ้นด้วย

ชำนาญกหอสมุด