

ปัจจัยความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser :
กรณีศึกษา บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลแลนฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
Factors contributing to the success of the system Application SMART's
Merchandiser : A Case Study of DKSH Smollan field Marketing
(Thailand) Limited.

พริ้มเพรา กันธิยะ* , มรกต กำแพงเพชร, และสุชาร์ตน์ กู้เกียรติสกุลม่น
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
18/18 ถ.บางนา-ตราด ต.บางโหลง อ.บางพลี จ.สมุทรปราการ 10540
E-mail*: Primmixx@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชากรคือพนักงาน Merchandiser บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลแลนฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ปี 2559 มีขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 302 คน

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 26-33 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) และมีอายุงานมากกว่า 3 ปี ปัจจัยสนับสนุนด้านการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.36$) ด้านความรู้และการอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.53$) ด้านทักษะส่วนบุคคลของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) ปัจจัยด้านคุณภาพด้านความง่ายในการใช้ระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.20$) ด้านความเร็วในการทำงานของระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=2.89$) ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.34$) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ และระดับการศึกษาของ Merchandiser ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART สำหรับ อายุ อายุงาน ของ Merchandiser ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : Application SMART, Merchandiser, ความสำเร็จในการใช้งานระบบ

ABSTRACT

The study aims to identify factors for success in the use of Application SMART Merchandiser The questionnaires are used in the study. And a sample of 302 people by descriptive statistics. And inferential statistics The study found that the majority of respondents were female, with an age range 26-33 years of high school (m. 6) and last for more than three years supported the promotion of executives overall. level ($\bar{X}=3.36$) overall knowledge and training at a high level ($\bar{X} = 3.53$), the personal skills of employees. Overall is moderate ($\bar{X} = 3.34$) factors, quality, ease of use. Overall is moderate ($\bar{X} = 3.20$), the running speed of the system. Overall is moderate ($\bar{X} = 2.89$), the advantage of using the system. Overall is moderate ($\bar{X} = 3.34$) test the hypothesis that gender and level of education Merchandiser not affect the success of the system Application SMART for old job Merchandiser affecting success. operating system application SMART significant statistically.

Keywords : Application SMART, Merchandiser ,Success in the system.

บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันต้องยอมรับว่า นวัตกรรมทางเทคโนโลยีถูกนำมาใช้กับทุกสายงานและอุปกรณ์ถูกพัฒนาให้มีขนาดที่เล็กลง แต่สามารถทำงานได้ครอบคลุมใกล้เคียงกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบ Application ถือว่าเป็นหนึ่งในนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ที่ได้รับความนิยมในการใช้งานขององค์กรต่างๆ สามารถใช้งานได้บน IOS , android , มือถือ Smart phone เป็นเสมือนห้องสมุดหรือคลังข้อมูลทั้งหมดเป็นศูนย์กลางในการทำงานขององค์กรต่างๆ แม้ว่าระบบ Application จะมีบทบาทสำคัญกับองค์กรก็จริง แต่ความสำเร็จในการใช้งานขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างด้วยกัน ดังนั้นผู้วิจัยได้เลือกบริษัทที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้ คือ บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลล์แลน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งเป็นการร่วมมือระหว่างบริษัท ดีเคเอสเอช(ประเทศไทย)จำกัด และบริษัทสมอลล์แลน ประเทศอินเดีย เป็นบริษัทที่มีประสบการณ์สูงในตลาดภาคสนามกับการดำเนินงานที่กำหนดเองในการพัฒนาตลาดต่างๆ โดยมีหน้าที่สำคัญในการทำให้เกิดการซื้อขายสินค้า ณ จุดขาย ผ่านการจัดเรียงสินค้าให้ถูกต้อง จัดพื้นที่พิเศษในรายการส่งเสริมการขายสินค้า ตรวจสอบป้ายราคาสินค้าให้ถูกต้องอยู่เสมอ และเติมสินค้าไม่ให้ขาดเพื่อสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการใช้งานระบบ Application ที่ชื่อว่า SMART เพื่อช่วยบันทึกการทำงานของ Merchandiser และถือว่าเป็นเจ้าแรกในประเทศไทย ที่พัฒนา Application เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของ Merchandiser โดยผู้วิจัยจะมุ่งเน้นศึกษา ปัจจัยการสนับสนุน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความง่ายต่อการใช้ที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART

