



ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูล  
ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

พงษ์สุดา สังข์ศรี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550

**Satisfaction of Suppliers for E-Market Place Service Provider  
of CAT Telecom Public Company Limited**

**Pongsuda Sungsi**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Science**

**Department of Telecommunication Management**

**Graduate School, Dhurakij Pundit University**

เลขทะเบียน.....	0199897
วันที่.....	- 6 ส.ย. 2551
เลขเรียกหนังสือ.....	24
	364.3
	ว116401
	ต 25503
	82

2007



## ใบรับรองวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมุล  
อิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)


เสนอโดย พงษ์สุดา สังข์ศรี

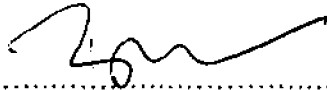
สาขาวิชา การจัดการโทรคมนาคม

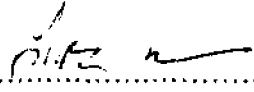
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

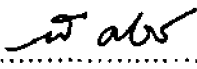
รศ.ดร.บงการ หอมนาน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว

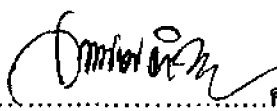
  
.....ประธานกรรมการ  
(ศ.อาภรณ์ เก่งพล)

  
.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
(รศ.ดร.บงการ หอมนาน)

  
.....กรรมการ  
(น.อ.ดร.วีระชัย เขาว์กำเนิด)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.รังสิต ศรีจิตติ)

บัณฑิตวิทยาลัยรับรองแล้ว

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผศ.ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

วันที่ ...14...เดือน ...กุมภาพันธ์...พ.ศ. 2550

### กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอุปการคุณของผู้มีพระคุณหลายท่าน ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่างๆ แนะนำแนวทางการค้นคว้าหาข้อมูล ตลอดจนได้ตรวจสอบแก้ไขวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มาตั้งแต่ต้นจนแล้วเสร็จ

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ ศาสตราจารย์อภรณ์ เก่งพล ที่ได้กรุณาเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ท่านอาจารย์ น.อ.ดร.วีระชัย เขาว์กำเนิด ท่านรองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน ท่านอาจารย์ ดร.รังสิต ศรีจิตติ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ตลอดจนให้ข้อคิดและคำแนะนำจนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ที่ให้โอกาสดีๆ ให้ศึกษาต่อปริญญาโท ขอบคุณ คุณขจิต จิตรสุภา ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ กลุ่มบริการลูกค้า บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด ที่กรุณาส่งแบบสอบถามให้ทั่วทุกเขตบริการ ขอบคุณ ดร.ภัสสร สังข์ศรี และกำลังใจจากคุณพรชัย สังข์ศรี ดช.พริษฐ์ และดช.พิชชา สังข์ศรี ลูกชายฝาแฝด พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ โดยเฉพาะ น้องดาว (นางสาวศกุนี อัมกระโทก) เลขาสาขาที่น่ารัก ผู้เขียนที่ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจตลอดเวลาที่ผู้เขียนทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

อนึ่ง หากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีคุณค่าและประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าของผู้สนใจผู้เขียนขอขอบคุณดีทั้งหมดบูชาพระคุณบิดามารดา และครูบาอาจารย์ทุก ๆ ท่าน ส่วนความผิดพลาดข้อบกพร่องอันเกิดจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้เขียนขอน้อมรับแต่เพียงผู้เดียว

พงษ์สุดา สังข์ศรี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๘
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
1.5 นิยามศัพท์.....	4
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร.....	12
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้.....	17
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	19
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประมวลผลทางอิเล็กทรอนิกส์.....	23
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	38
2.7 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	39
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40
2.9 สมมติฐานในการวิจัย.....	41
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	44
3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4.2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์.....	51
4.3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์.....	52
4.4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์.....	55
4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	75
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	75
5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	77
5.2 อภิปรายผล.....	78
5.4 ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	83
ภาคผนวก.....	88
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม.....	89
ภาคผนวก ข จดหมายเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและ วิเคราะห์แบบสอบถาม.....	100
ภาคผนวก ค ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	107
ประวัติผู้วิจัย.....	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	68
4.16 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' ความพึงพอใจ ต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ.....	70
4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร.....	71
4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe'.....	73
4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กับความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์.....	74

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction).....	25
2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	41



วิทยานิพนธ์เรื่อง	ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
ชื่อผู้เขียน	พงษ์ศุภา สังข์ศรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน
สาขาวิชา	การจัดการ โทรคมนาคม
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อ การเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้พิจารณาความเหมาะสมกับประชากรที่ศึกษา ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มประชากร คือ ผู้ค้าที่เคยเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 ถึงเดือนเมษายน 2550 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 2,800 ราย และทำการสุ่มตัวอย่างจำนวน 346 ราย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการตอบของกลุ่มตัวอย่างไปทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความผันแปรหรือการวิเคราะห์การแปรปรวน (Analysis of Variance : ANOVA) และ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยกำหนดค่าสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยศึกษาถึงองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล และด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด เป็นเรื่องใหม่ที่ไม่พบว่ามีรายงานการวิจัยแต่มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากการวิจัยพบว่าผู้ค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการ ตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกันในส่วนของประเทศและระดับการศึกษา ผู้ค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

Thesis Title            The Satisfaction of Suppliers to CAT Telecom Public Company  
                                 Limited as the E-Marketplace Service Provider  
Author                    Pongsuda Sungsi  
Thesis Advisor           Assoc.Prof.Dr.Boongkran Homnan  
Department              Telecommunications Management  
Academic Year          2007

**ABSTRACT**

This study employed the survey research in order to explore the level of satisfaction among the suppliers using e-auction service in e-marketplace, provided by CAT Telecom based on personal factors, perception of advertising campaign to apply e-auction service in e-marketplace of CAT Telecom and study the satisfaction relationship of the suppliers.

The research applied knowledge of 346 respondents in e-auction service that were randomly selected from 2,800 suppliers who used to access the service from January to April 2007 and collected data from the sample group by using self-administered questionnaire. The collecting data was analyzed by SPSS program to represent the values as follows: - percentage, mean, standard deviation, comparison of two means, analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient with significance level of 0.05. The values were used to find out the correlations in terms of the confidence in fairness of e-auction, the care of e-marketplace service provider, technical specifications, the clear conditions of e-auction service, and management service fee.

Because the study of the satisfaction of suppliers to CAT Telecom as the e-marketplace service provider was new topic, however there were some relevant documents to support this research. The findings show that

- 1) The differences in gender and educational level of respondents had no significance to the satisfaction of suppliers to e-marketplace service provider.

- 2) The respondents, who had the differences in the perception of advertising campaign by CAT Telecom, also had significant differences in aspect of the satisfaction to the service e-marketplace provider at 0.05 level of statistical significance, so this result strongly supported the hypothesis.
- 3) The knowledge of e-auction among respondents had no any statistically significant relationship with the satisfaction to CAT Telecom as being the e-marketplace service provider, therefore this finding did not confirmed the hypothesis.

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การสอบราคา การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำ e-Catalog และการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น ซอฟต์แวร์ที่ทำงานอยู่บนเว็บไซต์ (Web Based Application) เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือใช้ระยะเวลาจัดหาพัสดุน้อยลงได้ พัส্তুที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดหา และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ยังทำให้เกิดประโยชน์อื่น ๆ เพิ่มเติมอีก เช่น ช่วยให้ธุรกิจในประเทศโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) มีโอกาสเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาประสิทธิภาพการประกอบการ และมีความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้น จากการเข้าร่วมเป็นผู้ค้าในการจัดซื้อจัดจ้างในประเทศก่อน และใช้ประสบการณ์ดังกล่าวในการเข้าสู่ตลาดอื่น ๆ ที่มีการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

จากที่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 และนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชน ในส่วนของภาครัฐ จะเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น เพื่อช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานในภาครัฐให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการบริหารการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดคุณประโยชน์สูงสุด อันจะส่งผลให้ภาครัฐสามารถปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนภาคเอกชนให้มีความแข็งแกร่ง และร่วมกันพัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน จากนโยบายดังกล่าวรัฐบาลจึงได้ดำเนินการจัดทำ “โครงการเปลี่ยนระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์” หรือ GFMS (Government Fiscal Management Information System) ขึ้น

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 1 และ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เรื่องการดำเนินการจัดซื้อในรูปแบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยกำหนดนโยบายให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง เริ่มดำเนินการจัดซื้อพัสดุและครุภัณฑ์ในรูปแบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยส่วนราชการต่างๆ จะต้องมีเว็บไซต์ของหน่วยงาน และมีการจัดซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 รายการภายในเดือนธันวาคม พ.ศ.2545 และให้รายงานความก้าวหน้าในระบบดังกล่าวไปยังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทุก 3 เดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2546 เป็นต้นไป รวมทั้งให้กระทรวงการคลังรับไปดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อใช้ในการจัดหาพัสดุในรูปแบบการประมูลดังกล่าว

นอกจากนี้ จากการเปิดเผยของรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงการคลังในฐานะกำกับดูแลกรมบัญชีกลาง ได้รายงานความคืบหน้าของการจัดหาพัสดุในรูปแบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2545 ส่วนราชการจำนวน 82 แห่ง สามารถดำเนินการได้ 6 แห่ง และรัฐวิสาหกิจจำนวน 12 แห่ง สามารถดำเนินการได้ 5 แห่ง (ผู้จัดการ, 2546)

เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2547 บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้ประกาศใช้ระเบียบและข้อกำหนดการพัสดุ เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดหาด้วยวิธีการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มวิธีประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นอีกทางเลือกหนึ่งสำหรับวิธีการจัดหา พร้อมกันนี้ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้จัดตั้งหน่วยงานขึ้นเพื่อรองรับวิธีดำเนินงานดังกล่าว ภายใต้ชื่อ “หน่วยธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์” เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายขององค์กร ซึ่งหน่วยงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้เริ่มดำเนินการประมูลสินค้าและบริการผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2548 เพื่อประมูลระบบสื่อสาร CDMA ( Code Division Multiple Access ) ซึ่งมีวงเงินงบประมาณ 13,430 ล้านบาท สามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้ถึง 6,230 ล้านบาท

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีเครือข่ายสำนักงานสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีโครงข่ายด้านการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการ e-Auction แก่ส่วนราชการได้ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้มีการจัดประมูล e-Auction ในทุกหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นด้วย

การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อกระบวนการดำเนินงานด้านการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลสรุปของการวิจัยไปใช้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางธุรกิจและตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ค้าและผู้ให้บริการ

อันจะสะท้อนต่อความเชื่อมั่น และประสิทธิภาพการบริการที่แท้จริงของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- 1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ค้า ที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ข่าวสารประกาศ เชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กับ ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาวิจัยเฉพาะกับกลุ่มผู้ค้าของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เคยเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 -เดือนเมษายน 2550 จำนวน 346 ราย

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงคุณภาพของกระบวนการให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และใช้ประโยชน์ในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดแก่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

## 1.5 นิยามศัพท์

**การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง กิจกรรมส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดซื้อ/จัดหาทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้ซื้อขายสินค้าในราคาที่เหมาะสมที่สุด โดยอาศัยประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ ซึ่งขั้นตอนดำเนินการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียง การทดแทนขั้นตอนการเสนอราคาด้วยของเอกสารปิดผนึก (Submit Bid Manually) โดยการเสนอราคาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Web site การประมูลโดยผู้ให้บริการตลาดกลางเท่านั้น ส่วนขั้นตอนก่อนหน้าหรือหลังจากนั้นยังคงเหมือนกับการจัดซื้อ/จัดหาโดยวิธีปกติทั่วไป

**ผู้ค้า** หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่เข้าร่วมเสนอขายสินค้า/บริการโดยผ่านกระบวนการลงทะเบียนเป็นผู้ค้า การตรวจสอบคุณสมบัติทางการค้า และคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะเสนอขาย) และได้รับอนุมัติให้เป็นผู้ค้าก่อนจะเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

**ผู้ให้บริการตลาดกลาง** หมายถึง นิติบุคคลที่ดำเนินการจัดประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีหน้าที่ประสานงานระหว่างหน่วยงานผู้ต้องการจัดหาพัสดุกับผู้ค้า

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของผู้ค้า ประกอบด้วย

**เพศ** หมายถึง คุณลักษณะที่แบ่งแยกความเป็นชายหรือหญิงของผู้ค้า

**อายุ** หมายถึง ระยะเวลานับตามปีปฏิทินตั้งแต่ปีที่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามของผู้ค้า มีหน่วยเป็นปี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ต่ำกว่า 35 ปี
- 2) 35-45 ปี
- 3) มากกว่า 45 ปี

**ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาที่ได้รับจากการสำเร็จการศึกษาขั้นสูงสุดของผู้ค้าซึ่งแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี



**ประเภทของธุรกิจ** หมายถึง ผู้ค้าดำเนินธุรกิจในรูปแบบ บริษัท หรือ ห้างหุ้นส่วน

**การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์**

หมายถึง การที่ผู้ค้าจะได้รับรู้ข่าวสารการเชิญชวนผู้ค้าให้เข้าร่วมเสนอราคาสินค้า/บริการที่ต้องการจัดซื้อด้วยวิธีประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จากสื่อต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท กสท โทรคมนาคมจำกัด (มหาชน) เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง หนังสือพิมพ์ และได้รับการบอกกล่าวจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

**ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง การที่ผู้ค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงของกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการเสนอราคา รวมถึงข้อปฏิบัติและหลักเกณฑ์การเข้าร่วมประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กำหนด

**ความพึงพอใจของผู้ค้า** หมายถึง ผลของความรู้สึกรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม หมายถึง การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความรู้ ความสามารถ ในการป้องกันความลับและสถานะของผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย ด้วยความระมัดระวังและถือเป็นความลับสูงสุด รวมถึงการดำรงการประมูลอย่างซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรม และโปร่งใสแก่ผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย

2) ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางคำนึงถึงความสะดวกสบาย ให้ความสนใจในการทำให้ผู้ค้ามีความรู้ ความเข้าใจ ในระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

3) ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง หมายถึง ผู้ให้บริการตลาดกลางต้องมีความรู้ความสามารถที่เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย โครงสร้างพื้นฐานในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงแผนปฏิบัติการรองรับกรณีฉุกเฉินที่เกิดจากระบบโทรคมนาคม

4) ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ได้กำหนดเงื่อนไขการประมูลอย่างละเอียด และมีการประชุมชี้แจงให้ผู้ค้าได้ทราบ ซึ่งประกอบไปด้วย กำหนดการและสถานที่ในการจัดการประมูล วงเงินเริ่มต้นในการประมูล ระยะเวลาในการประมูล ช่วงราคาประมูลขั้นต่ำในการเสนอแข่งขันราคา การปิดการประมูล รวมถึงคุณสมบัติของพัสดุที่จะจัดซื้อ

5) ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ค่าธรรมเนียมในการดำเนินการจัดประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ให้บริการตลาดกลางจะเรียกเก็บจากผู้ค้าที่ชนะการประมูลโดยตรงตามราคาที่เสนอประมูลครั้งสุดท้าย เมื่อผู้ค้าได้ส่งมอบสินค้าให้กับเจ้าของตลาดเรียบร้อยแล้ว รวมถึงระยะเวลาและวิธีการชำระค่าบริการ

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการวิจัย โดยแยกประเด็นในการตรวจเอกสารออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 ตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย
- 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย
- 2.9 สมมติฐานในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำกิจกรรมมีส่วนเกี่ยวข้องกับความมั่นคงหรือไม่มั่นคงในการทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้มีนักวิชาการและนักบริหารให้แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายอย่าง ดังต่อไปนี้

Davis (1967 : 61) กล่าวว่า พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย เมื่อมนุษย์จัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

Wellestein (1971 : 475) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-State in Feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Rekrai (1972 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปเป็นความพึงพอใจในการปฏิบัติต่อสิ่งนั้น

ความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม (Wolman, 1973:392) ได้ให้คำจำกัดความว่า เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอึ้งใจเมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

Good (1973 : 21) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพ หรือระดับความพอใจ ซึ่งเป็นผลอันเนื่องมาจากความสนใจต่างๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมที่ทำอยู่

Shelly (1975 : 103) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่ระบบย้อนกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากรหรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าที่ต้องการจะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

Robbins (1977 : 190) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติโดยทั่วไปของแต่ละคนที่มีต่อกิจกรรมของเขา โดยกิจกรรมต่างๆ นั้นจำเป็นต้องมีปฏิริยาต่อกันระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม

พรรณราย (2532 : 76) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำกิจกรรม เป็นผลที่เกิดมาจากทัศนคติหลายๆ ประการ ที่บุคคลมีต่อกิจกรรมของเขาต่อองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับกิจกรรม และต่อชีวิตของเขา

หุข (2533 : 64) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (Needs) ได้บรรลุปเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาก็จะมีความสุข สังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

ปรียาพร (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำกิจกรรมในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการทำกิจกรรมและได้รับผลตอบแทน คือ

ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรม มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำกิจกรรม รวมทั้งการส่งผลความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมาย

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อบุคคลต้องเข้าไปเกี่ยวข้อง และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งจะแสดงออกในรูปของระดับความรู้สึกที่ขอบมาก ขอบน้อย หรือพอใจมาก พอใจน้อย แต่ทั้งนี้ระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ความพึงพอใจยังอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่น ๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปได้ตามลักษณะของความพึงพอใจ

### 2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ (2539 : 24-26) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1) ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการได้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้ เรียนรู้ สิ่งที่จะได้รับผลตอบแทนแตกต่างกันไป

2) ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานหนึ่ง บุคคลใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยมีอยู่ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกัน การให้คำมั่นสัญญาเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ใช้เปรียบเทียบกับสถานการณ์ที่ได้รับ สิ่งที่บุคคลได้รับรู้เกี่ยวกับสถานการณ์ หรือคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับนี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงเป็นอย่างมาก เพราะบุคคลจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังถือว่าการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ย่อมเกิดความรู้สึกพอใจต่อสถานการณ์ดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังดังกล่าวอาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่า นับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบ แสดงถึงความไม่พึงพอใจ

ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องบุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

### 2.1.3 ระดับของความพึงพอใจ

จิตตินันท์ (2539 : 27) ได้อธิบายถึงระดับของความพึงพอใจไว้ดังต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของบุคคลเมื่อสิ่งที่ได้รับตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อแห่งหนึ่ง และไม่ผิดหวังที่อาหารอร่อยและบริการรวดเร็ว หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถไฟถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2) ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มหรือประทับใจของบุคคล เมื่อสิ่งที่ได้รับที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันรถที่สถานบริการน้ำมันแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งและได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่ได้คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ายายที่กำหนดให้รับรางวัล

### 2.1.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Millet (1994 : 4) ได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยการพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความสามารถในการจัดบริการให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ (Ample service)

2) ความสามารถในการจัดบริการให้อย่างยุติธรรม โดยลักษณะการจัดให้นั้นจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ และเสมอหน้า (Equitable service) แก่ผู้รับบริการ

3) ความสามารถในการจัดบริการให้ต่อเนื่อง (Continuous service) โดยไม่มีการหยุดชะงักหรือติดขัดในการให้บริการนั้น

4) ความสามารถในการจัดบริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely service) ตามลักษณะของความจำเป็นรีบด่วนในการบริการ และความต้องการของประชาชนในการบริการนั้น

5) ความสามารถในการพัฒนาบริการที่จัดให้ทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า (Progressive service) ตามลักษณะของบริการนั้น ๆ เรื่อยไป

จิตตินันท์ (2539 : 30-31) กล่าวไว้ว่า แนวคิดทฤษฎีความต้องการตั้งอยู่บนพื้นฐานความเชื่อที่ว่า ความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของเขาได้รับการตอบสนองโดยมุ่งตอบคำถามว่า “อะไรคือสิ่งที่คนเราต้องการและพยายามให้ได้มา” ซึ่งแนวคิดที่สำคัญ คือ

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่สนองตามความต้องการเฉพาะอย่าง ซึ่งความต้องการนี้เขาได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้

- 1) บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น
- 2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น
- 3) ความต้องการของบุคคลจะเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับ

3.1) ความต้องการของร่างกาย (The physiological need) หมายถึง ความต้องการในเรื่องอาหารน้ำ อากาศ การขับถ่าย ความต้องการทางเพศและอื่น ๆ ฯลฯ อันจำเป็นแก่การบำรุงรักษาร่างกายให้พอเพียงแต่สุขภาพ

3.2) ความต้องการความปลอดภัย (The safety need) หมายถึง ความต้องการในเรื่องปลอดภัย และความมั่นใจทั้งในร่างกายและจิตใจต้องการได้รับความคุ้มครองให้พ้นจากภัยอันตรายที่จะเกิดแก่ร่างกายและบุคลิกลักษณะ เช่น เจ้าหน้าที่ส่วนมากปรารถนาที่จะทำงานที่ปราศจากภัยอันตรายทั้งทางร่างกายและจิตใจ ตลอดจนความมั่นคงในการทำงานเป็นสำคัญ

3.3) ความต้องการความรักและมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ (The belonging and love need) หมายถึง ความต้องการได้รับความสนใจและเอาใจใส่ ตลอดจนเข้าร่วมกิจกรรมในสังคมเป็นความต้องการสำคัญของความต้องการประเภทนี้ คนทุกคนย่อมปรารถนามีความรักใคร่สัมพันธ์กับคนทั่วไป และปรารถนาที่จะได้รับการยกย่องนับถือจากเพื่อนร่วมงานของตน

3.4) ความต้องการได้รับการยกย่องสรรเสริญ (The esteem need) หมายถึงความปรารถนาที่จะได้รับการนับถือต่อตนเอง เพื่อก่อให้เกิดความเข้มแข็ง เพื่อทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ เพื่อความเสมอหน้า เพื่อแสดงความมั่นใจ เพื่อความมีอิสรภาพ รวมถึงความปรารถนาที่จะได้รับการยกย่อง มีชื่อเสียง หรือเกียรติคุณ หรือเป็นที่นับถือยกย่องสรรเสริญจากคนอื่นด้วย

3.5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างถ่องแท้ (The needs for self-actualization) หมายถึง ความปรารถนาที่จะรู้ถึงความสามารถของตนที่มีอยู่ เช่น บุคคลที่ต้องการทำงานตามความสามารถของเขา และแสดงความสามารถของตนอย่างเต็มที่ แนวโน้มอันนี้อาจจะเป็นคำขวัญให้เขาทำงานเร่ร่อนยิ่งขึ้น แล้วงานทุกอย่างจะเป็นงานที่ไม่เหลือความสามารถที่เขาจะทำได้เลย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

