

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ Core Banking System (CBS) ในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อออกเป็น 3 หัวข้อ ตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ผลการตรวจสอบข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
4. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลเป็นที่เข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้เปรียบเทียบใน F-distribution
P-value	แทน	ระดับนัยสำคัญ (Significance)
VIF	แทน	ค่าทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระ (Variance inflation factors)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Adjusted R ²	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง
SE _{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
SQ	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ
IQ	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ
SV	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ
US	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS
DP	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นปัจจัยด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS
UserCBST	แทน	ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม

2. ผลการตรวจสอบข้อมูล

ในการทดสอบความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรอิสระตามกรอบแนวความคิด ผู้วิจัยทำการตรวจสอบ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรกทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์(Correlation matrix) และขั้นตอนที่ 2 หาค่าความทนทาน (Tolerance) และหาค่า Variance inflation factor (VIF) โดยผลการตรวจสอบดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ	ปัจจัยด้าน คุณภาพของระบบ	ปัจจัยด้าน คุณภาพสารสนเทศ	ปัจจัยด้าน คุณภาพการบริการ
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ	1.000		
ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ	0.852	1.000	
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	0.625	0.686	1.000

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.80 ($r < 0.80$) ยกเว้น ตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร โดยพิจารณาจากค่าสหสัมพันธ์มากกว่า 0.80 ($r > 0.80$) และเพื่อให้การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 2 โดยพิจารณาจากค่า Tolerance และค่า VIF ซึ่งผลวิเคราะห์ที่ได้แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่า Tolerance และ ค่า VIF

ตัวแปรอิสระ	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ	0.274	3.646
ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ	1.000	1.000
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	0.529	1.891

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีค่า Tolerance ต่ำสุดเท่ากับ 0.274 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่ต้องมากกว่า 0.1 ส่วนค่า VIF มีค่าสูงสุดเท่ากับ 3.646 ซึ่งน้อยกว่า 4 จึงเป็นการยืนยันผลการวิเคราะห์ในขั้นตอนแรกจากการทำเมทริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation matrix) ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน และมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีในฝ่ายกิจการสาขา

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) ทั้งหมด 108 คน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	30	27.80
หญิง	78	72.20
รวม	108	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	15	13.90
30 - 40 ปี	47	43.50
มากกว่า 40 ปี	46	42.60
รวม	108	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.90
ปริญญาตรี	83	76.90
ปริญญาโท	23	21.30
สูงกว่าปริญญาโท	1	0.90
รวม	108	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ) ข้อมูลทั่วไปของพนักงานบัญชีของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ตำแหน่งงานในธนาคาร		
ระดับปฏิบัติการ	60	55.60
ผู้บริหารระดับต้น	40	37.00
ผู้บริหารระดับกลาง	7	6.50
ผู้บริหารระดับสูง	1	0.90
รวม	108	100.00
5. ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	51	47.20
10 - 20 ปี	22	20.40
มากกว่า 20 ปี	35	32.40
รวม	108	100.00
6. ระบบงานย่อยของ CBS ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน		
ระบบเทลเลอร์ (PD Teller)	41	38.00
ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR)	47	43.50
ระบบรายงาน (Report sever)	20	18.50
รวม	108	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมา คือ เป็นเพศชาย จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 ตามลำดับ สำหรับอายุส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 40 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ อายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 และน้อยที่สุด อายุ 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9 ตามลำดับ สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 76.9 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ต่อมา คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ สำหรับตำแหน่งงานในธนาคารพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมา คือ ผู้บริหารระดับต้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0 ต่อมา ผู้บริหารระดับกลาง

จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 ต่อมา คือ ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ สำหรับประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมา คือ มากกว่า 20 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ต่อมา คือ 10 -20 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ตามลำดับ สำหรับระบบงานย่อยของ CBS ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระบบงานย่อย ระบบข้อมูลลูกค้า (Web CSR) ในการปฏิบัติงาน จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 รองลงมา คือ ระบบเทลเลอร์ (PD Teller) จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ต่อมา คือ ระบบรายงาน (Report sever) จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมและรายด้าน ผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ	3.83	0.76	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ	3.61	0.78	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ	3.68	0.77	เห็นด้วย
โดยรวม	3.71	0.69	เห็นด้วย