ของ Merchandiser เพื่อองค์กรจะสามารถนำผลจากการวิจัยครั้งนี้ไป วางแผนพัฒนา Merchandiser ให้ทำงานในระบบ SMART ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser: กรณีศึกษา บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลลัน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3: ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4: อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารในองค์กร สามารถปรับปรุงระบบ SMART ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. องค์กรจะสามารถวางแผนพัฒนา Merchandiser ให้ทำงานในระบบ SMART ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- แนวคิดด้านคุณภาพระบบ ตามหลักของ โมเดลการประสบความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Information System Success Model) คุณภาพของระบบจะเกี่ยวเนื่องกับการวัดคุณภาพของระบบที่เป็นกระบวนการการทำงานของระบบเพื่อที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมา ซึ่งคุณภาพของระบบในแง่ของการใช้งาน จะมีผลเป็นอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน โดยทั่วไป (Delone & McLean, 1992) โดยคุณภาพของระบบจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ (Feature) ที่มองเห็นภายนอกของระบบ (Feature) และประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ของระบบซึ่งมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องและปรับให้อยู่ในบริบทของการจัดการความรู้ได้ดังแสดงในตารางที่ 1
- ประชากรศาสตร์ Zmud (1979) ได้ ศึกษาเกี่ยวกับความแตกต่างกันของแต่ละบุคคลทางด้านต่างๆพบว่า ความแตกต่างกันของ อายุ การศึกษา ส่งผลต่อความรู้สึกลงในการใช้ระบบที่แตกต่างกัน

กัน โดยจากการสังเกตผู้ที่มีอายุมากกว่าและผู้ที่มีการศึกษาน้อยกว่าจะมีเจตคติทางด้านบวกน้อย ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภพเงิน จรุงมหพันธ์ (2550) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับการนำระบบการจัดการเอกสารเพื่อประยุกต์ใช้งานในการไฟฟ้านครหลวง โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นกับพนักงานจำนวน 383 คน พบว่า ปัจจัยด้านอายุที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลส่งผลต่อความรู้ สกนึ่กคิดและวิสัยทัศน์ที่ต่างกันรวมถึงปัจจัยทางด้านการศึกษาที่มีหลากหลายระดับจะมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่แต่ละคนมีซึ่งจะแตกต่างกันออกไปตามขีดความสามารถในการรับรู้ แต่งานวิจัยของ นันทิยา ดิษฐ์โสภา (2547) ให้ผลการศึกษาที่ขัดแย้ง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีเจตคติในการใช้เทคโนโลยีแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีมุมมองว่า งานที่ใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นงานที่ต้องใช้ความสามารถและเป็นงานที่ดี ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จะมองว่างานที่ต้องเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นงานที่น่าเบื่อหน่ายส่วนปัจจัยทางด้านเพศนั้นงานวิจัยบางเรื่องพบว่าความแตกต่างทางด้านเพศไม่ได้ส่งผลต่อเจตคติความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อเทคโนโลยี (ภพเงิน จรุงมหพันธ์, 2550; ณัฐกฤติ เหล่าทวีทรัพย์ และ วินิตา อุชชิน, 2550) ซึ่งขัดกับงานวิจัยของนักวิจัยบางท่านที่มีผลสรุปได้ว่า เพศชายจะมีความรู้สึกรู้สึกเจตคติ ทางด้านบวกน้อยกว่าเพศหญิง(Zmud, 1979; นันทิยา ดิษฐ์ โสภา, 2547; Palvia และ Palvia, 1999)