### 2.2.1 ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ข่าวสารเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากในกระบวนการสื่อสาร ทั้งในด้านการส่งสารการรับสารและการตีความ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ต่าง ๆ กัน ดังต่อไปนี้

นวลศิริ (2533:169) ให้ความหมายว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบกับประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของคน และการแปลความหมายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต และสภาพจิตใจในปัจจุบัน

รังริ (2539 :1) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการประมวลและตีความข้อมูลต่างๆ ที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราที่ได้จากความรู้สึกรู้สึก ส่วนความรู้สึกรู้สึกเกิดจากการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึก ซึ่งมีอยู่ 5 ชนิด คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง การรู้สึกจึงเป็นขบวนการแรกหรือขบวนการพื้นฐานก่อนที่จะเกิดการรับรู้ขึ้น อวัยวะรับความรู้สึกแต่ละชนิดจะรับตัวกระตุ้นหรือพลังงานกระตุ้นเฉพาะเมื่อมีการกระตุ้นอวัยวะรับความรู้สึกเกิดขึ้น เช่น มีแสงมากระทบนัยน์ตา มีเสียงมากระทบหู ทำให้เกิดการมองเห็น หรือเกิดการได้ยิน การรู้สึกจึงมีลักษณะง่ายตรงไปตรงมา ไม่ตกอยู่ใต้อิทธิพลของการเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ ฯลฯ ส่วนการรับรู้จะเป็นขบวนการต่อไป คือ ตีความสิ่งที่ได้จากการรู้สึกออกมาให้มีความหมายว่า สิ่งที่เราเห็นอยู่คืออะไร เสียงที่ได้ยินคืออะไร การรับรู้จึงมีเรื่องของจิตวิทยา คือ การเรียนรู้ ประสบการณ์ แรงจูงใจ อารมณ์ เข้ามามีบทบาทร่วมอยู่ด้วย

ถวิล และศรัณย์ (2543 :51) กล่าวไว้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่ผ่านการตีความจากการจัดระเบียบข้อมูลต่าง ๆ หรืออาจกล่าวว่า การรับรู้คือกระบวนการจัดรวบรวมและตีความข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาจากการรู้สึก หรืออาจกล่าวอย่างง่ายที่สุดว่า การรับรู้คือการตีความของข้อมูลจากการรู้สึก



สรุปได้ว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่ผ่านการตีความที่ได้รับจากความรู้สึกที่ตนเองได้รับ ซึ่งการตีความหรือการแปลความหมายจะมีองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ซึ่งประกอบไปด้วยประสบการณ์ การใส่ใจ ภาวะของผู้รับรู้ แรงจูงใจ การคาดหวัง สิ่งเร้า สถานการณ์แวดล้อมมาเป็นเครื่องช่วยในการตีความ

### 2.2.2 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

ถวิล และ ศรีณย์ (2543 : 52-54) กล่าวไว้ว่า เนื่องจากบุคคลมีความแตกต่างกันในภูมิหลัง ประสบการณ์ ลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคล ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ และเวลาที่เปลี่ยนไป ทุกสิ่งทุกอย่างเหล่านี้จึงมีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของเรา ซึ่งอาจกล่าวได้ดังต่อไปนี้

1) การใส่ใจ (Attention) เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ดังที่ มอร์แกนและคิงส์ ได้กล่าวว่าการใส่ใจเป็นองค์ประกอบพื้นฐานของการรับรู้ นั่นหมายความว่าคนที่บุคคลมีการรับรู้ในสิ่งใดบุคคลต้องเกิดการใส่ใจในสิ่งนั้น การใส่ใจเป็นเหมือนกระบวนการเตรียมพร้อมที่จะรับรู้มันเป็นกระบวนการของการกระทำที่มุ่งไปยังสิ่งเร้า โดยเริ่มตั้งแต่การปรับตัวของอวัยวะรับความรู้สึก เช่น การใช้จมูกสูดดม การใช้ศีรษะหันซ้ายขวา การใช้สายตาเพ่งมอง และอื่น ๆ อันเป็นพฤติกรรมที่นำไปสู่การใส่ใจ ถ้าสิ่งใดได้รับการใส่ใจมากสิ่งนั้นก็จะมีคุณค่าต่อการรับรู้ ซึ่งการเกิดการใ้ใจนั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ภาวะของผู้รับรู้ (State of the perceiver) และคุณลักษณะของสิ่งเร้า (Stimulus characteristic)

2) ภาวะของผู้รับรู้ (State of the perceiver) หมายถึง สภาพของตัวบุคคลที่เป็นผู้รับรู้ว่าจะขณะนั้นบุคคลมีสภาพเป็นเช่นไร เพราะบุคคลแต่ละคนเกิดมามีสถานภาพต่างกัน เจริญเติบโตมาในสังคมที่ต่างกัน ย่อมทำให้มีความนึกคิดแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งความแตกต่างกันในด้านความต้องการ (Need) แรงจูงใจ (Motive) และการคาดหวัง (Expectancy) นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่เป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดการใส่ใจ

3) ความต้องการ (Need) เมื่อบุคคลเกิดภาวะการขาดสมดุล คือการขาดสิ่งต่างๆ ที่จะทำให้ร่างกายทำงานไม่เป็นปกติ เช่น การขาดในสภาพที่เรียกว่าทางด้านร่างกาย ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำ ความต้องการทางเพศ การขับถ่ายของเสีย หรือการขาดทางจิตใจและสังคม ได้แก่ ความรัก ความสำเร็จ ความมีอำนาจ ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะมีมากบ้างน้อยบ้างในแต่ละคน บางสิ่งมีความจำเป็นต่อบุคคลหนึ่งแต่อาจไม่จำเป็นกับอีกบุคคลหนึ่ง ความต้องการของบุคคลจึงต่างกัน ทำให้เกิดการใส่ใจต่างกันไปด้วย

4) แรงจูงใจ (Motive) เป็นเหมือนตัวกระตุ้นให้บุคคลได้กระทำหรือมีพฤติกรรมต่าง ๆ อย่างมีเป้าหมาย ดังเช่น บุคคลที่มีความหิว จะเกิดความเครียดในระบบของร่างกาย ทำให้บุคคลต้องกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้ร่างกายเข้าสู่สภาวะที่เป็นปกติ การกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดที่นี้อาจเป็นว่าเขารีบทำงานให้จบตอนใดตอนหนึ่งจะได้ไปหาอาหารกิน ที่เขามีพฤติกรรมแบบนี้เพราะมีความหิว ทำให้เกิดการกระตุ้นที่มีแรงจูงใจ หรือตัวอย่างที่เห็นได้ง่ายขึ้น

5) การคาดหวัง (Expectancy) เป็นสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่จะทำให้บุคคลเกิดการใส่ใจมากน้อยเพียงใด การที่บุคคลมีความต้องการก็เป็นเสมือนการนำไปสู่แรงจูงใจอันจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งพฤติกรรมจะมีความเข้มแข็งหรือไม่ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ทำให้เขาเกิดแรงจูงใจนั้น ทำให้เขาเกิดการคาดหวังอย่างไร ถ้าเกิดการคาดหวังสูงพฤติกรรมก็จะเข้มแข็งมาก แต่ถ้าเกิดการคาดหวังต่ำพฤติกรรมก็จะอ่อนลง

6) คุณลักษณะของสิ่งเร้า (Stimulus characteristics) เป็นสิ่งที่บุคคลที่ได้พบ ได้รู้สึก และจะทำให้บุคคลเกิดการใส่ใจมากน้อยเพียงใด อาจจะพิจารณาได้ ดังนี้

6.1) ความเข้ม (Intensity) เป็นระดับความหนักเบาหรือความเข้มจางของสิ่งเร้าอาจเป็น แสง สี เสียง การดำเนินงานต่างๆ ทั้งงานโดยทั่วไปและงานส่วนตัว การใช้แสงที่จ้า สีที่เข้ม ชูดูด และเสียงที่ดังจะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยให้บุคคลมีการใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น

6.2) ขนาด (Size) สิ่งเร้าที่มีขนาดใหญ่ มักจะสร้างความสนใจหรือใส่ใจได้ดีกว่า สิ่งเร้าขนาดเล็ก ดังจะเห็นได้จากป้ายโฆษณาต่าง ๆ แม้กระทั่งวัตถุหรือสิ่งก่อสร้างในสังคมจะทำให้มีขนาดใหญ่เพื่อดึงดูดความสนใจ

6.3) ทำตรงกันข้ามหรือทำแปลกออกไป (Contrast) การทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ผิดแผกไปจากเดิมจะทำให้เกิดการใส่ใจในสิ่งนั้นมากขึ้น เช่น หนังสือที่เราอ่านถ้ามีหน้าไคพิมพ์ตัวใหญ่ หรือตัวหนาจะทำให้เกิดความใส่ใจตรงนั้นมากเป็นพิเศษ หรือในกรณีขายสินค้าที่มีการกำหนดราคาให้แปลก มีสินค้าประเภทหนึ่งกำหนดราคาเป็น 49 บาท 99 บาท 199 บาท เป็นต้น

6.4) การทำซ้ำ (Repetition) มีความหมายว่า ทำในสิ่งนั้นบ่อย ๆ หรือหลาย ๆ ครั้งการโฆษณาสินค้าทางวิทยุและโทรทัศน์เพื่อให้บุคคลจำสินค้าชนิดนั้นได้ ให้คาราในสังกัดของคนได้ออกทีวีหรือไปโชว์ตัวบ่อย ๆ เป็นต้น

6.5) การเคลื่อนไหว (Movement) เป็นการทำให้สิ่งเร้าเคลื่อนที่หรือเปลี่ยนแปลงไปมา การโฆษณาที่ใช้ภาพเคลื่อนไหวจะดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าภาพนิ่ง ป้ายโฆษณาที่ใช้ไฟประดับจะทำให้ไฟวิ่งไปวิ่งมาหรือดับบ้างติดบ้าง แม้แต่ขายสินค้าในห้างสรรพสินค้ามุมประหยัด บางวันสินค้าประเภทนี้อยู่ด้านขวา อีกวันเปลี่ยนไปอยู่ด้านซ้าย เป็นต้น

6.6) ประสบการณ์เดิม (Previous experience) เป็นเรื่องราวหรือความรู้เกี่ยวกับสิ่งของต่าง ๆ ที่บุคคลมีอยู่จะมีมาก มีน้อย หรือเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งใด ก็ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคน ประสบการณ์เดิมเป็นเหมือนเครื่องมืออีกอย่างหนึ่งที่จะทำให้การตีความจากการรู้สึกเข้มชัดขึ้น การรับรู้ของบุคคลก็สอดคล้องกับสิ่งเร้านั้นมากขึ้นด้วย การรับรู้ของบุคคลไม่ได้เกิดขึ้นด้วยความว่างเปล่า แต่จะมีองค์ประกอบหลายประการที่ทำให้เกิดการรับรู้ โดยเฉพาะประสบการณ์เดิมเป็นสิ่งที่บุคคลสะสมกันมาตั้งแต่เริ่มเกิด สิ่งเหล่านี้บุคคลจะนำมาใช้คาดคะเนหรือเตรียมการเพื่อการรับรู้ ย่อมทำให้การรับรู้ที่ได้มีความหมายต่อการดำรงชีวิตของบุคคลมากยิ่งขึ้น

6.7) การเตรียมการคิดและสถานการณ์ที่ห้อมล้อม (Mental set and context) ประสบการณ์ต่างๆ ทำให้บุคคลเกิดการคาดหวังในเหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นกับเขา การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่อยู่ท่ามกลางสิ่งแวดล้อมมากมาย เขาจะต้องตีความและรับรู้ในสิ่งเร้าที่ห้อมล้อม (Context) พวกเขาอยู่เขาจึงต้องวิเคราะห์ พิจารณาไตร่ตรอง อันเป็นการเตรียมการคิด (Mental Set) ที่จะรับรู้ต่อสิ่งเร้าต่างๆ อย่างเหมาะสม

### 2.2.3 กระบวนการเปิดรับข่าวสาร

จรัสลักษณ์ (2542 : 23-24) ได้สรุปแนวคิดของ Klapper ว่า แนวคิดเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการในการเลือกรับสาร ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการกลั่นกรอง 3 ชั้น ดังนี้

1) การเลือกเปิดรับ หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติและความคิดเห็นของตน ทั้งนี้ เพราะการได้รับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า "Cognitive Dissonance" ซึ่งบุคคลอาจลดภาวะความไม่สมดุลนี้ได้โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้ หรือพฤติกรรมการแสดงออก หรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเดิมของตน

2) การเลือกการรับรู้ เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้น ตามทัศนคติประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงงูใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น ดังนั้น ผู้รับสารจะตีความผิดพลาด หรือบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางที่ตนเองพึงพอใจ ให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

3) การเลือกจดจำ เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ เรื่องที่ ขัดแย้ง หรือเรื่องที่ค้านกับความคิดเห็นของตนเอง ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับจึง เป็นการช่วยเสริมทัศนคติหรือความเชื่อเดิมของผู้รับสาร ให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลง ยากขึ้น กล่าวคือ ความพร้อมที่จะจดจำสารของผู้รับสารจึงมักเกิดขึ้นกับคนที่พร้อมจะเข้าใจ และ พร้อมที่จะลืม สำหรับคนที่ไม่พร้อมจะเข้าใจ

#### 2.2.4 สื่อในการสื่อสาร

มานิตย์ (2543 : 66-68) กล่าวว่า สื่อเป็นเครื่องมือ หรือช่องทางในการสื่อสาร และทำหน้าที่เป็นตัวกลาง เพื่อนำข้อมูลจากรัฐไปสู่ประชาชน อาจปรากฏในรูปแบบของวงสนทนา สมาคมต่างๆ พรรคการเมือง กลุ่มผลประโยชน์ สื่อมวลชนทั้งสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น สื่อมี อิทธิพลอย่างมากในการสื่อสาร เพราะสื่อสามารถสร้างเครือข่ายและโน้มน้าวจิตใจผู้รับสารได้โดย ปกติสื่อมวลชนเป็นโครงสร้างการสื่อสารที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ แต่อย่างไรก็ตามช่องทาง สื่อสารอื่นๆ ก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งอาจพิจารณาได้ ดังนี้

1) องค์กร ได้แก่ พรรคการเมือง ระบบราชการ สหภาพแรงงาน โรงเรียน เป็นต้นองค์กรแม้จะมีโครงสร้างคล้ายกัน แต่ก็มีศักยภาพในการสื่อสารต่างกัน ขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ที่ใช้และรูปแบบของระบบการเมือง

2) กลุ่ม กลุ่มแตกต่างจากองค์กรที่มีความมั่นคง ความเป็นสถาบันและความ ร่วมมือน้อยกว่า การสื่อสารนี้จะปรากฏในกลุ่มครอบครัว กลุ่มเพื่อน ช่องทางการสื่อสารที่เป็น ทางการไม่สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข่าวสารได้อย่างเพียงพอ จึงจำเป็นต้องอาศัยกลุ่มช่วย

3) สื่อมวลชน สื่อมวลชนทำหน้าที่รายงานข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ ประชาชนได้รับรู้ สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนวิถีชีวิตของประชาชนได้เพียงบางส่วนเท่านั้น หากจะ ให้บรรลุเป้าหมาย สื่อมวลชนต้องประสานความร่วมมือหรือเชื่อมโยงกับช่องทางอื่น ๆ เช่น องค์กรกลุ่มช่องทางพิเศษ

4) ช่องทางพิเศษ ได้แก่ การแสดงออกต่าง ๆ ของประชาชน เช่น การ เดินขบวนประท้วง ซึ่งถือเป็นช่องทางพิเศษในการสื่อสาร เพื่อเรียกร้องและรวบรวมผลประโยชน์ ของประชาชนเข้าด้วยกันให้ผู้ปกครองหรือรัฐบาลได้รับรู้เกิดขึ้นภายใต้สถานการณ์พิเศษเพียงครั้ง คราวเท่านั้น แต่อาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติหน้าที่ของระบบการเมือง และวิถีทาง การเมืองของประชาชน

สื่อที่สำคัญในการสื่อสาร สามารถแยกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

2.2.4.1 การสื่อสารระหว่างบุคคล เรียกว่า การสื่อสารด้วยปากเปล่า หรือ การสื่อสารแบบเผชิญหน้ากันเน้นที่ตัวบุคคลหรือกลุ่มเป็นหลักในการสื่อสาร เช่น บุคคล กลุ่ม องค์กร และช่องทางพิเศษ

2.2.4.2 การสื่อมวลชน เน้นที่การใช้สื่อมวลชนเป็นสื่อ หรือเรียกว่าระบบที่ใช้สื่อประกอบด้วยสมาชิกและเทคนิควิธี ซึ่งกลุ่มผู้มีความชำนาญเฉพาะด้านได้ใช้สื่อหรือเครื่องมือทางเทคนิค เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เพื่อเผยแพร่เรื่องราวไปยังผู้รับสารจำนวนมาก ซึ่งมีใช้คนกลุ่มเดียวและอยู่กระจัดกระจาย

## 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความรู้

### 2.3.1 ความหมายของความรู้

ความรู้เป็นการรวบรวมข้อเท็จจริง ความจริง หลักการและข่าวสาร ซึ่งผ่านเข้าสู่สมองและความนึกคิดของมนุษย์ มีนักวิชาการและผู้ให้ความหมายหลายท่านต่างกัน ดังต่อไปนี้

Good (1973 : 325) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (Fact) ความจริง (Truth) กฎเกณฑ์ และข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่มนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมสะสมไว้จากมวลประสบการณ์ต่าง ๆ

Rogers (1978 : 208-209) กล่าวว่า วิชาความรู้ หมายถึง ความจำที่เลือกสรรซึ่งสอดคล้องกับสภาพจิตใจของตนเอง เป็นกระบวนการภายในที่ผู้อื่นจะรับรู้ได้จากการอนุมานมากกว่าการสังเกตโดยตรง บุคคลส่วนมากจะได้รับความรู้ผ่านประสบการณ์โดยการเรียนรู้จากการตอบสนองสิ่งเร้า และจัดระบบเป็นโครงสร้างของความรู้ที่ผสมผสานระหว่างความจำกับสภาพทางจิตวิทยา

สมศักดิ์ (2538 : 2-15) ได้ให้ความหมายของความรู้ไว้ว่า เป็นความรู้ที่เกิดจากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ในสังคมมนุษย์ที่ประสบทั้งทางธรรมชาติและทางสังคม เราอาจกล่าวได้ว่ามนุษย์มีความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อมและสังคม หมายความว่า เมื่อมนุษย์เกิดมาจะต้องพึ่งพาสิ่งแวดล้อมทั้งธรรมชาติและสังคม และรู้จักการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจสาเหตุและการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต่อปรากฏการณ์ทางธรรมชาติและสังคม ซึ่งความรู้ของมนุษย์ได้มีการพัฒนามามากมาย และมีหลายระดับของความรู้ ตามความสามารถและพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งแบ่งตามทัศนคติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1) ทักษะของบุคคลทั่วไป ย่อมมีลักษณะที่แตกต่างกันไปตามพื้นฐานและความสามารถของแต่ละบุคคล บุคคลทั่วไปที่นี้จะหมายถึงประชาชนทั่วไปประกอบอาชีพที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน เช่น ชาวไร่ ชาวนา พ่อค้า นักธุรกิจ และอื่น ๆ บุคคลทั่วไปเหล่านี้มีทักษะต่อความหมายของความรู้และความเข้าใจซึ่งเป็นการถ่ายทอดมาจากประเพณี บุคคลเหล่านี้ อาจจะมีความรู้ในระดับปฏิบัติที่ไม่ใช่นามธรรม บางทีเขามีความรู้แต่ไม่สามารถที่จะถ่ายทอดให้ผู้อื่นรับรู้ได้

2) ทักษะของนักวิชาการ ความรู้ในความหมายของนักวิชาการต้องเป็นวิทยาศาสตร์ เนื่องจากนักวิชาการสนใจเรื่องข้อเท็จจริงที่สามารถพิสูจน์ ความรู้นั้นจะต้องมีเหตุผลและสามารถที่จะสังเกตได้เที่ยงตรงและเชื่อถือได้ นักวิชาการจึงสนใจที่จะค้นคว้าความรู้อย่างมีระบบตามแขนงวิชาการของตน เพื่อที่จะนำความรู้ที่สร้างเป็นหลักทฤษฎีต่อไป จึงกล่าวได้ว่าความรู้ในทักษะของนักวิชาการก็คือ องค์ความรู้ที่มีลักษณะที่สามารถกล่าวเป็นความคิดรวบยอด มีลักษณะของนามธรรมเป็นส่วนมาก อาจจะทำให้เห็นว่าแต่ละสาขาวิชาการต่าง ๆ ก็จะมีความรู้ในแขนงวิชานั้น ๆ แยกต่าง ออกไป บุคคลต่างสาขาความรู้อาจจะไม่เข้าใจลึกซึ้งเท่ากับบุคคลในสาขานั้น และยังเป็นบุคคลธรรมดาที่จะไม่เข้าใจในคำศัพท์ หรือแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ เหล่านั้น

3) ในทักษะของนักปฏิบัติ สำหรับความหมายของความรู้ของนักปฏิบัติเกี่ยวข้องกับความเข้าใจในเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ทั้งทางธรรมชาติและทางสังคมที่อธิบายได้ในลักษณะที่สามารถนำไปใช้ได้ เราอาจกล่าวได้ว่านักปฏิบัติเป็นบุคคลที่เชื่อมโยงระหว่างความรู้ของนักวิชาการ และบุคคลทั่วไป เพื่อนำความรู้ที่ลงไปทำประโยชน์แก่ส่วนรวม ระดับของความนึกคิดความลึกซึ้งของความรู้ อาจอยู่ในรูปธรรมและนามธรรมของบุคคลทั่วไป

สรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกต การศึกษามวลประสบการณ์ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคม ความรู้พื้นฐานหรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่บุคคลได้จดจำและเก็บรวบรวมไว้ และสามารถแสดงออกในเชิงพฤติกรรมที่สังเกต หรือวัดได้

### 2.3.2 ระดับของความรู้

ความรู้มีหลายระดับตั้งแต่สามารถระลึกได้จนถึงสามารถนำความรู้ไปเป็นข้อมูลเพื่อประเมินผลและให้ข้อตัดสินใจต่าง ๆ แบ่งได้เป็น 6 ระดับ (Bloom, 1975 : 65)