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.71$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาปัจจัยด้านคุณภาพการบริการอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.68$) และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพของระบบ (System quality)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS : ด้านคุณภาพของระบบ (System quality)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ระบบ CBS มีการใช้งานง่าย	3.89	0.97	เห็นด้วย
2. ระบบ CBS มีความน่าใช้งาน (User friendly)	3.91	0.89	เห็นด้วย
3. ระบบ CBS มีฟังก์ชันการทำงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน	3.67	0.91	เห็นด้วย
4. ระบบ CBS สามารถใช้งานร่วมกันได้	3.85	0.84	เห็นด้วย
5. ระบบ CBS มีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคารและมีความเสถียรภาพ	3.85	0.86	เห็นด้วย
โดยรวม	3.83	0.76	เห็นด้วย

จากตารางที่ 6 พบว่าพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพของระบบ (System quality) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.83$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ระบบ CBS มีความน่าใช้งาน (User friendly) อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.91$) ระบบ CBS มีการใช้งานง่าย อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.89$) ระบบ CBS สามารถใช้งานร่วมกันได้ และระบบ CBS มีประโยชน์ต่อธุรกิจธนาคาร อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.85$) และระบบ CBS มีฟังก์ชันการทำงานตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานและมีความเสถียรภาพ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS : ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
6. ผลที่ได้จากระบบ CBS มีความสมบูรณ์ครบถ้วน	3.42	0.97	เห็นด้วย
7. ผลที่ได้จากระบบ CBS ตรงตามความต้องการของการใช้งาน	3.64	0.88	เห็นด้วย
8. ผลที่ได้จากระบบ CBS อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ	3.53	0.93	เห็นด้วย
9. ผลที่ได้จากระบบ CBS มีเนื้อหาถูกต้องแม่นยำ	3.73	0.92	เห็นด้วย
10. ผลที่ได้จากระบบ CBS มีการประมวลผลได้ในเวลาที่ต้องการ	3.74	0.87	เห็นด้วย
โดยรวม	3.61	0.78	เห็นด้วย

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพสารสนเทศ (Information quality) โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.61$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผลที่ได้จากระบบ CBS มีการประมวลผลได้ในเวลาที่ต้องการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.74$) ผลที่ได้จากระบบ CBS มีเนื้อหาถูกต้องแม่นยำ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.73$) ผลที่ได้จากระบบ CBS ตรงตามความต้องการของการใช้งาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.64$) ผลที่ได้จากระบบ CBS อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.53$) และผลที่ได้จากระบบ CBS มีความสมบูรณ์ครบถ้วน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพการบริการ (Service quality)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS : ด้านคุณภาพการบริการ (Service quality)	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
11. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ	3.42	0.99	เห็นด้วย
12. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความรู้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น	3.65	0.85	เห็นด้วย
13. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ CBS	3.87	0.92	เห็นด้วย
14. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี	3.72	0.86	เห็นด้วย
15. ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความรู้เพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น	3.75	0.85	เห็นด้วย
โดยรวม	3.68	0.77	เห็นด้วย

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านคุณภาพการบริการ (Service quality) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.68$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความตั้งใจในการช่วยเหลือผู้ใช้งานของระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.87$) ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความรู้เพียงพอในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.75$) ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) เข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.72$) ผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) มีความรู้ในการจัดการปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.65$) และผู้ให้บริการแก้ไขปัญหา (IT) ให้ความช่วยเหลือทันทีที่มีการร้องขอ อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

สารสนเทศ CBS

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมและรายด้าน ผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ตารางที่ 9 การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม

การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS	4.36	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS	3.62	0.90	เห็นด้วย
โดยรวม	3.99	0.57	เห็นด้วย

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.99$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.36$) และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS

การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS : ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
16. ใช้งานระบบ CBS เป็นประจำ (หลายครั้งในหนึ่งเดือน)	4.55	0.76	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
17. ใช้งานระบบ CBS อยู่สม่ำเสมอ (ใช้งานทุกวัน)	4.52	0.90	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
18. มีความตั้งใจใช้งานระบบ CBS	4.59	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
19. ใช้งานระบบ CBS ในงานหลายประเภท (มากกว่า 1 ประเภทขึ้นไป)	4.49	0.75	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
20. หากระบบ CBS ไม่มีการบังคับใช้งานเกิดขึ้น ยังคงมีการใช้งานระบบเดิม	3.67	1.13	เห็นด้วย
โดยรวม	4.36	0.62	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.36$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า มีความตั้งใจใช้งานระบบ CBS มากที่สุด อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.59$) ใช้งานระบบ CBS เป็นประจำ (หลายครั้งในหนึ่งเดือน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.55$) ใช้งานระบบ CBS อยู่สม่ำเสมอ (ใช้งานทุกวัน) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.52$) ใช้งานระบบ CBS ในงานหลายประเภท (มากกว่า 1 ประเภทขึ้นไป) อยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\bar{X} = 4.49$) และหากระบบ CBS ไม่มีการบังคับใช้งานเกิดขึ้นยังคงมีการใช้งานระบบเดิม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS

การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS : ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS	\bar{X}	S.D	ระดับ ความคิดเห็น
21. ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากไม่เสียเวลา ในการทำงาน	3.69	1.03	เห็นด้วย
22. ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากข้อมูล ไม่มีความซับซ้อน	3.66	1.01	เห็นด้วย
23. ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากปริมาณ เอกสารลดลง	3.40	1.14	เห็นด้วย
24. ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากให้บริการ รวดเร็ว	3.69	1.09	เห็นด้วย
25. ผู้ใช้พึงพอใจในระบบงานย่อยของระบบ CBS	3.65	1.00	เห็นด้วย
โดยรวม	3.62	0.90	เห็นด้วย

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS โดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.62$) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากไม่เสียเวลาในการทำงาน และผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากให้บริการรวดเร็ว อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.69$) ผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากข้อมูลไม่มีความซับซ้อน อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.66$) ผู้ใช้พึงพอใจในระบบงานย่อยของระบบ CBS อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.65$) และผู้ใช้พึงพอใจในระบบ CBS เนื่องจากปริมาณเอกสารลดลง อยู่ในระดับเห็นด้วย ($\bar{X} = 3.40$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 58.33 ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตารางที่ 12 ข้อมูลปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS)

ความคิดเห็นเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1. ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน Core Banking System (CBS) ให้มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	61	96.82
2. ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบงาน Core Banking System (CBS) แก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานปีละครั้ง	1	1.59
3. ควรมีการควบคุมภายในของหน่วยงานเอง ควบคู่กับข้อมูลบนระบบงาน Core Banking System (CBS)	1	1.59
รวม	63	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานในฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบงาน Core Banking System (CBS) ส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบงาน Core Banking System (CBS) ให้มีความถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 96.82 รองลงมาคือ ควรมีการจัดอบรมเกี่ยวกับระบบงาน Core Banking System (CBS) แก่บุคลากรทุกคนในหน่วยงานปีละครั้ง และควรมีการควบคุมภายในของหน่วยงานเอง ควบคู่กับข้อมูลบนระบบงาน Core Banking System (CBS) คิดเป็นร้อยละ 1.59 ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

การทดสอบสมมติฐานที่กำหนดตามกรอบแนวความคิด ผู้วิจัยจะทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS 3 ปัจจัย ได้แก่ 1. ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ 2. ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ และ 3. ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ ส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS 2 ปัจจัย ได้แก่ 1. การใช้งานของผู้ใช้ระบบ CBS และ 2. ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ CBS โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ถ้าผลการทดสอบได้ค่าระดับนัยสำคัญที่คำนวณได้ (P-value) น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด แสดงว่ายอมรับสมมติฐาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST)		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
SQ	0.173	0.095	0.072
IQ	0.389	0.100	0.000*
SV	0.008	0.067	0.904
R = 0.742 Adjusted R ² = 0.538 SE _{est} = 0.390 a = 1.892 F = 42.542			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 13 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับนัยสำคัญที่สังเกตได้ (P-value) ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (P-value < 0.05) นั่นคือ สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 2 ได้รับการสนับสนุน

ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (SV) ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST) โดยมีนัยสำคัญที่สังเกตได้ (P-value) สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (P-value > 0.05) ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 1 และ 3 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณใหม่ โดยวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม โดยผลที่ได้มีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศกับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST)		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
IQ	0.538	0.049	0.000*
R = 0.732 Adjusted R ² = 0.532 SE _{est} = 0.392 a = 2.046 F = 122.583			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) เป็นตัวพยากรณ์ของการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS โดยรวม (UserCBST) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสร้างสมการพยากรณ์ ประกอบด้วยตัวแปรข้างต้น ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรตามตัวแปรอิสระ (R) เท่ากับ 0.732 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adjusted R²) เท่ากับ 0.532 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ 0.392 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (a) เท่ากับ 2.046 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\text{UserCBST} = 2.046 + 0.538 (\text{IQ})$$

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 5 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

สมมติฐานข้อที่ 6 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็น การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน (US)		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
SQ	0.056	0.152	0.715
IQ	0.149	0.159	0.349
SV	0.055	0.107	0.607

R = 0.186 Adjusted R² = 0.007 SE_{cst} = 0.621 a = 3.832 F = 1.238

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 15 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) และปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (SV) ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านการใช้งาน (US) โดยมีนัยสำคัญที่สังเกตได้ (P-value) สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (P-value > 0.05) ดังนั้น สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 4, 5 และ 6 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

สมมติฐานข้อที่ 7 ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

สมมติฐานข้อที่ 8 ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

สมมติฐานข้อที่ 9 ปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ กับตัวแปรตามเป็น การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP)		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
SQ	0.402	0.127	0.002*
IQ	0.629	0.133	0.000*
SV	0.039	0.090	0.664
R = 0.825 Adjusted R ² = 0.671 SE _{est} = 0.519 a = 0.047 F = 73.724			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 16 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) ปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีระดับนัยสำคัญที่สังเกตได้ (P-value) ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (P-value < 0.05) นั่นคือ สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 7 และ 8 ได้รับการสนับสนุน

ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการบริการ (SV) ไม่มีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP) โดยมีนัยสำคัญที่สังเกตได้ (P-value) สูงกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (P-value > 0.05) ดังนั้น สมมติฐานการศึกษาข้อที่ 9 จึงไม่ได้รับการสนับสนุน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณใหม่ โดยวิเคราะห์เฉพาะตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตาม โดยผลที่ได้มีดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ระหว่างตัวแปรอิสระเป็นปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ กับตัวแปรตามเป็นการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP)

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้และความพึงพอใจ	การใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP)		P-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน	
SQ	0.396	0.126	0.002*
IQ	0.607	0.123	0.000*
R = 0.824 Adjusted R ² = 0.673 SE _{est} = 0.517 a = 0.091 F = 111.352			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพของระบบ (SQ) และปัจจัยด้านคุณภาพสารสนเทศ (IQ) เป็นตัวพยากรณ์ของการใช้และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ CBS ด้านความพึงพอใจ (DP) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสร้างสมการพยากรณ์ประกอบด้วยตัวแปรข้างต้น ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณของตัวแปรตามตัวแปรอิสระ (R) เท่ากับ 0.824 ค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ปรับปรุง (Adjusted R²) เท่ากับ 0.673 ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (SE_{est}) เท่ากับ 0.517 และค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (a) เท่ากับ 0.091 โดยสามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$DP = 0.091 + 0.396 (SQ) + 0.607 (IQ)$$

สรุป

สำหรับเนื้อหาในบทที่ 4 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการวิเคราะห์และผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยผู้วิจัยได้แบ่งหัวข้อเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้ 1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล 2. ผลการตรวจสอบข้อมูล 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และ 4. ผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษา โดยผลการทดสอบสมมติฐานการศึกษามีทั้งที่ยอมรับสมมติฐานและไม่ยอมรับสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาสรุปพร้อมอภิปรายผลในบทต่อไป