ตารางที่ 1 : ปัจจัยด้านคุณภาพระบบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัย	คำจำกัดความ	อ้างอิง
ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ(Accuracy)	ระบบการจัดการความรู้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ	Doll & Torkzadeh(1988); Bailey & Pearson (1983)
ความง่ายต่อการใช้ระบบ (Ease of Use)	สามารถเข้าใช้และใช้งานได้ง่าย	Doll & Torkzadeh (1988) ;Davis(1989)
ความรวดเร็วของระบบ (Timeliness)	สามารถทำงานและให้ผลลัพธ์อย่างรวดเร็ว	Doll & Torkzadeh (1988) ;Kahn,Strong&Wang(2002)
ประโยชน์จากการใช้ระบบ (Usefulness)	มีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	Davis(1989);Adam,Nelson&T0dd(1992)
ฟังก์ชันการทำงานของระบบ (Functionality)	มีฟังก์ชันการทำงานที่หลากหลายและตรงต่อความต้องการของผู้ใช้	Lu (2001)

3. แนวคิดลักษณะของบุคลากร บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องคำนึงถึงหากต้องการนำระบบเข้ามาใช้ในองค์กรเนื่องจากบุคลากรเป็นผู้ที่ใช้งานระบบเกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงความแตกต่างในตัว ของบุคลากรแต่ละคนในด้านต่างๆ เช่น ทักษะในการใช้ คอมพิวเตอร์ ลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ ก็อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกในการใช้ระบบที่แตกต่างกัน ซึ่งจากผลการศึกษาของ นันทิยา ดิษฐ์โสภิตา (2547) โดยใช้ วิธีเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามแก่พนักงานประจำสาขาประชาชนที่ใช้ระบบงาน CIS (Customer Information System) เก็บข้อมูลผู้นำเข้าเพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการด้านต่างๆ เช่น ชำระค่าน้ำ รับคำร้อง เป็นต้น) และพนักงานที่ไม่ต้องใช้ใช้งานระบบ CIS พบว่า พนักงานที่ไม่ต้องใช้ใช้งานระบบ CIS มี เจตคติอยู่ในระดับดีกว่าเนื่องจากลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับระบบ CIS เป็นงานที่มีความละเอียด ซับซ้อน พนักงานเห็นว่าเป็นงานที่ซ้ำซากจำเจส่วนงานวิจัยของ Palvia และ Palvia (1999) เกี่ยวกับการศึกษาความ พึงพอใจของผู้ใช้ไอทีในธุรกิจขนาดย่อม ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยใช้ แบบสอบถามผ่านทางไปรษณีย์จาก องค์กรขนาดย่อมในมลรัฐเทนเนสซีจำนวน 108 คน พบว่าการมีทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ ของ พนักงานมีผลต่อความรู้สึกพึงพอใจในการใช้งานระบบขัดแย้งกับผลการวิจัยของ Zviran (2003) ที่พบว่า ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการใช้งานระบบ

4. แนวคิดการสนับสนุนของผู้บริหาร จากผลการศึกษาเรื่องเจตคติของพนักงานประจำสาขา ประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานพบว่าการสนับสนุนของผู้บริหารเกี่ยวกับการให้พนักงานเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้คอมพิวเตอร์มีผลต่อเจตคติ(นันทิยา ดิษฐ์โสภิตา, 2547) ซึ่งจากการเก็บแบบสอบถามของผู้วิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตร คอมพิวเตอร์หรือระบบต่างๆ โดยการที่พนักงานได้รับการอบรมช่วยทำให้พนักงานเข้าใจถึงวิธีการใช้ ระบบคอมพิวเตอร์ที่ชัดเจนทราบถึงประโยชน์ทำให้พนักงานมีเจตคติในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้อยู่ใน ระดับดี

พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน IeWf หรือ Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน)โดยผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรจำนวน 341 คนซึ่งได้รับแบบสอบถาม ตอบกลับมาจำนวน 192คน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการ ใช้ระบบงานด้านการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำระบบที่มีลักษณะแบบ เดียวกับระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์(เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา)ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร (ลักษณะงาน,ความรู้เกี่ยวกับ ระบบ)ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ(ความง่าย,ความเร็ว,ความ