1) ระดับที่ระลึกได้ (Recall) หมายถึง การเรียนรู้ในลักษณะที่จำเรื่องเฉพาะวิธีปฏิบัติ กระบวนการและแบบแผนได้ ความสำเร็จในระดับนี้ คือ ความสามารถในการนำข้อมูลจากความจำออกมาได้

2) ระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ (Comprehension) หมายถึง บุคคลสามารถทำบางสิ่งบางอย่างได้มากกว่าการจำเนื้อหาที่ได้รับ สามารถที่จะเขียนข้อความเหล่านั้นด้วยถ้อยคำของตนเองได้ สามารถแสดงให้เห็นด้วยภาพ ให้ความหมาย แปลความ และเปรียบเทียบความคิดเห็นอื่นๆ หรือคาดคะเนผลที่จะเกิดขึ้นต่อไปได้

3) ระดับการนำไปใช้ (Application) เป็นระดับที่ผู้เรียนสามารถนำเอาข้อเท็จจริง ตลอดจนความคิดที่เป็นนามธรรมไปปฏิบัติจริงอย่างเป็นรูปธรรม

4) ระดับการวิเคราะห์ (Analysis) เป็นระดับที่สามารถใช้ความคิดในรูปของการนำแนวความคิดมาแยกเป็นส่วน ประเภท หรือนำเอาข้อมูลต่างๆ มาประกอบกันเพื่อการปฏิบัติของตนเอง

5) ระดับของการสังเคราะห์ (Synthesis) คือ การนำเอาข้อมูล แนวความคิด มาประกอบกันแล้วนำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ต่างจากเดิม

6) ระดับของการประเมินผล (Evaluation) คือ ความสามารถใช้ความรู้เพื่อจัดตั้งการรวบรวมข้อมูล การวัดข้อมูลตามมาตรฐาน เพื่อให้ข้อตัดสินถึงระดับของประสิทธิผลของกิจกรรมแต่ละอย่าง

#### 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2528:12) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดี ดังนี้

2.4.1 หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ คือ เป็นประโยชน์และการบริการที่องค์การจัดให้ตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด

2.4.2 หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

2.4.3 หลักความเสมอภาค บริการที่จะได้นั้นต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคน อย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

#### 2.4.4 การมีความรับผิดชอบ โดยใช้สูตร 5 ส. ดังนี้

- 1) สะสาง หมายถึง การแยกแยะและขจัดของหรือสิ่งที่ไม่จำเป็นต่างๆ ในการทำงานออกไป
- 2) สะดวก หมายถึง การจัดวางสิ่งของต่างๆ ในที่ทำงาน และที่บริการให้เป็นระเบียบเพื่อความสะดวกและปลอดภัย
- 3) สะอาด หมายถึง การทำความสะอาด ปัดกวาด เช็ดถู เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่บริการให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย สะอาดตา สบายใจอยู่เสมอ ความสะอาดรวมถึง การมีแสงสว่าง หลอดไฟฟ้าพอเพียง ท่อระบายน้ำ ห้องน้ำสะอาดและอยู่ในสภาพที่ดี
- 4) สุขลักษณะ หมายถึง การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงานให้อยู่ในสภาพสะอาดตา ถูกสุขลักษณะและรักษาให้ดีตลอดไป มีการตกแต่งสถานที่เพื่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่สดชื่นแก่ผู้ใช้บริการ
- 5) สร้างนิสัย หมายถึง การให้พนักงานทุกคนปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ และมีทัศนคติที่ดีในเรื่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หัวหน้างาน หัวหน้าแผนก ในหน่วยงานสามารถเป็นแบบอย่างที่ดีในการทำงาน

2.4.5 ความสามารถรอบรู้ ผู้ให้บริการที่ดี จะต้องมีความสามารถรอบรู้ต่างๆ เพราะความรู้ทำให้เกิดทัศนคติที่ดี ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานติดตามมา

2.4.6 การมีความเชื่อถือ การที่ผู้มีหน้าที่ในการให้บริการจะมีความน่าเชื่อถือได้นั้น คุณสมบัติของแต่ละคนเป็นสิ่งสำคัญในการทำหน้าที่บริการ ซึ่งคุณสมบัติที่ดีของผู้ให้บริการดังนี้

- 1) แต่งกายสุภาพเรียบร้อย สะอาดเหมาะสม ตามแบบที่หน่วยงานของตนกำหนด
- 2) เป็นผู้ที่ชอบคน เข้าใจคน และชอบบริการผู้อื่น
- 3) มีชีวิตชีวา มีอาการกิริยาและวาจาอ่อนน้อม
- 4) มีไหวพริบ ซึ่งจะต้องประกอบด้วยความรู้ในงาน และความรอบรู้รอบตัวดี
- 5) ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย ฉันทะ วิริยะ จิตตะ และวิมังสา คือ ต้องรักงาน ต้องพากเพียร ต้องตั้งใจ ต้องพัฒนางาน และปรับปรุงอยู่เสมอ
- 6) ฝึกเป็นคนรู้จักคุณค่าของเวลา ตรงต่อเวลา รักษาเวลา
- 7) ยิ้มและแสดงท่าทางสนใจเสมอ
- 8) แสดงความกระตือรือร้นและแสดงความมีน้ำใจออกมา
- 9) เตรียมตนเองให้พร้อมเสมอ เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่ให้บริการ
- 10) มีความจำดี รู้ข้อมูลในงานและข่าวสารทั่วไปดี



2.4.7 ความน่าไว้วางใจ นอกจากการทำให้คนอื่นเชื่อถือหรือเชื่อมั่นแล้ว ผู้ที่ทำหน้าที่บริการ ควรต้องทำให้เป็นคนที่น่าไว้วางใจอีกด้วย โดยใช้สูตร 5 ย. ดังนี้

1) เยี่ยมเยียน หมายถึง สอบถามหรือมีความห่วงใยทั้งทางจดหมายหรือโทรศัพท์  
2) ยืดหยุ่น หมายถึง มีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ถือกฎกติกาเคร่งครัดจนเกินไป ทั้งนี้ให้อยู่ในความเหมาะสม

3) ยิ้มแย้ม หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส ประทับใจตลอดกาล

4) ยกย่อง หมายถึง รู้จักให้เกียรติยกย่องลูกค้า และใช้บริการเสมอ

5) ยืนหยัด หมายถึง ยืนหยัดที่จะทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีตลอดไป

2.4.8. การมีสุขภาพการและสุขภาพจิตที่ดี การมีสุขภาพกายดีก็จะทำให้สุขภาพจิตดีด้วย ในขณะที่เดียวกันการที่มีสุขภาพจิตดีได้จะต้องเป็นคนมองโลกในแง่ดีด้วย

ชวงส์ ฉายะบุตร(2536: 14) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจรว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกว่า Package Service ไว้ดังนี้

1) ยึดการตอบสนอง ถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.1) ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

1.2) พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3) ต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

2) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Acceleration)

3) การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ (Completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก

4) ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Keen) จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการเรื่องอื่นๆ

5) การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ (Accountability)

6) ความสุภาพอ่อนน้อม (Gentle) จะทำให้ผู้รับบริการที่มีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7) ความเสมอภาค (Equality) ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1) การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน

7.2) การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และศุภกร เสรีรัตน์ (2534: 218) กล่าวถึง บริการ (Service) ว่าเป็น กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า หรือกิจกรรมที่จัดขึ้น รวมกับการขายสินค้า บริการมีลักษณะที่สำคัญอยู่ 4 ประการคือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็น หรือเกิดความรู้สึกได้ ก่อนที่จะมีการซื้อ

2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน กล่าวคือ ผู้ขายหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย เนื่องจากผู้ขายแต่ละรายมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่น ๆ ให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องเวลา

3) ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า ผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร โดยที่แม้ผู้ขายบริการจะต้องมีการควบคุมดูแลคุณภาพที่ได้ 2 ชั้นตอนคือ

3.3.1) ตรวจสอบ คัดเลือก และฝึกอบรมพนักงานที่ให้บริการ รวมทั้งมนุษย์สัมพันธ์ของพนักงานที่ให้บริการ

3.3.2) ต้องสร้างความพอใจให้ลูกค้า โดยเน้นการรับฟังคำแนะนำ และข้อเสนอแนะของลูกค้า การสำรวจข้อมูลลูกค้าทำให้ได้รับข้อมูล เพื่อการแก้ไขปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

3.3.3) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539, 288-289) กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการว่าจะมีลักษณะ ดังนี้

1) การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่แก่ลูกค้า คือ ไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน ทำเลที่ตั้งเหมาะสม อันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3) ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4) ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5) ความน่าเชื่อถือ (Creditability) บุคลากรต้องสามารถสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจในบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6) ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง

7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) พนักงานจะต้องให้บริการและแก้ปัญหาแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามที่ลูกค้าต้องการ

8) ความปลอดภัย (Safety) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและปัญหาต่างๆ

9) การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing customer) พนักงานต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

### 2.5.1 ความหมายของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการประมูลซื้อสินค้ารูปแบบใหม่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ยุติธรรม และโปร่งใสแก่ทุกฝ่าย มีผู้ให้ความหมายของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ ดังต่อไปนี้

วัฒนาพร (2546) กล่าวว่าไว้ว่า การประมูลสินค้าและบริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ส่วนหนึ่งของกระบวนการจัดหาทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อและผู้ขายได้ซื้อขายสินค้าในราคาที่ดีที่สุด โดยอาศัยประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์ ซึ่งขั้นตอนดำเนินการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงการทดแทนขั้นตอนการเสนอราคาด้วยซองเอกสารปิดผนึก (Submit bid manually) โดยการเสนอราคาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต หรือ Web Site การประมูลโดยบริษัทจัดการประมูลเท่านั้น ส่วนขั้นตอนก่อนหน้าหรือหลังจากนั้น ยังคงเหมือนกับการจัดหาโดยวิธีปกติทั่วไป กล่าวคือ มีการขออนุมัติ การจัดหา การเชิญผู้ค้าเข้าร่วมเสนอราคา การพิจารณาผู้ค้าที่มีคุณสมบัติเหมาะสมต่อการเสนอราคา (Pre-qualification) รวมไปถึงการสรุปการคัดเลือกผู้ค้า และตรวจรับสินค้าเพื่อปิดเรื่อง และจ่ายเงินให้กับผู้ค้าเหมือนกับการจัดหาโดยวิธีสอบราคาและวิธีประกวดราคา

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ (2545) ได้อธิบายไว้ว่า การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลซื้อให้ได้ราคาต่ำสุด ซึ่งจะใช้วิธีนี้

ในกรณีที่สินค้า/บริการที่ต้องการจัดซื้อหรือจัดจ้างต้องใช้วิธีการประมูล ระบบนี้จะรับข้อมูลของผู้ค้าที่ได้รับการคัดเลือกจากระบบ e-Request for Proposal มาดำเนินการประมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบตามเวลาจริง (Real-time) ตามวันและเวลาที่กำหนด

สรุปได้ว่าการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นขั้นตอนการเสนอราคาที่น่ามาใช้ทดแทนการเสนอราคาด้วยของปิดผนึก ส่วนขั้นตอนอื่น ๆ ในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างยังคงเป็นไปตามขั้นตอนเดิมทุกประการ การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ยังเป็นขั้นตอนที่มีความโปร่งใส ยุติธรรม โดยมีผู้ให้บริการตลาดกลางมาเป็นตัวกลางดำเนินการระหว่างผู้ซื้อและผู้ค้าตลอดกระบวนการ

### 2.5.2 ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement)

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ (2545 : 4-6) ได้กล่าวไว้ว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำ e-Catalog และการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำงานอยู่บนเว็บไซต์ (Web Based Application) เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น กล่าวคือ ใช้ระยะเวลาจัดหาพัสดุน้อยลง และได้พัสดุที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดหาและสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ การจัดซื้อด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีองค์ประกอบของระบบ ดังต่อไปนี้

1) e-Catalog เป็นระบบมาตรฐานที่รวบรวมรายละเอียดของสินค้าหรือบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ค้าที่มีคุณสมบัติทำธุรกรรมสามารถเข้ามาทำการแจ้ง และปรับปรุงรายการสินค้าหรือบริการของตนเองได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ดังนี้

1.1) การลงทะเบียนผู้ค้า

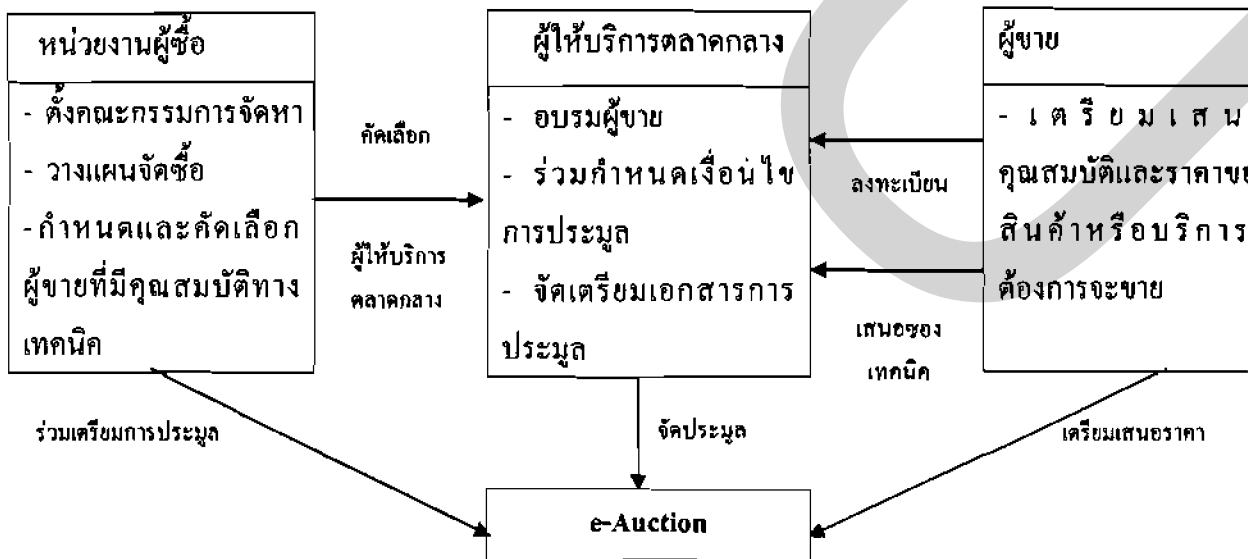
1.2) การจัดการ Catalog ของผู้ค้า จะดำเนินการผ่านระบบมาตรฐานกลาง โดยสามารถ login เข้าสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เพื่อปรับปรุงรายการสินค้าหรือบริการของตนเองได้โดยรายละเอียดสินค้าหรือบริการที่อยู่ในรายการของข้อมูลที่จัดไว้เป็นลำดับ (Catalog) ประกอบด้วย คุณสมบัติของสินค้าหรือบริการ และราคาของสินค้าหรือบริการ ซึ่งเป็นราคามาตรฐานทั่วไปซึ่งผู้ค้าสามารถขายสินค้าหรือบริการได้ (Price list)

1.3) หน่วยงานสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อค้นหาข้อมูลและพิจารณาสั่งซื้อสินค้าหรือบริการจาก e-Catalog ได้ตลอดเวลา

1.4) ระบบ e-RFP (Request for Proposal) /RFQ (Request for Quotation) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีสอบราคาหรือวิธีตกลงราคา โดยระบบดังกล่าวสามารถทำงานได้ ดังนี้

- 1.4.1) ค้นหาข้อมูลผู้ขายและข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะของสินค้าหรือบริการของผู้ค้า ที่มาลงทะเบียนไว้ เพื่อทำการคัดเลือกขั้นต้นจากระบบ e-Catalog
- 1.4.2) แจ้งผู้ค้าที่ได้รับการคัดเลือกในขั้นต้น โดยเป็นการแจ้งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
- 1.4.3) การยื่นข้อเสนอ (Quotation/Proposal) ของผู้ค้า
- 1.4.4) การตกลงในเรื่องราคาและคุณสมบัติของสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ค้า
- 1.4.5) การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อรับงานซื้อจากหน่วยงานที่ต้องการจัดซื้อ
- 1.4.6) การจัดทำใบขอซื้อหรือขอจ้าง รวมทั้งขั้นตอนการอนุมัติต่าง ๆ

2) ระบบ e-Auction เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลซื้อให้ได้ราคาต่ำสุด ซึ่งจะใช้วิธีนี้ในกรณีที่สินค้าหรือบริการที่ต้องการจัดซื้อ ต้องใช้วิธีการประมูล ระบบนี้จะรับข้อมูลของผู้ค้าที่ได้รับการคัดเลือกจากระบบ e-RFP หรือ e-RFQ มาดำเนินการประมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต แบบตามเวลาจริง ( Real time ) ตามวันและเวลาที่กำหนด



ภาพที่ 2.1 การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

- 3) ระบบ e-Data Exchange เป็นระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ค้า
- 4) ระบบ Website ที่เป็นศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างองค์กร
- 5) e-Market Place Service Provider เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำหน้าที่จัดการประมูล

### 2.5.3 วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบ e-Procurement

การพัฒนาระบบ e-Procurement ของการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นไปเพื่อหนุนเสริมการปฏิรูประบบการจัดซื้อจัดจ้างโดยรวม โดยมีเป้าหมายดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ, 2545 : 8)

- 1) ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จากการจัดซื้อสินค้าหรือบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
- 2) ความพร้อมรับผิด (Accountability) และการสร้างระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐควรมีความพร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจของตน
- 3) ความโปร่งใส (Transparency) โดยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
- 4) ความคุ้มค่า (Value for Money) เพื่อลดปัญหาการที่หน่วยงาน ซึ่งมักซื้อสินค้าหรือบริการในราคาที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยาก

### 2.5.4 ความมุ่งหมายของการพัฒนาระบบ e-Procurement

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ (2545 : 8) ได้อธิบายถึงความมุ่งหมายของการพัฒนาระบบ e-Procurement ไว้ดังนี้

- 1) ลดการรั่วไหลในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ในการบริหารงานขององค์กร
- 2) ช่วยภาครัฐในการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งไปสู่ระบบที่มีมูลค่า เพิ่มขึ้นโดยลดทรัพยากรที่ต้องใช้ไปกับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น เวลาของเจ้าหน้าที่ซึ่งหมดไปกับการเอกสาร ไปสู่การพัฒนาทักษะขั้นสูงในการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารทรัพย์สิน

3) เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการซื้อสินค้าหรือบริการที่คุ้มค่า

#### 2.5.5 ลักษณะเฉพาะของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (2548) ได้อธิบายถึงสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังนี้

- 1) ควรเป็นสินค้าที่มีปริมาณการจัดหาและ/หรือมูลค่าสูง เพื่อสร้างความสนใจให้ผู้ค้าเข้าร่วมการแข่งขัน และเพื่อให้เกิดอำนาจต่อรอง
- 2) ควรมีผู้ค้าเข้าร่วมประมูลมากมาย (อย่างน้อย 3 ราย) เพื่อให้เกิดการแข่งขัน
- 3) ต้องมีการกำหนดคุณสมบัติของสินค้าที่จะนำมาประมูลให้ชัดเจน
- 4) ผู้ค้าควรมีกำไรในสินค้าที่จะประมูลอยู่พอสมควร เพื่อให้สามารถคราภาแข่งขันได้

#### 2.5.6 ประโยชน์ของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (2548) ได้อธิบายถึงประโยชน์ของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ดังต่อไปนี้

- 1) ประโยชน์ของผู้ซื้อ
  - 1.1) ได้สินค้าในราคาที่ต่ำกว่าการจัดหาวิธีเดิม
  - 1.2) ลดขั้นตอนและเวลาที่ปกติใช้ในการเจรจาต่อรองกับผู้ขาย
  - 1.3) ได้รู้จักผู้ขายรายอื่นมากขึ้นจากการเข้าไปทำการซื้อขายใน Market Place
- 2) ประโยชน์ของผู้ค้า
  - 2.1) เพิ่มช่องทางขาย และสามารถเข้าถึงผู้ซื้อรายใหม่
  - 2.2) โปร่งใสและยุติธรรม ผู้เข้าร่วมประมูลสามารถเห็นราคาเสนอขายที่ต่ำสุดได้ ณ ขณะที่ทำการประมูล
  - 2.3) เสนอราคาได้ไม่จำกัดครั้ง ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ราคาได้ทันที

#### 2.5.7 แนวทางและขั้นตอนในการจัดหาพัสดุ โดยการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

ในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะมีแนวทางและขั้นตอนให้หน่วยงานถือปฏิบัติ ดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ, 2545 : 12-19)

1) การเตรียมการวางแผนจัดหาพัสดุ (ERP : Enterprise Resource Planning)

1.1) เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานรวบรวมความต้องการใช้พัสดุที่เป็นประเภทและมีคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) เดียวกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและความสะดวกในการจัดประมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะรวมความต้องการจัดหาพัสดุของหน่วยงานอื่นที่อยู่ในองค์กรเดียวกันเพื่อจัดประมูลรวมกันได้

1.2) การรวบรวมความต้องการจัดหาพัสดุของหน่วยงานในองค์กรเดียวกันหรือหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่อยู่ในองค์กรเดียวกัน เพื่อจัดประมูลด้วยวิธีระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องคำนึงถึงประเภทพัสดุ การบริการหลังการขาย การบำรุงดูแลรักษา และสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ใช้พัสดุดังกล่าว เพื่อประเมินถึงผลดี-ผลเสียของการรวม หรือการแยกกันจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยกตัวอย่างเช่น การรวมความต้องการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนกลางจำนวน 10 ชุด และส่วนภูมิภาค จำนวน 2 ชุด เพื่อให้ได้จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุด สำหรับการจัดประมูล คือ 12 ชุด เมื่อมีการจัดซื้อและรับมอบพัสดุดังกล่าวแล้ว หากในส่วนภูมิภาคมีความจำเป็นต้องซ่อมบำรุง อาจจะไม่สามารถได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะถ้าผู้ค้าไม่มีสาขาในการให้บริการในภูมิภาคนั้น ๆ เป็นต้น

1.3) การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุและลักษณะงานจ้างเหมาบริการ ที่มีความเหมาะสมในการใช้วิธีจัดหาโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีความซับซ้อนไม่มาก คุณภาพของสินค้าหรือบริการของผู้ค้าแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกันมากนัก (Commodity like Product) และการตัดสินใจเลือกจัดซื้อหรือจัดจ้าง จะพิจารณาจากข้อเสนอทางด้านราคาเป็นหลัก ได้แก่ ทรูภัณฑ์สำนักงาน เช่น ตู้เหล็กสำหรับเก็บเอกสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ฯลฯ วัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ การบริการทำความสะอาดและรักษาความปลอดภัย

1.4) เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานเพื่อขอความเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน ในการดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจะต้องระบุถึงเหตุผลความจำเป็น วงเงินงบประมาณ และรายละเอียดของพัสดุที่ต้องการซื้อหรือจ้าง ราคามาตรฐาน หรือราคากลาง หรือราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ กำหนดเวลาที่ต้องการใช้ หรือให้งานแล้วเสร็จ และเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

2) การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (คณะกรรมการ e-Auction)



ในการจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หน่วยงานต้องแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่ง เรียกว่า คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (คณะกรรมการ e-Auction) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

2.1) องค์ประกอบของคณะกรรมการ e-Auction จำแนกเป็น 2 กรณี

กรณีหน่วยงานเดียวเป็นผู้จัดหาพัสดุ องค์ประกอบของคณะกรรมการประกอบด้วยประธานกรรมการอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วย ผู้แทนจากส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ผู้แทนหน่วยงานที่ต้องการจัดหาพัสดุ และให้หัวหน้าพัสดุของหน่วยงานเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น

กรณีรวมหน่วยงานในสังกัดเป็นผู้จัดหาพัสดุ คณะกรรมการประกอบไปด้วยประธานกรรมการอย่างน้อย 2 คน ซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ผู้แทนหน่วยงานที่ต้องการจัดหาพัสดุ และให้หัวหน้าเกี่ยวกับการเงินการคลังเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น

2.2) ตรวจสอบราคารามาตรฐาน หรือราคาตลาดของพัสดุที่ต้องการจัดหา โดยสืบราคาจากประกาศโฆษณาขายสินค้า/บริการ จากผู้ค้าที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในเว็บไซต์ของผู้ค้า/ผู้ให้บริการ หรือโดยวิธีอื่นๆ เพื่อใช้เป็นราคาอ้างอิงในการประมูล

2.3) อำนาจหน้าที่คณะกรรมการ e-Auction มีหน้าที่ดังนี้

2.3.1) การคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place Service Provider) หน่วยงานกำหนดอำนาจหน้าที่ให้คณะกรรมการ e-Auction ที่จะจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำหน้าที่คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางได้ เพื่อเป็นผู้จัดการประมูลโดยพิจารณาจากทะเบียนรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่กระทรวงการคลังร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด ในการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางให้อยู่ในดุลยพินิจของหน่วยงาน โดยพิจารณาจากข้อเสนอในการให้บริการพิเศษ (Options) และอัตราค่าบริการที่เหมาะสมสำหรับการจัดประมูลแต่ละครั้ง

หลังจากที่คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ให้คณะกรรมการ e-Auction แสดงความประสงค์ต่อผู้ให้บริการตลาดกลาง โดยส่งจดหมายแสดงความประสงค์เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (Letter of Request) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการจัดหา (Period contact/Firm contact) บริการ รวมทั้ง กำหนดวันและเวลาที่จะทำการประมูล โดยให้ผู้ให้บริการตลาดกลางลงนามและตอบกลับเพื่อยืนยันการจัดการประมูล

หน่วยงานสามารถใช้บริการของผู้ให้บริการตลาดกลาง ได้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน หลังจากที่มีการลงนามในหนังสือรับรองผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการตลาดกลาง กับหน่วยงาน

2.3.2) การจัดเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยเอกสารที่ต้องดำเนินการก่อนเข้าสู่กระบวนการประมูล เช่น จดหมายแสดงความประสงค์จัดการประมูล เอกสารการยืนยันเงื่อนไขที่ใช้ในการจัดตั้งระบบประมูล เอกสารตอบรับการเข้าร่วมประมูล เป็นต้น เอกสารที่ต้องใช้หลังการประมูล เช่น เอกสารสรุปผลการประมูล ผลสรุปราคาเอกสารเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เป็นต้น

2.3.3) การประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูล ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ต้องการจัดหาพัสดุ รวมทั้งช่องทางอื่นๆ ตามความเหมาะสม โดยหน่วยงานจะได้รับเลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อเข้าสู่ (Login) ส่วนประกาศเชิญชวนเพื่อทำการใส่ข้อมูลที่ต้องการประกาศเชิญชวนซึ่งจะสามารถแสดงรายการประกาศเชิญชวนได้โดยอัตโนมัติต่อไป และโดยมีระยะเวลาการประกาศไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

นอกจากนี้ต้องจัดทำหนังสือเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเอกสารการตอบรับการเข้าร่วมประมูล โดยให้ผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกและประสงค์ที่จะเข้าร่วมการประมูล ลงนามและตอบกลับเพื่อยืนยันการเข้าร่วมประมูล

3.1) การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยการรวบรวมรายชื่อผู้ค้าที่แสดงความจำนงเข้าร่วมประมูลผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานผู้ต้องการจัดหาพัสดุ

3.2) การจัดส่งเอกสารการประมูลทางเทคนิค ผู้ค้าจะส่งเอกสารการประมูลทางเทคนิค ให้กับหน่วยงานตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดไว้ในประกาศเชิญชวน

3.3) การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูล ให้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1) กำหนดมาตรฐานทางเทคนิคขั้นต่ำของผู้ค้า (Pre-Qualification) เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์คัดเลือกผู้ค้าที่มีความสามารถในการให้บริการจัดหาพัสดุตามที่กำหนด

3.3.2) ดำเนินการคัดเลือกผู้ค้า

3.3.3) กำหนดวิธีการคัดเลือกผู้ค้า และรายละเอียดของเอกสารทางด้านเทคนิค

3.3.4) จำนวนผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทางเทคนิคจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ราย มิฉะนั้น จะต้องทำรายงานสรุปเสนอหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อพิจารณาดำเนินการจัดประมูลใหม่

3.3.5) ประกาศรายชื่อผู้ค้าที่มีมาตรฐานทางเทคนิคขั้นต่ำผ่านทางเว็บไซต์ของเว็บไซต์ของหน่วยงานผู้ต้องการจัดหาพัสดุ

3.4) การกำหนดเงื่อนไขในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ มีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

3.4.1) ในการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการจัดประมูล โดยในวันที่มีการประมูลจะต้องมีผู้แทนของคณะกรรมการ e-Auction เข้าร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลาง จนเสร็จสิ้นการประมูล

3.4.2) วงเงินเริ่มต้นในการประมูลให้ใช้วงเงินงบประมาณที่ได้รับในการจัดหาพัสดุนั้น

3.4.3) ระยะเวลาในการประมูลไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง (ทั้งนี้ไม่รวมการขยายเวลาในการปิดประมูล)

3.4.4) ช่วงราคาประมูลขั้นต่ำในการเสนอแข่งขันราคาของผู้ค้า ควรเท่ากับร้อยละ 3-5 ของวงเงินงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาพัสดุ

3.4.5) ช่วงเวลาประมูลสุดท้ายก่อนปิดการประมูล ควรเท่ากับ 5 นาที หากไม่มีผู้ค้ารายใดเสนอราคาได้ต่ำกว่าผู้ค้าที่เสนอราคาไว้ต่ำที่สุด

3.4.6) จัดประชุมชี้แจงแก่ผู้ค้าเกี่ยวกับคุณสมบัติของพัสดุที่จะจัดหา และรายละเอียดการประมูล พร้อมทั้งเงื่อนไขการประมูลต่าง ๆ

3.4.7) การดำเนินการประมูล ผู้ให้บริการตลาดกลาง เป็นผู้ดำเนินการจัดประมูล โดยในวันประมูลคณะกรรมการ e-Auction จัดสถานที่สำหรับแสดงการประมูลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ ที่ทำการของหน่วยงานผู้ซื้อ เพื่อติดตามการเสนอราคาของผู้เข้าร่วมการประมูลทุกราย ตลอดระยะเวลาการประมูล ซึ่งหน้าจอกอมพิวเตอร์ของคณะกรรมการ e-Auction ต้องแสดงรายละเอียดเคลื่อนไหวของราคาที่เสนอประมูล และคณะกรรมการ e-Auction ส่งผู้แทนเข้าร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลาง จนเสร็จสิ้นการประมูล

สำหรับผู้ค้าที่เข้าร่วมการประมูลสามารถเข้าสู่ระบบการประมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ ที่ทำการของผู้เข้าร่วมการประมูล โดยไม่ต้องเดินทางมายังสถานที่ทำการของหน่วยงานผู้ซื้อ และผู้ให้บริการตลาดกลางจะส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย โดยหน้าจอกอมพิวเตอร์ของผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละรายจะไม่ปรากฏรายชื่อของผู้เข้าร่วมการประมูล แต่ปรากฏเฉพาะราคาเสนอประมูลต่ำสุดในขณะนั้น และไม่ทราบว่าเป็นการเสนอราคาของผู้ประมูลรายใด แต่หน้าจอกอมพิวเตอร์ของผู้เสนอราคาต่ำสุดดังกล่าว จะปรากฏรูปก้อนเป็นสัญลักษณ์ให้ทราบ

คณะกรรมการ e-Auction จะต้องทำหน้าที่สังเกตการณ์เงินเสร็จสิ้นการประมูล กรณีที่คณะกรรมการ e-Auction พิจารณาแล้วว่าการประมูลมีความผิดปกติ เช่น ไม่มีการแข่งขันเสนอราคาระหว่างการประมูล หรือการแข่งขันเสนอราคา มีลักษณะการสมยอมกัน คณะกรรมการ e-Auction สามารถยุติการประมูลแล้วจัดประมูลใหม่ในโอกาสต่อไป

### 3.5) การประกาศผลผู้ชนะการประมูล

3.5.1) คณะกรรมการ e-Auction สรุปผลการประมูลเสนอหัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจสั่งซื้อสิ่งจ้าง และประกาศผลผู้ชนะการประมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน

3.5.2) แจ้งผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ทราบ เพื่อให้ผู้บริการตลาดกลางออกเอกสารเรียกเก็บอัตราค่าบริการจัดประมูล โดยผู้ให้บริการตลาดกลาง จะส่งตัวเลขค่าธรรมเนียมให้แก่คณะกรรมการ e-Auction เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งไปเรียกเก็บเงิน

### 3.6) การทำสัญญาจัดซื้อ/จัดจ้าง

ให้ดำเนินการทำสัญญาตามตัวอย่างที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ (กพพ.) กำหนดโดยให้ผู้ค้าที่ชนะการประมูลทำสัญญากับหน่วยงานผู้จัดหาพัสดุได้โดยตรง และสำหรับกรณีที่หน่วยงานรวมกันจัดประมูลให้ผู้ค้าทำสัญญากับหน่วยงานเจ้าของงบประมาณแต่ละรายโดยตรง

### 3.7) การตรวจรับพัสดุ

3.7.1) กำหนดให้แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ จะต้องประกอบด้วยประธาน 1 คนและกรรมการอย่างน้อย 2 คน

3.7.2) การตรวจรับพัสดุให้หน่วยงานดำเนินการ โดยจะต้องตรวจรับพัสดุ ณ ที่ทำการของผู้จัดหาพัสดุ หรือสถานที่ซึ่งกำหนดไว้ตามสัญญา ตรวจให้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาหรือข้อตกลงนอกจากนี้ ในการตรวจรับคณะกรรมการจะต้องทำการตรวจรับโดยมีมติเป็นเอกฉันท์แล้วรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานทราบ

## 2.5.8 บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ (2545 : 20-25) ได้อธิบายถึงบทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า ในการจัดหาพัสดุโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการอีก 2 กลุ่ม คือ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ค้า

## 1) บทบาทของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

1.1) การแสดงความประสงค์ในการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place Service Provider)

เมื่อหน่วยงานส่งจดหมายแสดงความประสงค์แก่บริษัทให้เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางแล้ว หากผู้ให้บริการตลาดกลางมีความประสงค์จะเป็นผู้ดำเนินการจัดประมูลให้แก่หน่วยงานนั้นก็ให้ลงนามในจดหมายดังกล่าวและตอบกลับ เพื่อยืนยันการให้บริการจัดการประมูล

### 1.2) การประสานงานกับหน่วยงานผู้ต้องการจัดหาพัสดุ

ให้ประสานงานกับหน่วยงานผู้ต้องการจัดหาพัสดุ เพื่อบรรยายถึงรายละเอียดและรูปแบบการจัดการประมูล พร้อมทั้งเงื่อนไขการประมูล โดยละเอียด เช่น วงเงินการจัดหา ระยะเวลาประมูล ช่วงราคาประมูลขั้นต่ำ และช่วงเวลาประมูลสุดท้ายก่อนปิดการประมูล เป็นต้น และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงาน รวมถึงทำการฝึกอบรมการใช้งานระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แก่คณะกรรมการ e-Auction และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัสดุ

### 1.3) การจัดหาผู้ค้าเพิ่มเติมให้แก่หน่วยงาน

ดำเนินการแจ้งผู้ค้าที่อยู่ในทะเบียนรายชื่อของตน ซึ่งตรงตามความต้องการของหน่วยงานผู้ซื้อ เพื่อแสดงความจำนงในการเสนอพัสดุต่อคณะกรรมการ e-Auction โดยต้องเป็นผู้ค้าที่มีผลการดำเนินงานดีมีสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ โดยทั่วไป

### 1.4) การจัดอบรมการใช้งานระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ค้า

โดยการจัดฝึกอบรมวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และชี้แจงเงื่อนไขในการประมูลให้แก่ผู้ค้า ที่ผ่านการคัดเลือกทางเทคนิค และประสงค์จะเข้าร่วมการประมูลให้ผู้ค้ามีความเข้าใจอย่างดีแล้วจะต้องจัดการทดลองการประมูลแบบเหมือนจริงให้แก่ผู้ค้าด้วย ในระหว่างการจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูล ผู้ให้บริการตลาดกลางจะทำการตรวจสอบระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ค้าในเบื้องต้น เพื่อแนะนำการจัดเตรียมระบบให้พร้อมสำหรับการเข้าร่วมประมูล เมื่อผู้ค้ามีความเข้าใจในระบบการประมูล ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และมีความพร้อมในการเข้าร่วมประมูลให้ผู้ค้าลงลายมือชื่อไว้เป็นลายลักษณ์อักษรก่อนจัดประมูล

ในกรณีเป็นผู้ให้บริการตลาดกลาง อาจเสนอให้ผู้เข้าร่วมการประมูลรายที่มีปัญหาในการเข้าสู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการตลาดกลางที่ได้จัดเตรียมไว้เพื่อทำการประมูล ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ โดยในกรณีดังกล่าวจะต้องได้รับความเห็นชอบเป็นลายลักษณ์อักษรจากคณะกรรมการ e-Auction ของหน่วยงานก่อน

### 1.5) การดำเนินการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีการแข่งขันกันอย่างยุติธรรม

ในการจัดประมูลทุกครั้ง จะต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องและดูแลการประมูล ตลอดระยะเวลา เพื่อให้ความมั่นใจว่าผู้เข้าร่วมประมูลทุกรายสามารถทำการเข้ารหัสสู่ระบบการประมูลและทำการประมูลได้โดยราบรื่น จะต้องปกป้องความลับและสถานะของผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย ด้วยความระมัดระวังและถือเป็นการลับสูงสุด รวมทั้งดำรงการประมูลอย่างซื่อสัตย์ เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าร่วมประมูลทุกฝ่าย อันจะทำให้การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ประสบความสำเร็จและมีความโปร่งใส

กรณีที่มีข้อสงสัยใดๆ ให้ติดต่อโดยตรงกับคณะกรรมการ e-Auction ของหน่วยงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นโดยด่วนที่สุด จะต้องไม่เปิดเผยข้อมูลราคาต่ำสุดและข้อมูลปกปิดใด ๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูลรายใดในระหว่างที่การประมูลไม่เสร็จ ยกเว้นแต่เป็นข้อมูลที่สามารถมองเห็นได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้เข้าร่วมประมูลอยู่แล้ว

#### 1.6) การดำเนินการภายหลังเสร็จสิ้นการประมูล

โดยการจัดพิมพ์ข้อมูลสรุปผลการประมูล เช่น ตารางแสดงรายการเสนอราคาการประมูล และแผนภูมิแสดงการประมูลเป็นภาพ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้จะทำสำเนาและทำการลงนามโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง คือ คณะกรรมการ e-Auction ผู้ให้บริการตลาดกลาง และผู้ค้า เพื่อเป็นหลักฐานในการจัดประมูล

#### 1.7) ออกเอกสารรับรองผลการประมูล

หนังสือนี้จะเป็นหลักฐานแสดงการเสร็จสิ้นการดำเนินการประมูลในครั้งนี้ และจะระบุราคาสุดท้ายที่ผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละรายได้เสนอในการประมูล โดยหนังสือนี้จะถูกส่งให้ผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละรายลงนามรับรองร่วม และส่งสำเนาให้แก่หน่วยงานของผู้ซื้อ

1.8) เมื่อหน่วยงานแจ้งให้ทราบถึงผลการคัดเลือกผู้ชนะการประมูล และงานประมูลนั้นได้ข้อยุติอันเป็นที่สิ้นสุด ผู้ให้บริการตลาดกลางสามารถออกหนังสือแจ้งหน่วยงานเรียกเก็บค่าบริการจัดการประมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนการส่งใบเรียกเก็บเงิน

## 2) บทบาทของผู้ค้า

ติดตามประกาศเชิญชวนเข้าร่วมประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากเว็บไซต์ของศูนย์จัดซื้อของหน่วยงานที่ต้องการจัดหาพัสดุรวมทั้งช่องทางอื่นๆ

2.2) เตรียมข้อมูลคุณสมบัติและราคาของพัสดุที่จะเสนอขาย ทำความเข้าใจในรายละเอียดของสินค้า/บริการและเงื่อนไขต่างๆ ที่หน่วยงานผู้ซื้อกำหนด รวมถึงระเบียบและหลักเกณฑ์การประมูลในหนังสือเชิญชวน ก่อนวันที่จัดให้มีการประมูล หากมีข้อสงสัยสามารถสอบถามหน่วยงานผู้ซื้อหรือผู้ให้บริการตลาดกลาง

2.3) เข้ารับการอบรมและซักซ้อมวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทางเทคนิค จะต้องเข้ารับการอบรมและซักซ้อมวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้เข้าร่วมการประมูลจะต้องศึกษาขั้นตอน และวิธีการเสนอราคาของการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงทำความเข้าใจในข้อปฏิบัติและหลักเกณฑ์การเข้าร่วมประมูล ตามที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนด

2.4) ร่วมเสนอราคาในวันประมูลตามวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด ผู้เข้าร่วมประมูลต้องเข้าร่วมประมูลตามวันและเวลาที่หน่วยงานกำหนด และทำการ login เข้าสู่ระบบการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ตามที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนด

2.5) วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในวันประมูลให้ผู้เข้าร่วมประมูล login เข้าสู่ระบบการประมูลโดยใช้เลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้จากผู้ให้บริการตลาดกลาง บุคคลอื่นๆ ที่สามารถเข้าสู่ระบบจะมีเฉพาะพนักงานของผู้ให้บริการตลาดกลาง จะไม่มีบุคคลอื่นใดนอกจากที่กล่าวมานี้ได้รับอนุญาตเข้าสู่ระบบ เมื่อเริ่มเวลาเปิดการประมูล ผู้ประมูลจะต้องเสนอราคาภายใน 15 นาทีแรกของการประมูลอย่างน้อยรายละ 1 ครั้ง และการยื่นประมูลในช่วงเวลาก่อนปิดการประมูล ควรเสนอราคาก่อนเวลาปิดอย่างน้อย 1 นาที เมื่อผู้ประมูลเสนอราคาและมีการยืนยันราคาประมูลแล้ว ระบบจะแสดงราคาครั้งสุดท้ายบนหน้าจอ โดยจะถือว่าการส่งราคาประมูลนั้นมีผลสมบูรณ์ และเมื่อผู้ประมูลยืนยันราคาที่เสนอแล้วจะไม่สามารถถอนการประมูลได้

การขยเวลาในการปิดการประมูล กรณีที่การเสนอประมูลภายใน 5 นาที ก่อนเวลาปิด เวลาปิดการประมูลจะถูกขยายออกเป็นเวลา 5 นาที โดยอัตโนมัตินับจากเวลาปิด กรณีเช่นว่านี้จะเป็นการขยายระยะเวลาโดยไม่จำกัด และการประมูลจะปิดเมื่อไม่มีผู้ใดเสนอประมูลในระยะเวลา 5 นาทีสุดท้าย

กรณีที่ผู้เข้าร่วมประมูลเกิดปัญหาไม่สามารถเชื่อมต่อเข้าระบบได้ ผู้ประมูลสามารถใช้วิธีสำรองโดยโทรศัพท์มายังหมายเลขโทรศัพท์ของห้องประมูลที่ผู้ให้บริการตลาดกลาง กำหนดไว้ เพื่อแจ้งความประสงค์พร้อมระบุราคาที่จะเสนอแล้วจึงส่ง “แบบฟอร์มการยืนยันการประมูลผ่านทางโทรสาร” ที่กรอกข้อความยืนยันราคาที่หมายเลขโทรสาร หลังจากนั้นผู้ให้บริการจะทำการใส่ราคาที่ได้รับแจ้งและยืนยันทางโทรสารเข้าในระบบ โดยความยินยอมของผู้เข้าร่วมประมูลรายนั้น เสมือนว่าผู้ประมูลได้เป็นผู้เสนอราคาด้วยตนเอง ทั้งนี้ ผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละรายสามารถใช้สิทธิในการเสนอราคาทางโทรสารได้ไม่จำกัดครั้ง แต่หากต้องการเสนอราคาโดยการยืนยันทางโทรสาร

ในช่วงเวลา 5 นาทีสุดท้ายก่อนปิดการประมูลหรือในช่วงที่มีการขยายระยะเวลา ผู้ให้บริการตลาดกลางจะขยายเวลาปิดประมูลออกไปอีก 10 นาที เพื่อรอรับโทรสาร

เมื่อปิดการประมูล ผู้ประมูลทุกรายจะต้องกรอกข้อความยืนยันราคาสุดท้ายของแต่ละราย เสนอลงใน “แบบฟอร์มยืนยันราคาประมูล” แล้วส่งให้แก่หน่วยงานผู้ซื้อหลังจากจบการประมูล

### 2.5.8 คุณสมบัติผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ (2545 : 28) กล่าวว่าไว้ว่าในการให้มีการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยผ่านผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Market Place Service Provider) เนื่องจากการประมูลด้วยวิธีนี้เป็นกระบวนการดำเนินการใหม่ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในส่วนของ การประมูล ผู้ค้าที่สามารถแข่งขันเสนอราคาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) จนได้ผู้ค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุด ดังนั้น เพื่อให้หน่วยงานมีความคล่องตัวในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ และมีมาตรฐานเดียวกัน หน่วยงานจึงได้กำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิคและการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการตลาดกลางที่จะสามารถเข้ามาให้บริการจัดประมูลให้แก่หน่วยงานได้