ถูกต้อง) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้ดูแลระบบ (การจัดการฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย, มีความเชื่อถือได้, การตอบสนองต่อผู้ใช้, ความมั่นใจ, การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ ระบบ) มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบตรงตามสมมติฐาน แต่ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากรในเรื่องของการมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบและจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านเจตคติกับความพึงพอใจพบว่าเจตคติในการใช้ระบบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการรับรู้ในการทำงานที่ดีขึ้นและพนักงานสนใจเรียนรู้การใช้งานระบบเพิ่มเติม

สิทธิชัย ประชานันท์(2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม โดยจากการแจกแบบสอบถามไปยังองค์กร 200 ชุด ได้แบบสอบถามกลับคืนจำนวน 134 ชุด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อค้นหาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ ผลการวิจัยจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในองค์กรโทรคมนาคม 2 องค์กรรวมทั้งสิ้น 134 คน พบว่าผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ในระดับมาก โดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้มี 4 ปัจจัย ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยได้ดังนี้ 1) ความสมัครใจในการใช้ระบบ 2) ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ 3) ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงานและ 4) พึงชันการทำงานของระบบส่วนความง่ายในการใช้ระบบ ความรวดเร็วในการทำงานของระบบ ประโยชน์จากการใช้ระบบ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความเข้าใจได้ของข้อมูล การปฏิบัติตามผู้อื่น การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ และระดับการฝึกอบรม/ให้ความรู้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงาน Merchandiser บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลแดน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 1,470 ราย ผู้วิจัยได้ทำการพิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ 302 ตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคลของ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ส่วนที่ 2 เป็นคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ เกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อความสำเร็จ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปสอบถามผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านเพื่อประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามด้วยวิธีการ IOC ได้ค่า IOC เฉลี่ยรายชื่อ ระหว่าง 0.73 – 1.00 คะแนน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บ

ข้อมูลจากนักศึกษา 30 ราย พบว่า คำถามในส่วนที่ 2 ที่เป็นแบบประมาณค่า มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคแบบรายข้ออยู่ระหว่าง 0.784 – 0.853

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับข้อมูลส่วนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 56 เพศชาย ร้อยละ 44 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วงอายุ 26-33 ปี ร้อยละ 42.1 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 33 ปีขึ้นไป ร้อยละ 38.4 และช่วงอายุ 18-25 ปี ร้อยละ 19.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) ร้อยละ 57 รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.3) ร้อยละ 25.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 3 ปี ร้อยละ 41.1 รองลงมาได้แก่ น้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 22.2 และ 1 ปี ร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วทำการวิเคราะห์เพื่อหาค่าเฉลี่ยแล้วจึงทำการแปลผลโดยอาศัยเกณฑ์การแปลผลของ สัมฤทธิ์ กางเพ็ง(2554) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การแปลผล ดังนี้

4.21-5.00 หมายถึง	ระดับความสำคัญมากที่สุด
3.41-4.20 หมายถึง	ระดับความสำคัญมาก
2.61-3.40 หมายถึง	ระดับความสำคัญปานกลาง
1.81-2.60 หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อย
1.00-1.80 หมายถึง	ระดับความสำคัญน้อยที่สุด

ปัจจัยสนับสนุน

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 พบว่า ด้านการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง ด้านความรู้และการอบรมอยู่ในระดับมาก และด้านทักษะส่วนบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพระบบ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 พบว่า ด้านความง่ายในการใช้ระบบ ด้านความเร็วในการทำงานของระบบ ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser แตกต่างกันได้ ผลการทดสอบ ค่า T-TEST ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า Sig. เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ สรุปได้ว่า เพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser

สมมติฐานที่ 2 ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ผลการทดสอบช่วงอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser พบว่าช่วงอายุที่แตกต่างกัน ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงการทดสอบช่วงอายุที่แตกต่างกันที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser

ปัจจัยสนับสนุน	F	Sig
1. รู้จักระบบการทำงานของ Application SMART เป็นอย่างดี	2.997	0.05*
2. มีทักษะการทำงานในระบบ Application SMART เป็นอย่างดี	3.426	0.034*
3. บริษัทมีนโยบายให้พนักงานเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Application SMART	3.455	0.033*