หากผู้ให้บริการตลาดกลางมีคุณสมบัติครบถ้วน จะได้รับการจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการที่สามารถเสนอชื่อเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางแก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ หลังจากนั้น หน่วยงานจึงพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอบริการตลาดกลาง จากหลักเกณฑ์ทางด้านค่าธรรมเนียม (Commission fee) ที่จะเรียกเก็บจากผู้จัดจำหน่าย/ผู้ค้า แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

### 2.5.9 แนวทางการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ประกอบการที่ต้องการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อบริหารและจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องมีคุณสมบัติเบื้องต้นดังต่อไปนี้ (สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ, 2545)

- 1) คุณสมบัติของผู้ประกอบการที่เสนอเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
  - 1.1) เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และมีกรรมการเกินกว่าสามในสี่ เป็นบุคคลสัญชาติไทย
  - 1.2) มีทุนจดทะเบียนชำระแล้วอย่างน้อย 2 ล้านบาท
  - 1.3) สามารถให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่สามารถทำการประมูลเบื้องต้นได้
  - 1.4) ต้องเป็นบริษัทที่ไม่อยู่ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของหน่วยงานใดๆ



1.5) ต้องไม่เป็นผู้ที่มีส่วนได้เสีย ไม่ว่าจะทางตรงหรือทางอ้อมกับผู้จัดจำหน่าย/ผู้ค้า/ผู้บริการให้แก่หน่วยงานในการประมูลออนไลน์ที่ตนให้บริการในคราวนั้น

2) คุณสมบัติด้านเทคนิค เป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่เกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีดังต่อไปนี้

2.1) ชี้ความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานที่ใช้ในการประมูลออนไลน์ และความสามารถในการทำประมูล ในลักษณะตามที่ต้องการ เช่น การประมูลในรูปแบบต่างๆ การให้แต้มต่อในการประมูลแก่ผู้ขายที่เป็น SME หรือผู้ผลิตในประเทศ เป็นต้น

2.2) ประสิทธิภาพและความสามารถของบุคลากรด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้อง

2.3) ชี้ความสามารถของระบบและแผนปฏิบัติการในการรักษาความปลอดภัย (Security) ของข้อมูล

2.4) ระบบสำรองฉุกเฉิน (Backup System) และแผนปฏิบัติการรองรับในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น เกิดไฟฟ้าดับ หรือกรณีที่ระบบโทรคมนาคมหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีปัญหาขัดข้องทั้งในด้านของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ และด้านผู้จัดจำหน่าย/ผู้ขายบริการผ่านทาง การประมูลออนไลน์ของหน่วยงาน

2.5) ระบบจัดเก็บข้อมูลการเสนอราคา และข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง (Log file) เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบย้อนหลัง เมื่อมีปัญหา

2.6) แผนในการให้บริการคำปรึกษา และการฝึกอบรมแก่ผู้จัดจำหน่าย/ผู้ขายบริการผ่านทาง การประมูลออนไลน์ของหน่วยงาน

3) คุณสมบัติด้านผลการดำเนินงาน เพื่อแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีดังต่อไปนี้

3.1 มีอัตราส่วนหนี้สินต่อทุน (D/E Ratio) ไม่เกิน 1 เท่า

3.2 มีผลประกอบการที่ดีย้อนหลัง 1-3 ปี

3.3 มีเจ้าหน้าที่เทคนิคทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายในจำนวนที่เหมาะสมกับขนาดขององค์กร

3.4 มีสถานที่ประกอบการที่ชัดเจน

3.5 มีผลการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบ Online Real Time ให้แก่หน่วยงานภาครัฐ หรือบริษัทมหาชน

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการตรวจสอบเอกสาร บทความ และรายงานการวิจัยต่างๆ ไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ คงพบแต่เพียงงานวิจัยที่มีความใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถนำมาสนับสนุนแนวความคิดในการศึกษาวิจัยในเรื่องดังกล่าว โดยสรุปได้ดังนี้

อัญชญา (2540) ทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรม ทักษะคติ โอกาสในการเข้าถึงความต้องการข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชาย ผลการวิจัยพบว่าเฉพาะพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้นที่เพศหญิงและชายมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ทักษะคติโอกาสในการเข้าถึง ความต้องการข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชาย ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อมรรัตน์ (2541) ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ต่อการให้บริการสารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก โดยศึกษาถึงสภาพการใช้บริการของห้องสมุด ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการสารนิเทศ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการห้องสมุด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการสารนิเทศ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการสารนิเทศ โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ในด้านทรัพยากรสารนิเทศและด้านอาคารสถานที่ ส่วนอาชีพ คณะและสาขาที่ศึกษา มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันในหลายด้าน อัตราความถี่ในการใช้บริการมีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันในทุกด้าน

พัชฎามาส (2545) ทำการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาถึงความตระหนักในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจำแนกสถานภาพ พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน สำหรับความตระหนักในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทางบวกทุก ๆ ด้าน เช่นเดียวกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทางบวกทุก ๆ ด้าน

พงศ์เทพ (2538) ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองศรีสะเกษ ภายหลังจากการปรับโครงสร้างใหม่ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ 3) เพื่อนำผลจากการศึกษาไปปรับปรุงการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า เพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อายุและการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) กับความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยอาศัยแนวความคิดเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง และได้พิจารณาความเหมาะสมกับประชากรที่ศึกษา ซึ่งได้แก่กลุ่มผู้ค้าที่เคยเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,800 ราย โดยศึกษาถึงองค์ประกอบ 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล และด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) เป็นเรื่องใหม่ที่ไม่พบว่ามีรายงานการวิจัย หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงมาก่อน

## 2.7 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

### 2.7.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

#### 1) ปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1.1) เพศ

- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษา
- 1.4) ประเภทของธุรกิจ
- 1.5) การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 1.6) ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 2.7.1) ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

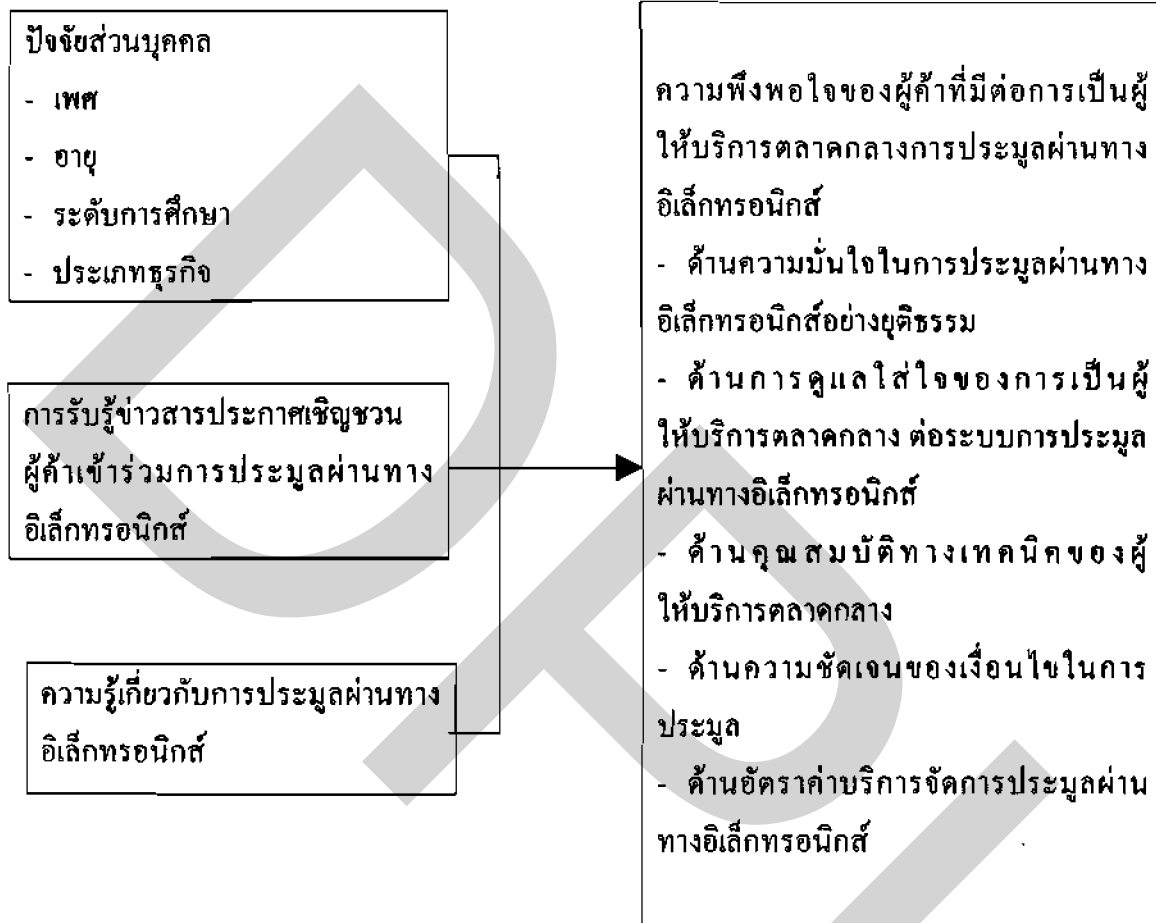
- 1) ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม
- 2) ด้านการดูแลเอาใจใส่ของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง
- 4) ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล
- 5) ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิด เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ดังนี้

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 2.9 สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดข้างต้น สามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 1 ผู้ค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.1 ผู้ค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.2 ผู้ค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.3 ผู้ค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

1.4 ผู้ค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการและอุปกรณ์ที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วย ประชากรที่ใช้ในการวิจัย การสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ค้าที่เข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่เดือนมกราคม 2550 ถึงเดือนเมษายน 2550 กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนผู้ค้าทั้งสิ้น 2,800 ราย

สำหรับกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยมีขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการคำนวณของ Yamane's ดังนี้ (สุพัตรา, 2546)

สูตรการคำนวณ

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{2800}{1+2800(0.05)^2} = 346$$

โดย  $n$  = จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ค่าผิดพลาดของความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

(กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5)

ดังนั้น เมื่อใช้ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลาก ตามจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการตรวจเอกสาร ทฤษฎี และแนวคิดต่าง ๆ โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของธุรกิจ

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จากสื่อต่างๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ทำการรวบรวมคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าคะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายชื่อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย โดยมีวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จำนวนหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
1.00-2.33	ระดับน้อย
2.34-3.66	ระดับปานกลาง
3.67-5.0	ระดับมาก



การแปลความหมายของระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ระดับการรับรู้ข่าวสารน้อย หมายถึง การที่ผู้ค้ามีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ค่อยดี

ระดับการรับรู้ข่าวสารปานกลาง หมายถึง การที่ผู้ค้ามีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์พอสมควร

ระดับการรับรู้ข่าวสารมาก หมายถึง การที่ผู้ค้ามีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะของการตอบคือ ให้เลือกตอบว่า ใช่ หรือไม่ใช่ ลักษณะคำถามทั้งเชิงบวกและเชิงลบ โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 2 ระดับ คือ

ตอบถูก ให้คะแนนเท่ากับ 1

ตอบผิด ให้คะแนนเท่ากับ 0

เมื่อรวบรวมคะแนนแจกแจงความถี่ได้แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ออกเป็น 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{1-0}{3} = 0.33$$

คะแนนเฉลี่ย	ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
0.00-0.33	ระดับน้อย
0.34-0.66	ระดับปานกลาง
0.67-1.00	ระดับมาก

การแปลความหมายของระดับความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้  
ระดับความรู้เล็กน้อย หมายถึง การที่ผู้ค้ามีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ค่อยดี

ระดับความรู้ปานกลาง หมายถึง การที่ผู้ค้ามีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์พอสมควร

ระดับความรู้อีก หมายถึง การที่ผู้ค้ำมีความรู้เกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการ และข้อปฏิบัติ เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลาง การประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามใช้มาตราประเมินค่าเป็น มาตรวัด ลักษณะของข้อความที่ใช้เป็นข้อความเชิงบวกทั้งหมด โดยแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ	ข้อความเชิงบวก
จริงมากที่สุด	5
จริงมาก	4
จริงปานกลาง	3
จริงน้อย	2
จริงน้อยที่สุด	1

ทำการรวบรวมข้อมูลและคะแนนที่ได้ทั้งหมดมาหาค่าคะแนนส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการแปลข้อมูลในภาพรวมและรายข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ มาก ปานกลาง และน้อย โดยวิธีการคำนวณความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จำนวนหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแปลความหมายของความพึงพอใจที่มีต่อการ ประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1.00-2.33	ระดับน้อย
2.34-3.66	ระดับปานกลาง
3.67-5.00	ระดับมาก

### 3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ทำการทดสอบเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

3.3.1 การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) , มองข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้หรือไม่ จากนั้นนำไปปรับปรุงแก้ไขเพื่ดำเนินการในขั้นต่อไป

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นเป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยวิธีการหาความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) โดยใช้สูตร Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และหาความเชื่อมั่นรวม โดยใช้วิธีการของ Cronbach (บุญเรียง, 2542) ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ดังนี้

3.3.3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9442 ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 1) ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .8300
- 2) ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลาง ต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .6161
- 3) ด้านคุณสมบัติทางด้านเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9428
- 4) ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวล มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .8447
- 5) ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ .9358

ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมวล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .75 โดยค่าความสัมพันธ์เป็นรายข้ออยู่ระหว่าง .68 - .76

ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .77 โดยค่าความสัมพันธ์เป็นรายข้ออยู่ระหว่าง .74 - .80

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลาง การประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .94 โดยค่าความสัมพันธ์เป็นรายข้อ เท่ากับ .94

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปพบปะเพื่อสอบถามและการส่งแบบสอบถามไปยังผู้ค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้สุ่มตัวอย่าง ตามจำนวนที่ต้องการศึกษา จำนวน 346 ราย และรับคืนภายในเวลาที่กำหนด

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ตอบแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- 3.6.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 3.6.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายระดับความพึงพอใจ
- 3.6.3 ค่า t-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม
- 3.6.4 ค่า One-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่ม ขึ้นไป และทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe'
- 3.6.5 ค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับความพึงพอใจของผู้ค้า ที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมวล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
- 3.6.6 ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ 0.05

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากการเก็บรวบรวมข้อมูล 346 ชุด นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

- 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประชุมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 4.3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 4.4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
- 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	54.0
หญิง	159	46.0
รวม	346	100.0
อายุ (อายุเฉลี่ย 35.77 ปี)		
ต่ำกว่า 25 ปี	28	8.1
26-35 ปี	146	42.2
36-45 ปี	108	31.2
มากกว่า 45 ปี	64	18.5
รวม	346	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
อนุปริญญา	83	24.0
ปริญญาตรี	235	67.9
ปริญญาโท	28	8.1
รวม	346	100.0
ประเภทธุรกิจ		
บริษัท	138	39.9
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	162	46.8
ร้านค้า	11	3.2
อื่น ๆ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	35	10.1
รวม	346	100.0

ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ในตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย ร้อยละ 54.0 และหญิง ร้อยละ 46.0 โดยมีอายุ 26-35 ปี มากที่สุด ร้อยละ 42.2 รองลงมาคือ 36-45 ปี ร้อยละ 31.2 และมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 18.5 และมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 67.9 รองลงมาคืออนุปริญญา ร้อยละ 24.0 และปริญญาโท ร้อยละ 8.1 ส่วนประเภทของธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วน ร้อยละ 46.8 รองลงมาคือบริษัท ร้อยละ 39.9 และอื่น ๆ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 10.1

#### 4.2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทของสื่อ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
เว็บไซต์ <a href="http://www.gprocurement.go.th">www.gprocurement.go.th</a>	3.72	1.18	มาก
เว็บไซต์ <a href="http://www.cattelcom.com">www.cattelcom.com</a>	2.95	1.13	ปานกลาง
เว็บไซต์ <a href="http://www.catcommerce.com">www.catcommerce.com</a>	2.80	1.02	ปานกลาง
เว็บไซต์ของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง	3.51	1.18	ปานกลาง
ประกาศเชิญชวนที่ติดประกาศไว้ ณ ที่ทำการของหน่วยงานที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้าง	3.40	1.02	ปานกลาง
หนังสือเชิญชวนประกวดราคาของหน่วยงานที่จัดซื้อ/จัดจ้าง	3.56	1.08	ปานกลาง
หนังสือพิมพ์/วารสาร	2.81	1.14	ปานกลาง
วิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์)	2.29	1.06	น้อย
รวม	3.13	.64	ปานกลาง

การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.13 โดยประเภทของสื่อที่รับรู้มากที่สุด คือ เว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ค่าเฉลี่ย 3.72 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ หนังสือเชิญชวนประกวดราคาของหน่วยงานที่จัดซื้อ/จัดจ้าง ค่าเฉลี่ย 3.56 และเว็บไซต์ของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง ค่าเฉลี่ย 3.51 และประเภทของสื่อที่รับรู้ในระดับน้อยคือ วิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์) ค่าเฉลี่ย 2.29

### 4.3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ความรู้	ตอบถูก	ตอบผิด	$\bar{X}$	ระดับความรู้	คำตอบ
1. การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเสนอราคาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทดแทนขั้นตอนการเสนอราคาด้วยซองเอกสารปิดผนึกเท่านั้น ส่วนขั้นตอนอื่นๆ ยังคงเหมือนกับการจัดซื้อโดยวิธีปกติทั่วไป	246 (71.1%)	100 (28.9%)	.71	มาก	ใช่
2. ผู้ค้าทุกรายจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ค้าและได้รับอนุมัติจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ก่อนเข้าร่วมการประมูล	216 (62.4%)	130 (37.6%)	.62	ปานกลาง	ใช่
3. ผู้ค้าทุกรายไม่จำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติทางการค้า และคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะประมูล) จากหน่วยงานจัดซื้อ/จัดจ้างก่อนที่จะเข้าร่วมการประมูล	287 (82.9%)	59 (17.1%)	.82	มาก	ไม่ใช่
4. ผู้ค้าจะได้รับการอบรมและซักซ้อมวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) จากผู้ให้บริการตลาดกลาง ก่อนที่จะมีการประมูล	267 (77.2%)	79 (22.8%)	.77	มาก	ใช่
5. ผู้ค้าจะต้อง login เข้าสู่ระบบการประมูล โดยใช้ชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)	274 (79.2%)	72 (20.8%)	.79	มาก	ใช่



ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความรู้	ตอบถูก	ตอบผิด	$\bar{X}$	ระดับ ความรู้	คำตอบ
6. ในวันที่ทำการประมูลบุคคลผู้เข้าร่วม ประมูลที่นอกเหนือจากรายชื่อผู้เข้าร่วม ประมูลที่ได้แจ้งชื่อไว้จะไม่ได้รับอนุญาต ให้เข้าร่วมเสนอราคาประมูล	242 (69.9%)	104 (30.1%)	.69	มาก	ใช่
7. เมื่อเริ่มเวลาเปิดการประมูล ผู้ค้าจะต้อง เสนอราคาอย่างน้อยรายละ 1 ครั้งภายใน 30 นาทีแรกของการประมูล	125 (36.1%)	221 (63.9%)	.36	ปาน กลาง	ไม่ใช่
8. ราคาเริ่มต้นประมูล (Start Price) ถูก กำหนดขึ้น โดยกรมบัญชีกลาง	98 (28.3%)	248 (71.7%)	.28	น้อย	ไม่ใช่
9. ผู้ค้าแต่ละรายสามารถเสนอราคาแข่งขัน ได้มากกว่า 3 ครั้ง	313 (90.5%)	33 (9.5%)	.90	มาก	ใช่
10. จำนวนเงินที่กำหนดให้ราคาลดลงต่อ ครั้ง (Bid Decrement) ในการเสนอ แข่งขันการประมูลต้องเป็นไปตาม อัตราที่ระเบียบกรมบัญชีกลางกำหนด	223 (64.5%)	123 (35.5%)	.64	ปาน กลาง	ไม่ใช่
11. ผู้ค้าสามารถเสนอราคาแข่งขันในการ ประมูลลดลงต่อครั้งเป็นจำนวนมากกว่า 1 เท่าของอัตรารลดลงต่อครั้ง (Bid Decrement) ตามที่ระเบียบกรมบัญชีกลาง กำหนดไว้	140 (40.5%)	206 (59.5%)	.40	ปาน กลาง	ใช่
12. การเสนอราคาในช่วงเวลาก่อนเปิดการ ประมูล ต้องเสนอราคาก่อนเวลาปิดอย่าง น้อย 10 นาที	276 (79.8%)	70 (20.2%)	.79	มาก	ไม่ใช่

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ความรู้	ตอบถูก	ตอบผิด	$\bar{X}$	ระดับ ความรู้	คำตอบ
13.เมื่อผู้ค้าเสนอราคาและมีการยืนยันราคาแล้ว ระบบจะแสดงราคาครั้งสุดท้ายบนหน้าจอ โดยถือว่าราคาร้านสมบูรณ์แล้วและไม่สามารถถอนการประมูลได้	258 (74.6%)	88 (25.4%)	.74	มาก	ใช่
14.ตามระเบียบของกรมบัญชีกลางเวลาขยายออกเป็นเวลา 3 นาที โดยอัตโนมัติ กรณีเสนอราคาประมูลต่ำสุดเท่ากัน	223 (64.5%)	123 (35.5%)	.64	ปาน กลาง	ใช่
15. การประมูลจะปิดเมื่อไม่มีผู้ค้าเสนอประมูลในระยะเวลา 10 นาทีสุดท้าย	295 (85.3%)	51 (14.7%)	.85	มาก	ไม่ใช่
16.ผู้ค้าทุกรายที่เข้าร่วมประมูลต้องยื่นเอกสารยืนยันราคาสุดท้ายจากการประมูล เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน	229 (66.2%)	117 (33.8%)	.66	ปาน กลาง	ไม่ใช่

ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่อง ผู้ค้าแต่ละรายสามารถเสนอราคาแข่งขันได้มากกว่า 3 ครั้งมากที่สุด ค่าเฉลี่ย .90 โดยมีผู้ตอบถูก (ใช่) ร้อยละ 90.5 รองลงมาคือ การประมูลจะปิดเมื่อไม่มีผู้ค้าเสนอประมูลในระยะเวลา 10 นาทีสุดท้าย ค่าเฉลี่ย .85 โดยมีผู้ตอบถูก (ไม่ใช่) ร้อยละ 85.3 และ ผู้ค้าทุกรายไม่จำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติทางการค้า และคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะประมูล) จากหน่วยงานจัดซื้อ/จัดจ้างก่อนที่จะเข้าร่วมการประมูล ค่าเฉลี่ย .82 โดยมีผู้ตอบถูก (ไม่ใช่) ร้อยละ 82.9 ส่วนเรื่องที่มีความรู้น้อยที่สุดคือ ราคาเริ่มต้นประมูล (Start Price) ถูกกำหนดขึ้นโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง ค่าเฉลี่ย .28 โดยมีผู้ตอบผิด (ใช่) ร้อยละ 28.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความรู้เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ระดับความรู้เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	จำนวน	ร้อยละ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความรู้
ความรู้ปานกลาง	152	43.9	.67	.13	มาก
ความรู้มาก	194	56.1			

ระดับความรู้เกี่ยวกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความรู้โดยภาพรวมในระดับมาก ค่าเฉลี่ย .67 โดยแบ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ปานกลาง ร้อยละ 43.9 และความรู้มากร้อยละ 56.1

#### 4.4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	4.12	.67	มาก
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.15	.60	มาก
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	4.13	.62	มาก
ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวล	3.96	.73	มาก
ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	3.71	.79	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.03	.57	มาก

ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.03 โดยมีความพึงพอใจในด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาคือ คุณสมบัตินักเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง ค่าเฉลี่ย 4.13 และด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.12 และน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม

ความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง พิจารณาคุณสมบัติทางการค้าของผู้ค้าทุกรายอย่างยุติธรรม	4.15	.78	มาก
2. หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง พิจารณาคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะประมวล) ของผู้ค้าทุกรายอย่างยุติธรรม	4.05	.80	มาก
3. ระบบการตรวจสอบความถูกต้องและดูแลการประมวลของ ผู้ให้บริการตลาดกลาง มีความน่าเชื่อถือได้ตลอดระยะเวลาที่ทำการประมวล	4.08	.84	มาก
4. ระบบการรักษาความลับโดยใช้ชื่อผู้ใช้ (User name) และรหัสผ่าน(Password) ในการเข้าสู่ระบบการประมวล ทำให้ข้อมูลไม่รั่วไหล	4.12	.88	มาก
5. ผู้ให้บริการตลาดกลางดำเนินการประมวลอย่างซื่อสัตย์และยุติธรรมแก่ผู้เข้าร่วมประมวลทุกราย	4.21	.81	มาก
6. ในขณะที่การประมวลยังไม่เสร็จสิ้น ผู้ให้บริการตลาดกลางจะรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลราคาต่ำสุดและข้อมูลปกปิดอื่น ๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมประมวลรายใด	4.23	.86	มาก

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
7. ในกรณีที่เกิดความผิดปกติในการแข่งขันเสนอราคา ระหว่างการประมวล คณะกรรมการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์จะยุติการประมวล และจัดให้มีการประมวลใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าประมูลทุกราย	4.03	.93	มาก
รวม	4.12	.67	มาก

ความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ในตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 โดยมีความพึงพอใจในข้อ 6 ในขณะที่การประมวลยังไม่เสร็จสิ้น ผู้ให้บริการตลาดกลางจะรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลราคาต่ำสุดและข้อมูลปกปิดอื่น ๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูลรายใด มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.23 รองลงมาคือข้อ 5 ผู้ให้บริการตลาดกลางดำเนินการประมวลอย่างซื่อสัตย์และยุติธรรมแก่ผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย ค่าเฉลี่ย 4.21 และข้อ 1. หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง พิจารณาคุณสมบัติทางการค้าของผู้ค้าทุกรายอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.15 และข้อ 4. ระบบการรักษาความลับโดยใช้ชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในการเข้าสู่ระบบการประมวลทำให้ข้อมูลไม่รั่วไหล ค่าเฉลี่ย 4.12 และ 7. ในกรณีที่เกิดความผิดปกติในการแข่งขันเสนอราคา ระหว่างการประมวล คณะกรรมการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์จะยุติการประมวล และจัดให้มีการประมวลใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าประมูลทุกราย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความคล่องตัว และตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ค้าทุกราย	4.27	.73	มาก
2. ผู้ให้บริการตลาดกลางให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.35	.68	มาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
3. ผู้ให้บริการตลาดกลางให้บริการแก่ผู้ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน	4.35	.63	มาก
4. ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ค้า	4.27	.68	มาก
5. ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีบุคลากรไว้ให้บริการแก่ผู้ค้าในจำนวนที่เพียงพอ	4.15	.78	มาก
6. ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการประมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต และทดลองการประมูลแบบเหมือนจริง ก่อนทำการประมูล ทำให้ผู้ค้ามีความเข้าใจในการประมูล	4.18	.77	มาก
7. กรณีที่ผู้ค้าไม่สามารถเชื่อมต่อระบบได้ ผู้ให้บริการตลาดกลางจะจัดเตรียมแผนสำรอง โดยให้ผู้ค้าสามารถโทรศัพท์ไปยังห้องประมูล และแจ้งราคาทีเสนอ พร้อมส่งแบบฟอร์มยืนยันการประมูลได้	3.73	1.16	มาก
8. ผู้ให้บริการตลาดกลางมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ค้าในขณะทำการประมูล	3.86	1.17	มาก
รวม	4.15	.60	มาก

ความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 โดยมีความพึงพอใจใน ข้อ 2 ผู้ให้บริการตลาดกลางให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และข้อ 3. ผู้ให้บริการตลาดกลางให้บริการแก่ผู้ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุดเท่ากัน คือ ค่าเฉลี่ย 4.35 รองลงมาคือ ข้อ 1 ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความคล่องตัว และตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ค้าทุกราย และข้อ 4. ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ค้า เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย 4.27 และข้อ 7 กรณีที่ผู้ค้าไม่สามารถเชื่อมต่อระบบได้ ผู้ให้บริการตลาดกลางจะจัดเตรียมแผนสำรอง โดยให้ผู้ค้าสามารถโทรศัพท์ไปยังห้องประมูล และแจ้งราคาทีเสนอ พร้อมส่งแบบฟอร์มยืนยันการประมูลได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.73

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง

ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การออกแบบ (Design) หน้าจอโปรแกรมการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีความง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน	4.08	.75	มาก
2. ขั้นตอนและวิธีการประมวลที่ผู้ให้บริการตลาดกลาง กำหนด ใช้เทคนิคที่เหมาะสม	4.10	.69	มาก
3. โปรแกรมการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องแม่นยำ	4.20	.73	มาก
4. บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค ในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.18	.73	มาก
5. บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีประสบการณ์ทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.20	.73	มาก
6. บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถทางระบบและแผนปฏิบัติการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	4.14	.75	มาก
7. ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีระบบสำรองฉุกเฉินที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เช่น จัดให้มีโทรสารรองรับเมื่อผู้เข้าร่วมประมวลไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้	4.00	.91	มาก
8. ระบบการจัดเก็บข้อมูลการเสนอราคา และข้อมูลที่เกี่ยวข้องของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีประโยชน์ต่อการตรวจสอบย้อนหลัง	4.10	.76	มาก
รวม	4.13	.62	มาก

ความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของ ผู้ให้บริการตลาดกลางในตารางที่ 4.8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 โดยมีความพึงพอใจในข้อ 3 โปรแกรมการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องแม่นยำ และข้อ 5 บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีประสบการณ์ทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือข้อ 4 บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค ในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ค่าเฉลี่ย 4.18 และข้อ 6. บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถทางระบบและแผนปฏิบัติการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ค่าเฉลี่ย 4.15 และข้อ 7 ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีระบบสำรองฉุกเฉิน ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เช่น จัดให้มีโทรสารรองรับเมื่อผู้เข้าร่วมประมวล ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.00

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านความชัดเจนของ  
เงื่อนไขการประมวล

ความพึงพอใจด้านความชัดเจนของ เงื่อนไขการประมวล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1. การที่หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง เลือกใช้วิธีการประมวล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมกว่าการ ประมวลโดยวิธีปกติ	4.00	.93	มาก
2. การกำหนดวงเงินในการจัดซื้อ/จัดหาของหน่วยงาน จัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ มีความเหมาะสม	3.89	.92	มาก
3. หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ในการจัดประมวลอย่างชัดเจน	4.17	.81	มาก
4. หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง จัดให้มีการประชุมผู้ค้าเพื่อ ชี้แจงเงื่อนไข วิธีการคุณสมบัติของสินค้า/บริการที่ จัดหา อย่างชัดเจนก่อนการประมวล	3.95	.91	มาก
5. ระยะเวลาในการได้รับใบสั่งซื้อ/การทำสัญญา (ถ้ามี) จากหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีความรวดเร็ว	3.80	.92	มาก
รวม	3.96	.73	มาก



ความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล ในตารางที่ 4.9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.96 โดยมีความพึงพอใจในข้อ 3 หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ในการจัดประมูลอย่างชัดเจน มากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ข้อ 1 การที่หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง เลือกใช้วิธีการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมกว่าการประมูลโดยวิธีปกติ ค่าเฉลี่ย 4.00 และข้อ 4 หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง จัดให้มีการประชุมผู้ค้าเพื่อชี้แจงเงื่อนไข วิธีการคุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จัดหา อย่างชัดเจนก่อนการประมูล ค่าเฉลี่ย 3.95 และข้อ 5 ระยะเวลาในการได้รับใบสั่งซื้อ/การทำสัญญา (ถ้ามี) จากหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึง พอใจ
1.อัตราค่าบริการจัดการประมูลของ ผู้ให้บริการตลาดกลาง มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.68	.97	มาก
2. อัตราค่าบริการจัดการประมูลของผู้ให้บริการตลาด กลางมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสินค้าที่ ทำการประมูล	3.71	.91	มาก
3. การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดย คำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์จากมูลค่าของสินค้า/บริการที่ ชนะการประมูลมีความเหมาะสม	3.69	.92	มาก
4. การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดยกำหนด เป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งมีความเหมาะสม	3.66	.91	มาก
5.ระยะเวลาภายหลังการประมูลแล้วเสร็จ (Credit Term) ที่ผู้ให้บริการตลาดกลางเรียกเก็บค่าบริการจัดการ ประมูล ในช่วงเวลาที่เหมาะสม	3.71	.85	มาก
6.ช่องทางการชำระค่าบริการจัดการประมูลที่ผู้ ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีขึ้น มีความเหมาะสมและ สะดวกแก่ผู้ค้า	3.82	.82	มาก
รวม	3.71	.79	มาก

ความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในตารางที่ 4.10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจ ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.71 โดยมีความพึงพอใจในข้อ 6 ช่องทางการชำระค่าบริการจัดการประมูลที่ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีขึ้น มีความเหมาะสมและสะดวกแก่ผู้ค้ามากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.82 รองลงมาคือ ข้อ 2. อัตราค่าบริการจัดการประมูลของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสินค้าที่ทำการประมูล และข้อ 5 ระยะเวลาภายหลังการประมูลแล้วเสร็จ (Credit Term) ที่ผู้ให้บริการตลาดกลางเรียกเก็บค่าบริการจัดการประมูล ในช่วงเวลาที่เหมาะสม เท่ากันคือ ค่าเฉลี่ย 3.71 และข้อ 3. การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดยคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์จากมูลค่าของสินค้า/บริการที่ชนะการประมูลมีความเหมาะสมค่าเฉลี่ย 3.69 และข้อ 4. การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการโดยกำหนดเป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.66

#### 4.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ				ค่า t	P
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	4.02	.70	4.25	.60	3.23**	.001
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.12	.61	4.18	.59	.96	.37
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	4.08	.66	4.19	.57	1.61	.10
ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล	3.90	.81	4.04	.62	1.77	.07
ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	3.71	.80	3.72	.78	.17	.86
รวมความพึงพอใจ	3.98	.61	4.09	.52	1.79	.07

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$  \*\* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.01$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามเพศ ข้อมูลในตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.09) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นชาย (ค่าเฉลี่ย 3.98) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.02) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.18) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.12) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.19) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.08) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวล กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.90) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเพศหญิง มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.72) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามเพศพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ	อายุ								ค่า F	P
	ต่ำกว่า 25		26-35		36-45		มากกว่า 45			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความมั่นใจในการ ประมวลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์อย่าง ยุติธรรม	4.43	.41	4.04	.75	4.11	.57	4.20	.67	2.99*	.03
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ ให้บริการตลาดกลางต่อ ระบบการประมวลผ่าน ทาง อิเล็กทรอนิกส์	4.38	.54	4.07	.59	4.22	.53	4.09	.73	2.74*	.04
ด้านคุณสมบัติทาง เทคนิคของผู้ให้บริการ ตลาดกลาง	4.37	.54	4.10	.61	4.09	.56	4.15	.75	1.64	.17
ด้านความชัดเจนของ เงื่อนไขการประมวล	4.41	.51	3.95	.71	3.94	.63	3.83	.94	4.32**	.005
ด้านอัตราค่าบริการ จัดการประมวลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์	4.16	.76	3.63	.76	3.79	.69	3.59	.98	4.41**	.005
รวมความพึงพอใจ	4.35	.46	3.98	.57	4.05	.49	4.00	.70	3.46**	.01

หมายเหตุ \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$  \*\* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.01$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามอายุ ข้อมูลในตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มี  
ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.35) มี

ค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นรายด้านพบว่า ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามอายุ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวล กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.16) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจโดยรวมเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' ได้ผลดังที่นำเสนอใน ตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	มากกว่า 45 ปี
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	4.35		.37*	.30	.34
26-35 ปี	3.98			.06	.02
36-45 ปี	4.05				.04
มากกว่า 45 ปี	4.00				

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.13 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $< 0.05$  คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 26-35 ปี

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา						ค่า F	P
	อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	4.23	.76	4.10	.58	3.98	.94	1.86	.15
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.21	.74	4.14	.54	4.04	.63	.93	.39
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	4.22	.72	4.11	.57	4.01	.70	1.52	.22

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา						ค่า F	P
	อนุปริญญา		ปริญญาตรี		ปริญญาโท			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการ ประมูล	4.00	.87	3.94	.66	4.00	.89	.227	.79
ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูล ผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	3.82	.93	3.68	.73	3.70	.86	1.06	.34
รวมความพึงพอใจ	4.12	.71	4.01	.49	3.95	.73	1.31	.27

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการศึกษา ข้อมูลในตารางที่ 4.14 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ การศึกษาอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.12) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างระดับการศึกษาอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่มี ระดับการศึกษาอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.23) มีค่าสูงกว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับ การศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.21) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ

ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่

มีระดับการศึกษาอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา และปริญญาโท มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.10) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.82) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ความพึงพอใจ	ประเภทธุรกิจ								ค่า F	P
	บริษัท		ห้างหุ้นส่วน		ร้านค้า		อื่น ๆ อบต.			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	4.02	.55	4.15	.76	4.45	.59	4.31	.56	3.01*	.03
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	4.04	.55	4.21	.65	4.23	.23	4.25	.58	2.38	.06
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	4.03	.55	4.14	.67	4.37	.35	4.37	.60	3.46**	.01



ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ประเภทธุรกิจ								ค่า F	P
	บริษัท		ห้างหุ้นส่วน		ร้านค้า		อื่น ๆ อบต.			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความชัดเจนของ เงื่อนไขการประมูล	3.85	.63	3.95	.82	4.34	.48	4.32	.62	4.77**	.003
ด้านอัตราค่าบริการ จัดการประมูลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์	3.64	.75	3.69	.85	4.31	.36	3.93	.67	3.41**	.01
รวมความพึงพอใจ	3.94	.47	4.05	.64	4.34	.34	4.24	.53	4.06**	.007

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$  \*\* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.01$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามประเภทธุรกิจ ข้อมูลในตารางที่ 4.15 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทธุรกิจร้านค้า มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นร้านค้า มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.45) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.05$

ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.25) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างที่เป็นร้านค้า และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรืออื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทของธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล กลุ่มตัวอย่างที่เป็นห้างหุ้นส่วน มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นร้านค้า มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.31) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทธุรกิจอื่น และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจำแนกตามประเภทธุรกิจ พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $< 0.01$

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' ได้ผลดังที่นำเสนอในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามประเภทธุรกิจ

ประเภทธุรกิจ	$\bar{x}$	บริษัท	ห้างหุ้นส่วน	ร้านค้า	อื่น ๆ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
บริษัท	3.94		.11	.40*	.30*
ห้างหุ้นส่วน	4.05			.28	.19
ร้านค้า	4.34				.09
อื่น ๆ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	4.24				

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.16 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $< 0.05$  คือ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัทมีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นร้านค้า และกลุ่มอื่น ๆ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบริษัท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นร้านค้า และกลุ่มอื่น ๆ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้						ค่า F	P
	น้อย		ปานกลาง		มาก			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความมั่นใจในการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	3.54	1.12	4.16	.57	4.33	.43	20.77**	.00
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	3.71	.90	4.17	.55	4.30	.47	13.63**	.00
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	3.70	.86	4.13	.57	4.35	.48	14.74**	.00
ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมวล	3.33	1.00	3.99	.66	4.21	.59	20.69**	.00
ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	3.09	1.00	3.75	.73	3.93	.72	16.09**	.00
รวมความพึงพอใจ	3.51	.85	4.06	.50	4.24	.42	24.16**	.00

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$     \*\* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.01$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบหรือประเภทของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลในตารางที่ 4.17 พบว่า โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมากมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.24) มีค่าสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับ



น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.09) และปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.75) และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ  $< 0.01$

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ โดย ภาพรวมเป็นรายคู่ ด้วยวิธี Scheffe' ได้ผลคั่งที่น่าเสนอใน ตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเป็นรายคู่

กลุ่มรับรู้ข่าวสาร	$\bar{X}$	รับรู้น้อย	รู้ปานกลาง	รู้มาก
รับรู้น้อย	3.51		.54*	.73*
รู้ปานกลาง	4.09			.18*
รู้มาก	4.28			

หมายเหตุ: \* ระดับนัยสำคัญ  $\leq 0.05$

การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.18 พบว่าคู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ  $< 0.05$  คือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย มีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ปานกลางและมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้เล็กน้อย มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ปานกลางและมาก และกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ปานกลางมีความแตกต่างกับกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ในระดับมาก โดยที่กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ปานกลาง มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้มาก

ตารางที่ 4.19 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

ตัวแปร	ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	
	r	P
ความพึงพอใจโดยรวม	.09	.09
ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม	.08	.09
ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	.07	.14
ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง	.14**	.006
ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล	.06	.21
ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์	-.003	.94

หมายเหตุ: \*\*  $P \leq 0.01$

ตารางที่ 4.19 พบว่าความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .09$ ) แต่พบว่าความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  $\leq 0.01$  โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางบวก ( $r = .14$ ) หมายความว่าถ้าความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จะทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางสูงขึ้นด้วย

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ตามปัจจัยส่วนบุคคลและการรับรู้ข่าวสารการเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ค้าของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ที่เคยเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 346 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคคล แบบวัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ จากสื่อต่างๆ ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ และความพึงพอใจที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบ t-test, F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยค่า Pearson Product Moment Correlation Coefficient

#### 5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุ 26-35 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนประเภทของธุรกิจ พบว่าส่วนใหญ่เป็นห้างหุ้นส่วน

5.1.2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อในระดับปานกลาง โดยประเภทของสื่อที่รับรู้มากที่สุดคือ เว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) รองลงมาคือ หนังสือเชิญชวนประกวดราคาของหน่วยงานที่จัดซื้อ/จัดจ้าง และเว็บไซต์ของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง และประเภทของสื่อที่รับรู้ในระดับน้อยคือวิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์)

5.1.3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ในเรื่อง ผู้ค้าแต่ละรายสามารถเสนอราคาแข่งขันได้ไม่เกิน 3 ครั้งมากที่สุด ส่วนเรื่องที่มีความรู้น้อยที่สุดคือ ราคาเริ่มต้นประมูล (Start Price) ถูกกำหนดขึ้นโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง

5.1.4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด และน้อยที่สุด คือ อัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจเรื่องขณะที่การประมูลยังไม่เสร็จสิ้น ผู้ให้บริการตลาดกลางจะรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลราคาต่ำสุดและข้อมูลปกปิดอื่น ๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูลรายใด มากที่สุด โดยเรื่องการจัดให้มีการประมูลใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง ผู้ให้บริการตลาดกลางให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี และ ผู้ให้บริการตลาดกลางให้บริการแก่ผู้ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน มากที่สุด ส่วนเรื่องการแข่งขันราคาที่เสนอ พร้อมส่งแบบฟอร์มยื่นรับการประมูลได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่อง โปรแกรมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องแม่นยำ และบุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีประสบการณ์ทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ส่วนเรื่องผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีระบบสำรองฉุกเฉิน ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เช่น จัดให้มีโทรสารรองรับเมื่อผู้เข้าร่วมประมูล ไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่องหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ในการจัดประมูลอย่างชัดเจน มากที่สุด ส่วนเรื่องระยะเวลาในการได้รับใบสั่งซื้อ/การทำสัญญา (ถ้ามี) จากหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีความรวดเร็ว มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในเรื่องช่องทางการชำระค่าบริการจัดการประมูลที่ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีขึ้น มีความเหมาะสมและสะดวกแก่ผู้ค้ามากที่สุด ส่วนเรื่องการที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดยกำหนดเป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งมีความเหมาะสม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 สมมติฐานที่ 1 ผู้ค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน พบว่า

ผู้ค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผู้ค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

ผู้ค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ผู้ค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) แตกต่างกัน เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2.2 สมมติฐานที่ 2 ผู้ค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (0.01) เป็นไปตามสมมติฐาน

5.2.3 สมมติฐานที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ( $r = 0.09$ )