สมมติฐานที่ 3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ผลการทดสอบระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยด้านคุณภาพระบบไม่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ที่แตกต่างกัน เนื่องจากค่า Sig. มากกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่ 4 อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ผลการทดสอบอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser พบว่าอายุงานที่แตกต่างกันที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ

Application SMART ของ Merchandiser ที่แตกต่างกัน โดยมีค่า Sig น้อยกว่า 0.05 อย่างมีนัยสำคัญ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงการทดสอบอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser (ปัจจัยสนับสนุน)

ปัจจัยสนับสนุน	F-test	Sig.
1. รู้จักรบบการทำงานของ Application SMART เป็นอย่างดี	16.055	0.000*
2. เข้าใจขั้นตอนการทำงานในระบบ Application SMART เป็นอย่างดีและทำงานได้อย่างถูกต้องระหว่างการใช้งานได้	13.894	0.000*
3. มีทักษะการทำงานในระบบ Application SMART เป็นอย่างดี	18.019	0.000*
4. บริษัทของท่านมีนโยบายให้พนักงานเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Application SMART	4.877	0.001*
5. ได้รับความรู้และความเข้าใจที่ได้จากการฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งาน Application SMART อย่างเพียงพอ	8.971	0.000*
6. บริษัทได้มีการแจ้งให้ทราบถึงการปรับข้อมูลในระบบ Application SMART ก่อนที่ท่านจะเข้าใช้งานทุกครั้ง	5.368	0.000*

ตารางที่ 4 แสดงการทดสอบอายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser (ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ)

ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ	F-test	Sig.
1.เมนูคำสั่งต่างๆ ของหน้าจอในระบบ Application SMART สามารถเข้าใจง่าย	5.001	0.001*
2.ข้อความต่างๆ ที่ปรากฏในหน้าจอของระบบ Application SMART ง่ายต่อความเข้าใจและการใช้งานได้ดี	4.299	0.002*
3.การจัดวางรูปแบบของระบบ Application SMART ในหน้าจอมือถือ Smart phone ทำให้สามารถมองเห็นเมนูคำสั่งหรือรายการที่ต้องการใช้ได้ดี	3.327	0.011*
4.ระบบ Application SMART ทำงานได้อย่างถูกต้องทุกครั้งที่ท่านเข้าใช้งาน	4.295	0.002*
5.ท่านสามารถใช้งานระบบ Application SMART ได้โดยง่าย	2.728	0.029*
6.ท่านทราบถึงประโยชน์ของการใช้งาน ระบบ Application SMART	4.230	0.002*

อภิปรายผล

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงจำนวน 169 คน มีอายุ 26-33 ปี อยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) มีอายุงานมากกว่า 3 ปี ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser โดยรวมปัจจัยสนับสนุน พบว่า ด้านการส่งเสริมของผู้บริหารระดับสูง ด้านความรู้และการอบรมอยู่ในระดับมาก และด้านทักษะส่วนบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser สอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาต (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน IeWf หรือ Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญา ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน) โดยผู้ศึกษาเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรจำนวน 341 คนซึ่งได้รับแบบสอบถามตอบกลับมาจำนวน 192 คน พบว่าปัจจัยด้านประชากรศาสตร์(เพศ,อายุ,ระดับการศึกษา)ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร (ลักษณะงาน,ความรู้เกี่ยวกับระบบ)ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหารปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ(ความง่าย,ความเร็ว,ความถูกต้อง) และปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้ดูแลระบบ (การจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย, มีความเชื่อถือได้,การตอบสนองต่อผู้ใช้,ความมั่นใจ,การเอาใจใส่ต่อผู้ใช้ระบบ) มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบตรงตามสมมติฐาน

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser โดยรวมปัจจัยด้านคุณภาพระบบ พบว่า ด้านความง่ายในการใช้ระบบ ด้านความเร็วในการทำงานของระบบ ด้านประโยชน์จากการใช้ระบบอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีความสอดคล้องแนวคิดแบบจำลองความสำเร็จในระบบสารสนเทศของ DeLone และ Mclean (2003) โดยคุณภาพของระบบจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติ (Feature) ที่มองเห็นภายนอกของระบบ (Feature) และประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ของระบบมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ ซึ่งทั้งปัจจัยสนับสนุนและปัจจัยด้านคุณภาพระบบ มีความสอดคล้องกับโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีที่พัฒนาโดย Davis (1989) TAM พัฒนามาจากทฤษฎีของการกระทำด้วยเหตุผล (TRA: Theory of Reasoned Action) ของ Ajzen และ Fishbein (1980) โดย TAM อธิบายพฤติกรรมของความตั้งใจ (Behavioral Intention) ที่จะใช้เทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ในประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ในความสะดวกของการใช้งาน (Perceived Ease of Use) (Davis, 1989)

ข้อเสนอแนะของการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรศึกษาเรื่องปัญหาที่พบในการใช้งานระบบ Application SMART ของ Merchandiser ของ บริษัท ดีเคเอสเอช สมอลแลน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด
- 2.ควรศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของ Merchandiser ที่มีต่อระบบ Application SMART ของบริษัท ดีเคเอสเอช สมอลแลน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง (ประเทศไทย) จำกัด

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ:ธรรมสาร
- คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2558). การวิจัยตลาด Marketing Research. กรุงเทพมหานคร : โฟกัสมีเดียแอนด์พลับพลึง.
- จิรากรวัฒน์ศิริ. (2550). แนวทางการนำกระบวนการITIL(InformationTechnologyInfrastructureLibrary) เข้ามาประยุกต์ใช้ในองค์กรให้ประสบความสำเร็จ.กรณีศึกษา:ธนาคารกรุงเทพจำกัด(มหาชน). การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,วิทยาลัยวิศวกรรมอุตสาหกรรมศึกษา.
- พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาศ.(2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน Image-enabled Workflow Application ของศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคาร ก ร ง เ ท พ จ ำ ก ัด (มหาชน). งานวิจัยเฉพาะกรณีมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภพเงิน จรุงมหพันธ์. (2550). ศึกษาการนำระบบการจัดการเอกสารเพื่อประยุกต์ใช้งานในการไฟฟ้า นครหลวง.การค้นคว้าอิสระมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,วิทยาลัยวิศวกรรมอุตสาหกรรมศึกษา.
- สิทธิชัย ประชานันท์. (2554) . ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ : กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม.วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เสถียร เกิดอรุณสุขศรี . (2544). การศึกษาปัจจัยสำคัญที่ทำให้การนำระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จ องค์กรธุรกิจ.งานวิจัยเฉพาะกรณีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,วิทยาลัยวิศวกรรมอุตสาหกรรมศึกษา.
- Delone,W.H.,& Mclean,E.R. (2003, Spring). “The Delone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update”. **Journal of Management Information Systems**,19, 9-30.
- Hartwick, J., & Barki, H. (1994, April). “Explaining the Role of User Participation in Information System Use”. **Management Science**, 40, 441-465.
- Livari, J. (2005, Spring). “An Empirical Test of the Delone-McLean Model of Information System Success.” **The Data Base for Advances in information Systems**, 36, 8-27.
- Melone,N.P. (1990,January). “Theoretical Assessment of the User-Satisfaction Construct in Information Systems Research.” **Management Science**, 36,76-91.
- Zmud,Robert W.(1979,October). “Individual Differences and MIS Success: A Review of the Empirical Literature.” **Management Science**, 25, 966-979.

Zviran, M. (2003, March). "User satisfaction in ERP system: some empirical evidence."

Journal of the Academy of Business and Economics,36, 76-91.

สาริส เกษมเศรษฐ์. (2558). ส่วนหนึ่งของกรอบครัวว DSFM.DSFM-TH Staff Magazine 1. แผ่นพับ.

กรุงเทพ. ดีเคเอสเอช สมอลแลน ฟิลด์ มาร์เก็ตติ้ง