### 5.3 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

5.3.1 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้า เข้าร่วมการประมูลผ่านทางอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นได้ว่าผู้ค้ามีแนวโน้มที่เปิดรับสื่อ หรือข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น อาจจะมีการเปิดรับสื่อบางประเภทเท่านั้น ดังจะเห็นได้ว่าประเภทของสื่อที่รับรู้มากที่สุด คือ เว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเน้นการประมูลผ่านอินเทอร์เน็ต โดยผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ต้องการประมูล เมื่อผู้ค้าเข้าไปในเว็บไซต์ก็จะมีรายละเอียดของการประมูลไว้ จึงไม่ต้องไปเปิดรับสื่ออื่น ๆ ซึ่งตามบทบาทของผู้ค้าต้องมีการติดตามประกาศเชิญชวนเข้าร่วมประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ได้จากเว็บไซต์ของศูนย์จัดซื้อของหน่วยงานที่ต้องการจัดหาพัสดุรวมทั้งช่องทางอื่นๆ ในขณะที่สื่อที่รับรู้ในระดับน้อยคือวิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์) ทั้งนี้เนื่องจากเป็นรายการวิทยุที่ผู้ค้าอาจไม่ได้สนใจฟัง และการแจ้งการประมูลก็ไม่ได้มีการนำเสนอตลอดเวลา ซึ่งในเรื่องการรับรู้ข่าวสารนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Klapper เกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารที่สำคัญ ว่าเป็นแนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจหรือเปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติและความคิดเห็นของตน (จรัสลักษณ์, 2542 : 23-24)

5.3.2 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้ค้าที่ต้องการเข้าประมูลก็ต้องมีการศึกษา หาความรู้ และหารายละเอียด เจาะลึกต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการประมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถ้ามีความรู้ที่น้อย ก็ทำให้ไม่สามารถเข้าประมูลงานได้ ซึ่งความรู้ของผู้ค้านั้นจะอยู่ในขั้นแรก ๆ ของระดับความรู้ตามแนวคิดของ(Bloom, 1975 : 65 ) คือระดับที่ระลึกได้ และระดับที่รวบรวมสาระสำคัญได้ เนื่องจากเป็นการจดจำเพื่อการนำไปใช้เท่านั้น จึงไม่ต้องการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยผู้ค้ามีความรู้ในว่าสามารถเสนอราคาแข่งขันได้เกิน 3 ครั้งมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากข้อกำหนดดังกล่าวมีเขียนรายละเอียดไว้ชัดเจน ทั้งในคู่มือหรือหนังสือเชิญชวนเข้าประมูล และในเว็บไซต์ แต่มีความรู้ที่น้อยที่สุดคือ ราคาเริ่มต้นประมูล (Start Price) ถูกกำหนดขึ้นโดยหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง อาจเนื่องมาจากการกำหนดราคาเป็นหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ทำการประมูลเป็นผู้กำหนด ซึ่งเป็นเรื่องภายในของบริษัท จึงทำให้ไม่สามารถให้ผู้ค้าที่เข้าประมูลทราบได้ถึงกำหนดราคาประมูลดังกล่าว

5.3.3 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมาก หมายถึงว่าผู้ค้ามีความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง ดังที่ จิตตินันท์ (2539 : 27) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของบุคคลเมื่อสิ่งที่ได้รับตรงกับความคาดหวังที่มี

อยู่ เช่น ลูกค้าไม่ผิดหวังจากการใช้บริการ หรือลูกค้าเห็นว่าการเข้าประมูลดังกล่าวเป็นไปตามเงื่อนไข และยุติธรรม ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษา ที่พบว่า ผู้ค้ามีความพึงพอใจในด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในด้าน ผู้ให้บริการตลาดกลางให้ความช่วยเหลือ แนะนำแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดีมากที่สุด อาจเนื่องมาจากระยะเวลาในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาไม่นาน และผู้ที่ทำหน้าที่ประมูลต้องมีการให้บริการและสอบถามผู้ที่เข้าประมูลที่เท่าเทียมกัน แม้ว่าผู้เข้าประมูลเองไม่ได้เดินทางมาที่บริษัทที่ทำการประมูลก็ตาม แต่ทั้งนี้ราคาเป็นปัจจัยสำคัญที่อาจไม่เป็นไปที่คาดหวังของผู้ค้า ที่มีอัตราค่าบริการเพิ่มขึ้นมา และอาจอยู่ในอัตราที่สูง จึงทำให้พบว่าผู้ค้ามีความพอใจในอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการโดยกำหนดเป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

5.3.4 ผู้ค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน แสดงถึงว่าปัจจัยเพศไม่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องมาจากเพศชายและเพศหญิงอาจมีความคาดหวังจากการบริการที่ได้รับไม่ต่างกัน ดังนั้นทำให้ผลการเปรียบเทียบที่ได้รับจากการบริการจึงไม่ต่างกัน แต่ทั้งนี้ลักษณะของความเป็นหญิงในการเข้าใช้บริการใดๆ ก็ตามก็ย่อมต้องการรับบริการที่ดีกว่า ตามข้อมูลในตารางที่ 4.11 จะเห็นว่าผู้ค้าที่เป็นหญิง มีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงกว่าชาย และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ผู้ค้าเพศหญิง มีความพึงพอใจด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรมในระดับสูงกว่าเพศชาย แสดงได้ว่าเพศหญิงเห็นว่าการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความยุติธรรม และการให้บริการ การแก้ไขปัญหาต่างๆ นั้นมีความเท่าเทียมกันมากกว่าเพศชาย ผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ (2541) และ พงศ์เทพ (2538) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกัน

5.3.5 ผู้ค้าที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน แสดงได้ว่าอายุของผู้ค้ามีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน โดยจะเห็นจากข้อมูลในตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ค้าที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากกว่ากลุ่มตัวอย่างอายุอื่น ๆ ทั้งโดยรวมและด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทาง

อิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม การดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล และด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ผลที่ได้แสดงถึงว่ากลุ่มอายุน้อยมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีอายุมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มที่อายุน้อย ประสบการณ์ในการเข้าประมูล และความคาดหวังในการใช้บริการ ไม่ได้ตั้งไว้สูง เมื่อมาใช้บริการจึงไม่ได้มีข้อเปรียบเทียบ และเห็นว่าการเข้าประมูลสำเร็จไปได้ด้วยดี จึงทำให้มีความพึงพอใจสูงกว่าโดยเฉพาะในกลุ่มที่มีอายุสูงกว่าเล็กน้อย คือ อายุ 26-35 ปี ดังจะเห็นได้จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.13 ที่พบว่า ผู้ค้าที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุ 26-35 ปี ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยอมรรัตน์ (2541) และพงศ์เทพ (2538) ที่พบว่าระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการแตกต่างกัน

5.3.6 ผู้ค้าที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นได้ว่า ความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของผู้ค้า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในการเข้าประมูลนั้น ไม่ใช่เป็นการใช้ความรู้ในการเข้าประมูล ดังนั้นไม่ว่าผู้ค้าจะมีการศึกษาในระดับใด ถ้ามีความเข้าใจและรับรู้ข้อมูล ได้อย่างถูกต้องก็สามารถ ดำเนินการเข้าประมูลได้ แต่ทั้งนี้การคาดหวังถึงการบริการอาจเป็นสิ่งที่จะต้องเข้าใช้บริษัทและมีผลต่อความพึงพอใจมากกว่า และจากข้อมูลในตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ค้าที่มีระดับการศึกษานุปริญญา มีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงกว่าระดับการศึกษาอื่น แต่ไม่มีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5.3.7 ผู้ค้าที่มีประเภทธุรกิจต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) แตกต่างกันไปตามสมมติฐาน แสดงได้ว่าประเภทธุรกิจของผู้ค้ามีผลทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ดังจะเห็นได้ว่ากลุ่มประเภทธุรกิจร้านค้า มีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงกว่ากลุ่มบริษัท ห้างหุ้นส่วนจำกัด และกลุ่มหน่วยงานราชการ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งโดยรวมและด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล และด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มร้านค้าเป็นธุรกิจของคนเพียงคนเดียว ที่ทำการค้าขายคือซื้อมาและขายไป ที่

อาจไม่ได้ให้ความสนใจและใส่ใจในผลที่ได้จากการใช้บริการ ซึ่งเมื่อทำการประเมิน และเห็นว่ามีการให้บริการในระดับที่ยอมรับได้ จึงทำให้ระดับความพึงพอใจสูงมากกว่ากลุ่มอื่น มีความคาดหวังจากการใช้บริการเข้าประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ และเมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.16 พบว่า กลุ่มบริษัท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มร้านค้าและอื่นๆ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการที่มาจากบริษัทอาจเข้าทำการประมูลในหน่วยงานของรัฐอื่นๆ มาหลายครั้งและมีประสบการณ์ในการเข้าประมูล ซึ่งเมื่อมีข้อเปรียบเทียบและมีการใช้บริการแล้วไม่เป็นไปตามที่คาดหวังหรือเมื่อเทียบกับที่อื่นแล้ว อาจเป็นผลทำให้มีการประเมินระดับความพอใจในระดับที่ต่ำกว่าได้

5.3.8 ผู้ค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน ผลที่ได้แสดงให้เห็นได้ว่าปัจจัยการรับรู้ข่าวสารมีผลทำให้ผู้ค้าเกิดความพึงพอใจในระดับที่ต่างกันได้ โดยจะเห็นได้ว่า จากข้อมูลในตารางที่ 4.17 พบว่า กลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมากมีความพึงพอใจต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารน้อย และปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากการรับรู้ข่าวสารที่มากขึ้น เป็นการแสดงให้เห็นได้ว่าผู้ค้าผู้นั้นมี ความสนใจในการเข้าประมูลอย่างมาก และมักมีการติดต่อสอบถามอย่างต่อเนื่อง และเมื่อใช้บริการและมีการบริการในแต่ละด้านคือ ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล และด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับที่เป็นที่พอใจ จึงทำให้ผู้ค้าที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับสูงมีการประเมินในระดับที่สูงด้วย ตามผลที่ได้จากการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' ในตารางที่ 4.18 พบว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ปานกลางและมาก และกลุ่มที่มีระดับการรับรู้ปานกลางมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้มาก

5.3.9 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผลที่ได้แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้ค้าที่แตกต่างกันนั้น ไม่ได้มาจากความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ค้า ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความรู้เป็นเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิด

จากการสังเกต การศึกษามวลประสบการณ์จากการเข้าประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา การที่มีประสบการณ์มากขึ้น และได้รับข่าวสารมากขึ้น ย่อมทำให้ผู้นั้นมีความรู้มากขึ้น การมีความรู้มากขึ้นก็ไม่ได้มีผลต่อความพึงพอใจ แต่ทั้งนี้เป็นที่น่าสังเกตได้ว่าความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางบวก ( $r = .14$ ) หมายความว่าถ้าความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มาก จะทำให้เกิดความพึงพอใจในด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลางสูงขึ้นด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคุณสมบัติทางเทคนิคเป็นข้อมูลที่เป็นความรู้ทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับความรู้ที่ผู้ค้าได้รับ ซึ่งถ้าข้อมูลที่ได้รับทำให้ผู้ค้าเข้าใจและมีความรู้มากขึ้น ก็ย่อมทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับเปลี่ยนวิธีการให้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ควรเน้นทางเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ให้มากขึ้นและอาจยกเลิกทางวิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์)

5.4.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีการชี้แจงรายละเอียดถึงการกำหนดราคาการประมูล และผู้ที่ทำหน้าที่ในการกำหนดราคาประมูล เพื่อให้ผู้ค้าได้ทราบว่าร่าราคาที่ทำการประมูลที่กำหนดขึ้นนั้นมีวิธีการที่เหมาะสม และถูกต้องยุติธรรม

5.4.3 ผู้ค้ามีความพอใจในระดับมากอยู่แล้ว แต่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็ควรมีการปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดยกำหนดเป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งควรให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

5.4.4 ในการกำหนดกลยุทธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ควรพิจารณาถึงตัวแปรด้าน อายุ ประเภทของธุรกิจและการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้บริการด้วย

5.4.5 ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ความคาดหวังและความพึงพอใจที่ได้รับว่าเป็นอย่างไร เพื่อจะได้นำไปเป็นแนวทางการนำเสนอการประมูลที่ตอบสนองให้ เป็นไปตามที่คาดหวังของผู้ค้าได้มากขึ้น

ด

ร

บรรณานุกรม

ร

### บรรณานุกรม

- จรัสลักษณ์ ภาคลักษณ์. (2542). ผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการสื่อสารกับการรับรู้และการยอมรับที่มีต่อการป้องกันการเสพติดของเยาวชนไทย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- จิตตินันท์ เคชะคุปต์. (2539). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. เอกสารประกอบการสอน วิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15. (พิมพ์ครั้งที่สอง). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. หน้า 24-31.
- ถวิล ธาราโกชน์ และ ศรีณย์ คำวิสุข. (2543). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วนจำกัด ทิพย์วิสุทธิ.
- นวลศิริ เปาโรหิตย์. (2533). จิตวิทยาตั้งคนเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่สาม). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน). (2548). คู่มือการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร.
- บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). (2549). การประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2542). สถิติวิจัย 1. (พิมพ์ครั้งที่เจ็ด). กรุงเทพมหานคร: พี.เอ็น. การพิมพ์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2532). จิตวิทยาสำหรับนักบริหาร. (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพมหานคร: อีชัันอาร์ตคอร์ปอเรชั่น.



รัจรี นพเกตุ. (2539). การรับรู้. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ประกายพรึก.

วัฒนาพร ใ้พิณีจ. (2546). การดำเนินการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร:  
ปตท. จำกัด (มหาชน).

สมศักดิ์ ศรีสันติสุข. (2538). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. ขอนแก่น:  
ขอนแก่นการพิมพ์.

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ. (2545). คู่มือการดำเนินการจัดหาพัสดุ โดยวิธีการ  
ประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction). กรุงเทพมหานคร: กรมบัญชีกลาง.

สุพัตรา จุณณะปิยะ. (2546) คู่มือการวิจัยทางรัฐศาสตร์และรัฐประศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:  
โรงพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมและฝึกอบรมการเกษตรแห่งชาติ.

หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: สำนักศิลาสน์.

#### บทความ

มานิตย์ นवलถอ. (2543). “การรณรงค์เพื่อต่อต้านการซื้อสิทธิ-ขายเสียง : ทฤษฎีและปฏิบัติ.”  
วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 24 (หน้า 66-68). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

#### วิทยานิพนธ์

พงศ์เทพ สิตบุตร. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจนคร  
อำเภอเมืองศรีสะเกษภายหลังการปรับโครงสร้างใหม่. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
คณะบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พัชฎามาส จบรัตน์. (2545). ความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน  
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดหน่วยงานในสำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อมรรัตน์ เชาวติต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อระบบการจัดบริการ  
 ธารนิเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเกริก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะ  
 บริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อัญชญา บุญเรือง. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิง  
 และชายในองค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ.  
 กรุงเทพมหานคร:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

### ภาษาต่างประเทศ

### BOOKS

Bloom, Benjamin S. (1975). **Taxonomy of Education Objective Handbook**. New York:  
 David Mckay.

Davis, K. (1967). **Human Relation at Work: The Dynamic of Organizational Behavior**.  
 New York McGraw-Hill Book Company.

Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education**. New York: McGraw-Hill Book Company.

Millet, J. D. (1994). **Management in the Public Service**. New York: McGraw-Hill Book.

Rekrai, D. (1972). **A Comparison of Two Type Extension Workers in Thailand according  
 to Certain Aspect of Their Job**. Manila: Unitivity of the Philippines Press.

Roger, Everett M. (1978). "Communication Channels." **Handbook of Communication**.  
 Chicago: Rand Mc. Nelly.

Shelly, M.W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dawden, Hutchiaon  
 Press, Inc.

Wellentein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland: Penqion Book.

Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. New York: Van Nostrand Reinheld Company.

#### ARTICLES

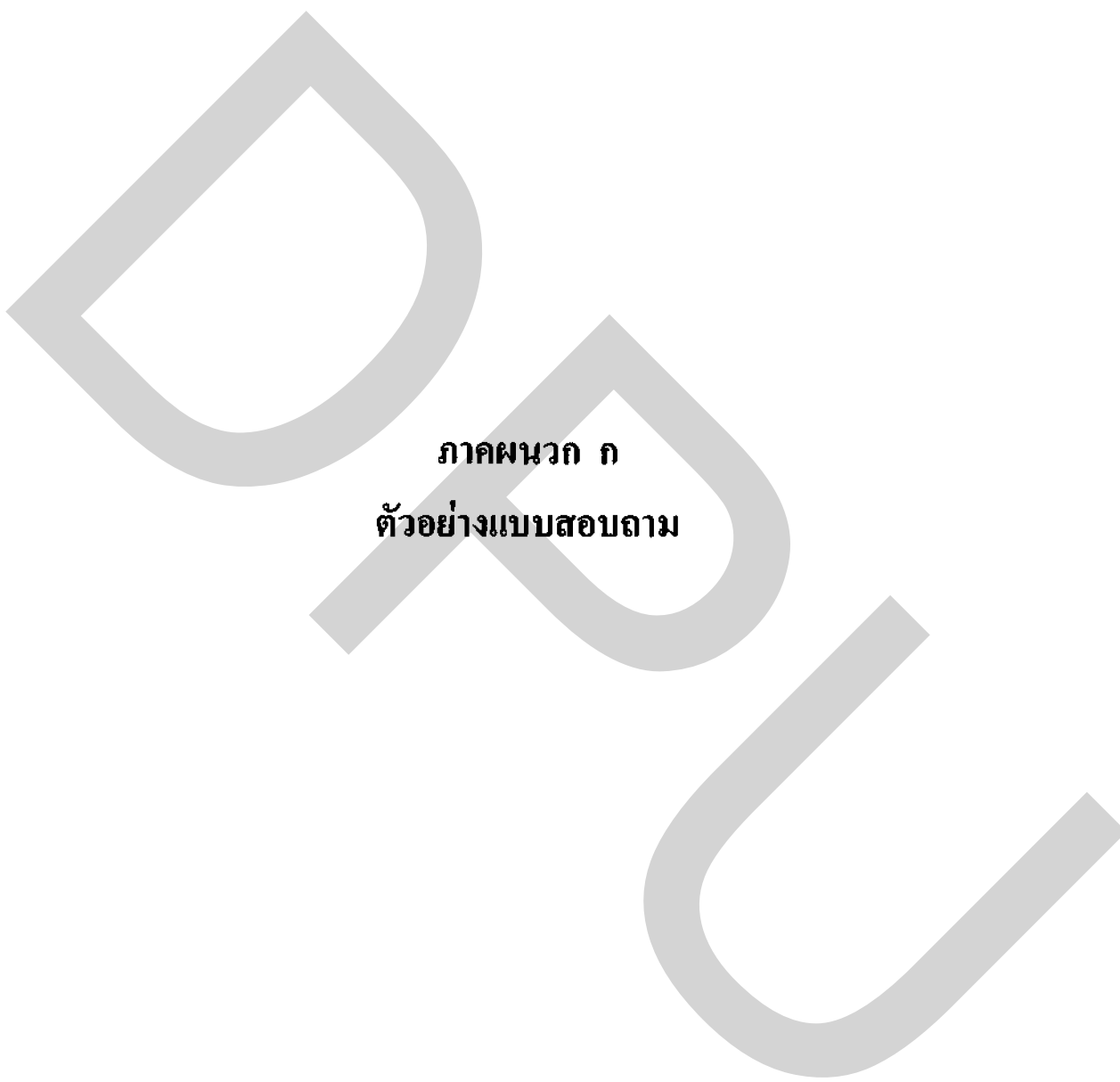
Robbin, S.P. (1977, October). "A Look at Factor Effecting the Quality of Working Life."  
**Montly Labour Review**, 10. p.15.

ด

ภาคผนวก

ร

ู



ภาคผนวก ก  
ตัวอย่างแบบสอบถาม

## แบบสอบถามเพื่องานวิจัย

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางพงษ์สุดา สังข์ศรี นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการโทรคมนาคม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในการนี้มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะขอรับความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้เป็นข้อมูลสำคัญในการทำวิจัย และเพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจแบบสอบถามทั้งหมด จะใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น ข้าพเจ้าจะเก็บข้อมูลเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านทั้งสิ้น

ข้าพเจ้าหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านที่จะช่วยให้งานวิจัยบรรลุผลสำเร็จ จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางพงษ์สุดา สังข์ศรี  
นิสิตปริญญาโท สาขาการจัดการโทรคมนาคม  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ
  - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
  - ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประชุมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
  - ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
  - ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้ค้าที่เคยเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ กับ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
3. ผู้ให้บริการตลาดกลาง หมายถึง บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ
 

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
4. ประเภทธุรกิจ

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทาง

### อิเล็กทรอนิกส์

ท่านได้รับทราบข่าวสารประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์  
ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) จากสื่อต่างๆ ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด  
(โปรดตอบทุกข้อ)

ประเภทของสื่อ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เว็บไซต์ <a href="http://www.gprocurement.go.th">www.gprocurement.go.th</a>					
2. เว็บไซต์ <a href="http://www.cattelecom.com">www.cattelecom.com</a>					
3. เว็บไซต์ <a href="http://www.catcommerce.com">www.catcommerce.com</a>					
4. เว็บไซต์ของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง					
5. ประกาศเชิญชวนที่ติดประกาศไว้ ณ ที่ทำการของ หน่วยงานที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้าง					
6. หนังสือเชิญชวนประกวดราคาของ หน่วยงานที่จัดซื้อ/จัดจ้าง					
7. หนังสือพิมพ์/วารสาร					
8. วิทยุกระจายเสียง (กรมประชาสัมพันธ์)					



### ส่วนที่ 3 ความรู้เกี่ยวกับการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความรู้ของท่าน โดยเลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
1	การประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเสนอราคาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตทดแทนขั้นตอนการเสนอราคาด้วยซองเอกสารปิดผนึกเท่านั้น ส่วนขั้นตอนอื่นๆ ยังคงเหมือนกับการจัดซื้อโดยวิธีปกติทั่วไป		
2	ผู้ค้าทุกรายจะต้องลงทะเบียนเป็นผู้ค้าและได้รับอนุมัติจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ก่อนเข้าร่วมการประมูล		
3	ผู้ค้าทุกรายจำเป็นต้องผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติทางการค้า และคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะประมูล) จากหน่วยงานจัดซื้อ/จัดจ้าง ก่อนจะเข้าร่วมการประมูล		
4	ผู้ค้าจะได้รับการอบรมและซักซ้อมวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) จากผู้ให้บริการตลาดกลาง ก่อนที่จะมีการประมูล		
5	ผู้ค้าจะต้อง login เข้าสู่ระบบการประมูลโดยใช้เลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)		
6	ในวันที่ทำการประมูลบุคคลผู้เข้าร่วมประมูลที่นอกเหนือจากรายชื่อผู้เข้าร่วมประมูลที่ได้แจ้งชื่อไว้จะ ไม่ได้รับอนุญาตให้เข้าร่วมเสนอราคาประมูล		
7	เมื่อเริ่มเวลาเปิดการประมูล ผู้ค้าจะต้องเสนอราคาอย่างน้อยรายละ 1 ครั้ง ภายใน 30 นาทีแรกของการประมูล		
8	ราคาเริ่มต้นประมูล (Start Price) ถูกกำหนดขึ้น โดยกรมบัญชีกลาง		
9	ผู้ค้าแต่ละรายสามารถเสนอราคาแข่งขันได้มากกว่า 3 ครั้ง		

ข้อที่	ข้อความ	ใช่	ไม่ใช่
10	จำนวนเงินที่กำหนดให้ราคาตกลงต่อครั้ง (Bid Decrement) ในการเสนอแข่งขันการประมูลต้องเป็นไปตามอัตราที่ บริษัท กสทช กำหนด		
11	ผู้ค้าสามารถเสนอราคาแข่งขันในการประมูลลดลงต่อครั้งเป็นจำนวนมากกว่า 1 เท่าของอัตราการลดลงต่อครั้ง (Bid Decrement) ตามที่ กสทช กำหนดไว้		
12	การเสนอราคาในช่วงเวลาก่อนเปิดการประมูล ต้องเสนอราคาก่อนเวลาเปิดอย่างน้อย 10 นาที		
13	เมื่อผู้ค้าเสนอราคาและมีการขึ้นขึ้นราคาแล้ว ระบบจะแสดงราคาครั้ง หลังสุดบนหน้าจอ โดยถือว่าราคารันนั้นสมบูรณ์แล้วและไม่สามารถถอนการประมูลได้		
14	การเสนอราคาประมูลภายใน 5 นาทีก่อนเวลาเปิด เวลาจะขยายออกเป็น เวลา 3 นาที โดยอัตโนมัติกรณีเสนอราคาประมูลเท่ากัน		
15	การประมูลจะปิดเมื่อไม่มีผู้ค้าเสนอประมูลในระยะเวลา 10 นาทีสุดท้าย		
16	ผู้ค้าทุกรายที่เข้าร่วมประมูลต้องยื่นเอกสารยืนยันราคาต่ำสุดจากการประมูลเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 30 วัน		

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงหรือความเห็นของท่าน โดย

เลือกข้อละ 1 คำตอบเท่านั้น

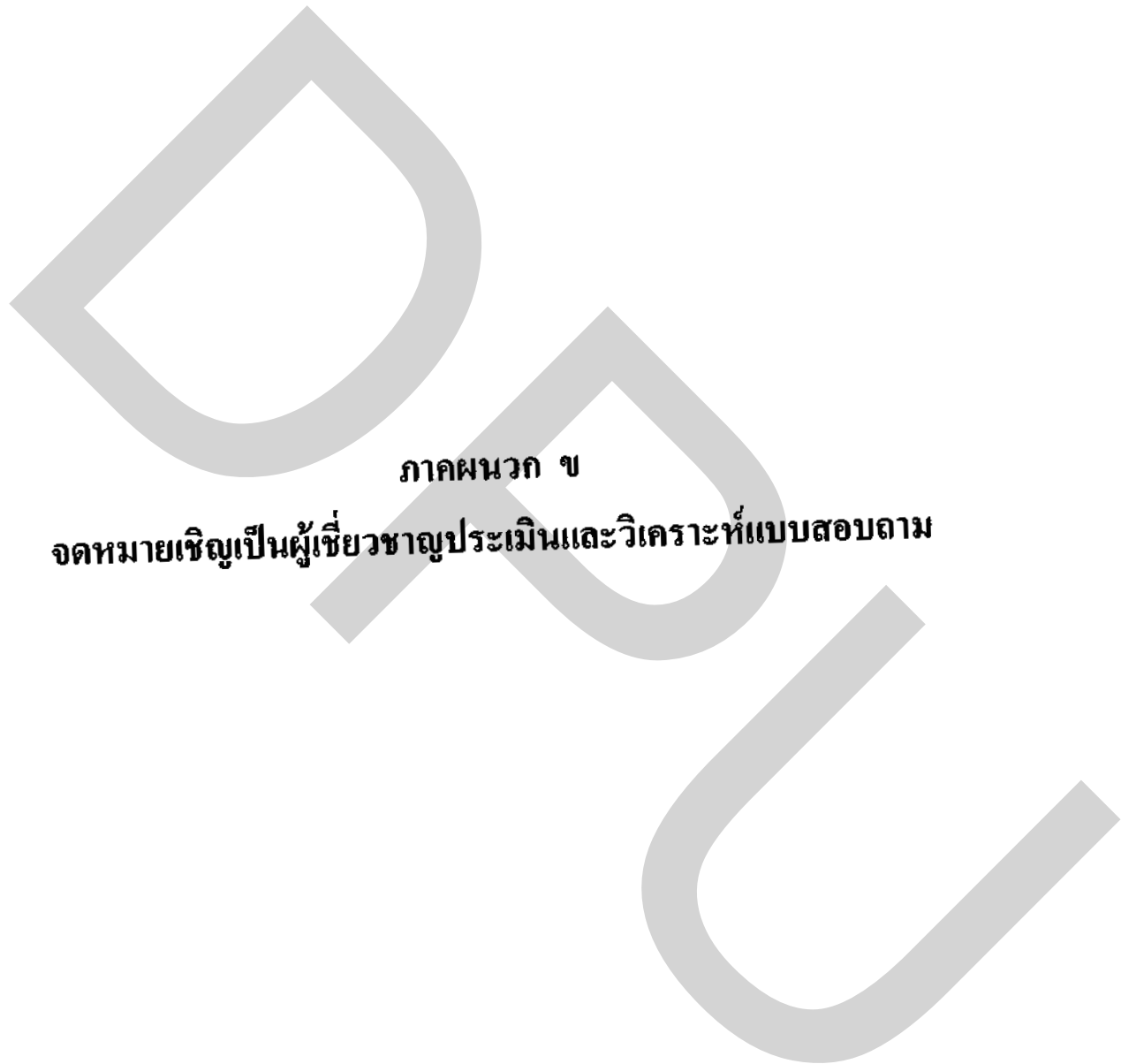
ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
1	ด้านความมั่นใจในการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างยุติธรรม หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง พิจารณาคุณสมบัติทางการค้าของผู้ค้าทุกรายอย่างยุติธรรม					
2	หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง พิจารณาคุณสมบัติทางเทคนิค (คุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จะประมูล) ของผู้ค้าทุกรายอย่างยุติธรรม					
3	ระบบการตรวจสอบความถูกต้องและดูแลการประมูลของ ผู้ให้บริการตลาดกลาง มีความน่าเชื่อถือได้ตลอดระยะเวลาที่ทำการประมูล					
4	ระบบการรักษาความลับโดยใช้เลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ในการเข้าสู่ระบบการประมูลทำให้ข้อมูลไม่รั่วไหล					
5	ผู้ให้บริการตลาดกลางดำเนินการประมูลอย่างซื่อสัตย์และยุติธรรมแก่ผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย					
6	ในขณะที่การประมูลยังไม่เสร็จสิ้น ผู้ให้บริการตลาดกลางจะรักษาความลับ โดยไม่เปิดเผยข้อมูลราคาต่ำสุดและข้อมูลปกปิดอื่นๆ ให้แก่ผู้เข้าร่วมประมูลรายใด					
7	ในกรณีที่เกิดความผิดปกติในการแข่งขันเสนอราคา ระหว่างการประมูล คณะกรรมการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์จะยุติการประมูล และจัดให้มีการประมูลใหม่เพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่ผู้เข้าประมูลทุกราย					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
8	<b>ด้านการดูแลใส่ใจของผู้ให้บริการตลาดกลางต่อระบบการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์</b> ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความคล่องตัว และตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ค้าทุกราย					
9	ผู้ให้บริการตลาดกลางให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี					
10	ผู้ให้บริการตลาดกลางให้บริการแก่ผู้ค้าทุกรายอย่างเท่าเทียมกัน					
11	ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ค้า					
12	ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีบุคลากรไว้ให้บริการแก่ผู้ค้าในจำนวนที่เพียงพอ					
13	ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการประมูลด้วยระบบอินเทอร์เน็ต และทดลองการประมูลแบบเหมือนจริงก่อนทำการประมูล ทำให้ผู้ค้ามีความเข้าใจในการประมูล					
14	กรณีที่ผู้ค้าไม่สามารถเชื่อมต่อระบบได้ ผู้ให้บริการตลาดกลางจะจัดเตรียมแผนสำรอง โดยให้ผู้ค้าสามารถโทรศัพท์ไปยังห้องประมูลและแจ้งราคาที่ยื่นเสนอ พร้อมส่งแบบฟอร์มยืนยันการประมูลได้					
15	ผู้ให้บริการตลาดกลางมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ค้าในขณะทำการประมูล					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
16	<u>ด้านคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ให้บริการตลาดกลาง</u> การออกแบบ (Design) หน้าจอ โปรแกรมการ ประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาด กลาง มีความง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน					
17	ขั้นตอนและวิธีการประมวลที่ผู้ให้บริการตลาดกลาง กำหนด ใช้เทคนิคที่เหมาะสม					
18	ขั้นตอนและวิธีการประมวลที่ผู้ให้บริการตลาดกลาง กำหนด ใช้เทคนิคที่เหมาะสม					
19	บุคลากรของ ผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถ ทางด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคนิค ในการ ประมวลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์					
20	บุคลากรของผู้ให้บริการตลาดกลางมีประสิทธิภาพ ทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผ่านทาง อิเล็กทรอนิกส์					
22	ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีระบบสำรองฉุกเฉิน ที่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม เช่น จัดให้ มีโทรสารรองรับเมื่อผู้เข้าร่วมประมวลไม่สามารถเข้า สู่ระบบได้					
23	ระบบการจัดเก็บข้อมูลการเสนอราคา และข้อมูลที่ เกี่ยวข้องของ ผู้ให้บริการตลาดกลาง มีประโยชน์ต่อ การตรวจสอบย้อนหลัง					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
24	<b>ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล</b> การที่หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง เลือกใช้วิธีการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นวิธีการที่เหมาะสมกว่าการประมูลโดยวิธีปกติ					
25	<b>ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการประมูล</b> การกำหนดวงเงินในการจัดซื้อ/จัดหาของหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์มีความเหมาะสม					
26	หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีการกำหนด วัน เวลา สถานที่ในการจัดประมูลอย่างชัดเจน					
27	หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง จัดให้มีการประชุมผู้ค้าเพื่อชี้แจงเงื่อนไข วิธีการคุณสมบัติของสินค้า/บริการที่จัดหา อย่างชัดเจนก่อนการประมูล					
28	ระยะเวลาในการได้รับใบสั่งซื้อ/การทำสัญญา (ถ้ามี) จากหน่วยงานจัดซื้อจัดจ้าง มีความรวดเร็ว					
29	<b>ด้านอัตราค่าบริการจัดการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์</b> อัตราค่าบริการจัดการประมูลของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสินค้าที่ทำการประมูล					
30	อัตราค่าบริการจัดการประมูลของผู้ให้บริการตลาดกลางมีความเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับมูลค่าสินค้าที่ทำการประมูล					
31	การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการ โดยคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์จากมูลค่าของสินค้า/บริการที่ชนะการประมูลมีความเหมาะสม					

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงปานกลาง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
32	การที่ผู้ให้บริการตลาดกลางกำหนดค่าบริการโดยกำหนดเป็นอัตราของการประมูลแต่ละครั้งมีความเหมาะสม					
33	ระยะเวลาภายหลังการประมูลแล้วเสร็จ (Credit Term) ที่ผู้ให้บริการตลาดกลางเรียกเก็บค่าบริการจัดการประมูล เป็นช่วงเวลาที่เหมาะสม					
34	ช่องทางการชำระค่าบริการจัดการประมูลที่ผู้ให้บริการตลาดกลางจัดให้มีขึ้น มีความเหมาะสมและสะดวกแก่ผู้ค้า					



**ภาคผนวก ข**

**จดหมายเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม**




**DPU**

 มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
 แห่งสหราชอาณาจักร

Dhurakij Pundit University

 ๓๑๐.๗-๕ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖  
 110/1-4 Prachachuen Rd. Laksi, Bangkok 10210 Tel (662) 954-7300 Fax (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

ที่ มรป 0306(1)/02117

6 กุมภาพันธ์ 2550

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายขจิต จิตรสุภา

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ด้วย นางพวงษ์สุดา สังข์ศรี นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการ โทรคมนาคม จะทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงขออนุญาตแจกแบบสอบถามภายในหน่วยงานของท่าน ข้อมูลที่ได้มาจะใช้สำหรับการทำวิทยานิพนธ์เท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ คำริชอบ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติการแทน

อธิการบดี

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2954-7300-29 ต่อ 570

(นางพวงษ์สุดา สังข์ศรี 08-9117-1159)


**DPU**
**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University**

 ๑๑๑-๑-๕ ถนนประชาชื่น หล้าสี กรุงเทพฯ ๑๐๒๖๖ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๕-๖  
 110/1-4 Prachachuen Rd., Laksi, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 599-9605-6 www.dpu.ac.th

วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2550

**เรื่อง** ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาโท

**เรียน** คุณชัยยุทธ สันทนาการ  
 ผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ e-Business บมจ.กสท.โทรคมนาคม

ด้วยคุณพงษ์สุตา สังข์ศรี เลขทะเบียนนักศึกษา 48554-0033 นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมุขอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

  
 (น.อ.ดร.วีระชัย เชาว์กำเนิด)

 ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา  
 สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม

บัณฑิตศึกษาสาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม

โทร. 02-9547300 ต่อ 881, 691

(คุณพงษ์สุตา สังข์ศรี , 089-1171159)


**DPU**
**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**  
 แหล่งโอกาสการประสานความร่วมมือธุรกิจ

**Dhurakij Pundit University**

 ๑๖๖-๑-๕ ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๐ โทรศัพท์ (๐๒๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๒๖๒) ๕๘๙-๙๖๐๕-๖  
 113/1-4 Prachachuen Rd. Laksi Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

วันที่ 10 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาโท

เรียน คุณเปรมชัย ใจกว้าง

ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ e-Business บมจ.กสท.โทรคมนาคม

ด้วย คุณพงษ์สุดา สังข์ศรี นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมน่าน

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์ท่าเน็ด)

 ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา  
 สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม


**DPU**

มหาวิทยาลัยสุรนารี Dhurakij Pundit University  
 มหาวิทยาลัยสุรนารี ถนนประชาชื่น รหัสที่ กรุงเทพฯ ๑๐๑๑๑ โทรศัพท์ (๖๖๒) ๕๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๖๖๒) ๕๕๔-๗๓๐๕-๖  
 110/1-4 Prachachuen Rd., Lakki, Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax. (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

วันที่ 10 มกราคม 2550


เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาโท

เรียน คุณวราเทพ กาญจนชม  
 ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายเทคนิค บมจ.กสท.โทรคมนาคม

ด้วย คุณพงษ์สุตา สังข์ศรี นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมนาน

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

  
 (น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด)  
 ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา  
 สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม


**DPU**
**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Dhurakij Pundit University**
**มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต**

 110/1-4 ถนนประชาชื่น หลักสี่ กรุงเทพฯ ๑๐๒๑๐ โทรศัพท์ (๐๖๒) ๙๕๔-๗๓๐๐ โทรสาร (๐๖๒) ๕๕๕-๗๐๕๖  
 110/1-4 Prachachuen Rd. Lakai Bangkok 10210 Tel. (662) 954-7300 Fax (662) 589-9605-6 www.dpu.ac.th

วันที่ 10 มกราคม 2550

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถามของนักศึกษาปริญญาโท

เรียน คุณแจษฎา กัมพลวิญญู

ผู้จัดการส่วน ระดับ 8 ฝ่ายเทคนิค บมจ.กสท.โทรคมนาคม

ด้วย คุณพงษ์สุดา สังข์ศรี นักศึกษาหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ค้าที่มีต่อการเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ ของบริษัท กสท.โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.บงการ หอมน่าน

ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์ใคร่จะขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญประเมินและวิเคราะห์แบบสอบถาม เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สูงสุดทางการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จะเป็นพระคุณยิ่ง

(น.อ. ดร. วีระชัย เชาว์กำเนิด)

 ผู้อำนวยการบัณฑิตศึกษา  
 สาขาวิชาการจัดการโทรคมนาคม

**ภาคผนวก ก**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

## Frequency Table

### เพศ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	187	54.0	54.0	54.0
หญิง	159	46.0	46.0	100.0
Total	346	100.0	100.0	

### กลุ่มอายุ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่า 25 ปี	28	8.1	8.1	8.1
26-35 ปี	146	42.2	42.2	50.3
36-45 ปี	108	31.2	31.2	81.5
มากกว่า 45 ปี	64	18.5	18.5	100.0
Total	346	100.0	100.0	

### การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อนุปริญญา	83	24.0	24.0	24.0
ปริญญาตรี	235	67.9	67.9	91.9
ปริญญาโท	28	8.1	8.1	100.0
Total	346	100.0	100.0	

### ประเภท

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid บริษัท	138	39.9	39.9	39.9
ห้างหุ้นส่วน	162	46.8	46.8	86.7
ร้านค้า	11	3.2	3.2	89.9
อื่น ๆ	35	10.1	10.1	100.0
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น				
Total	346	100.0	100.0	

### รายได้

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid .00	100	28.9	28.9	28.9
1.00	246	71.1	71.1	100.0
Total	346	100.0	100.0	

f2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	130	37.6	37.6	37.6
	1.00	216	62.4	62.4	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	59	17.1	17.1	17.1
	1.00	287	82.9	82.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	79	22.8	22.8	22.8
	1.00	267	77.2	77.2	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	72	20.8	20.8	20.8
	1.00	274	79.2	79.2	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	104	30.1	30.1	30.1
	1.00	242	69.9	69.9	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	221	63.9	63.9	63.9
	1.00	125	36.1	36.1	100.0
	Total	346	100.0	100.0	



f8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.0	248	71.7	71.7	71.7
	1.0	98	28.3	28.3	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	33	9.5	9.5	9.5
	1.00	313	90.5	90.5	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	123	35.5	35.5	35.5
	1.00	223	64.5	64.5	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	206	59.5	59.5	59.5
	1.00	140	40.5	40.5	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.000	70	20.2	20.2	20.2
	1.000	276	79.8	79.8	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

f13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	88	25.4	25.4	25.4
	1.00	258	74.6	74.6	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

## §14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	123	35.5	35.5	35.5
	1.00	223	64.5	64.5	100.0
Total		346	100.0	100.0	

## §15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	51	14.7	14.7	14.7
	1.00	295	85.3	85.3	100.0
Total		346	100.0	100.0	

## §16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	.00	117	33.8	33.8	33.8
	1.00	229	66.2	66.2	100.0
Total		346	100.0	100.0	

## กลุ่มรู้

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รู้ปานกลาง	152	43.9	43.9	43.9
	รู้มาก	194	56.1	56.1	100.0
Total		346	100.0	100.0	

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
อายุ	346	21.00	64.00	36.2948	8.98081
เริ่มGPRO	346	1.00	5.00	3.7225	1.18855
เริ่มCATT	346	1.00	5.00	2.9595	1.13116
CATTCOMM	346	1.00	5.00	2.8035	1.02524
จัดซื้อ	346	1.00	5.00	3.5116	1.18255
ประกาศ	346	1.00	5.00	3.4046	1.02907
หนังสือ	346	1.00	5.00	3.5636	1.08628
นสพ	346	1.00	5.00	2.8179	1.14908
วิทยุ	346	1.00	5.00	2.2919	1.06256
รับรู้	346	1.00	5.00	3.1344	.64879
Valid N (listwise)	346				

## กลุ่มรับ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	รับรู้น้อย	39	11.3	11.3	11.3
	รับรู้ปานกลาง	233	67.3	67.3	78.6
	รับรู้มาก	74	21.4	21.4	100.0
	Total	346	100.0	100.0	

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
รู้1	346	.00	1.00	.7110	.45396
รู้2	346	.00	1.00	.6243	.48501
รู้3	346	.00	1.00	.8295	.37663
รู้4	346	.00	1.00	.7717	.42036
รู้5	346	.00	1.00	.7919	.40653
รู้6	346	.00	1.00	.6994	.45917
รู้7	346	.00	1.00	.3613	.48106
รู้8	346	.0	1.0	.283	.4512
รู้9	346	.00	1.00	.9046	.29416
รู้10	346	.00	1.00	.6445	.47936
รู้11	346	.00	1.00	.4046	.49153
รู้12	346	.000	1.000	.79769	.402305
รู้13	346	.00	1.00	.7457	.43612
รู้14	346	.00	1.00	.6445	.47936
รู้15	346	.00	1.00	.8526	.35502
รู้16	346	.00	1.00	.6618	.47377
รวมรู้	346	6.00	16.00	10.7283	2.16993
Valid N (listwise)	346				

## Descriptives

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
รู้เฉลี่ย	346	.38	1.00	.6705	.13562
Valid N (listwise)	346				

## Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
มันใจ1	346	1.00	5.00	4.1561	.78680
มันใจ2	346	1.00	5.00	4.0520	.80769
มันใจ3	346	1.00	5.00	4.0896	.84822
มันใจ4	346	1.00	5.00	4.1272	.88531
มันใจ5	346	1.00	5.00	4.2168	.81069
มันใจ6	346	1.00	5.00	4.2370	.86236
มันใจ7	346	1.00	5.00	4.0318	.93040
มันใจ	346	1.00	5.00	4.1299	.67050
ดูแล8	346	1.00	5.00	4.2717	.73517
ดูแล9	346	1.00	5.00	4.3555	.68371
ดูแล10	346	1.00	5.00	4.3584	.63602
ดูแล11	346	1.00	5.00	4.2717	.68623
ดูแล12	346	1.00	5.00	4.1532	.78552
ดูแล13	346	1.00	6.00	4.1850	.77303
ดูแล14	346	1.00	5.00	3.7341	1.16909
ดูแล15	346	1.00	5.00	3.8613	1.17133
ดูแล	346	1.00	5.00	4.1508	.60628
เทคนิค16	346	1.00	5.00	4.0896	.75800
เทคนิค17	346	1.00	5.00	4.1069	.69583
เทคนิค18	346	1.00	5.00	4.2052	.73904
เทคนิค19	346	1.00	5.00	4.1850	.73457
เทคนิค20	346	1.00	5.00	4.2052	.73115
เทคนิค21	346	1.00	5.00	4.1445	.75905
เทคนิค22	346	1.00	5.00	4.0087	.91204
เทคนิค23	346	1.00	5.00	4.1040	.76567
เทคนิค	346	1.00	5.00	4.1332	.62393
ชัดเจน24	346	1.00	5.00	4.0029	.93094
ชัดเจน25	346	1.00	5.00	3.8931	.92790
ชัดเจน26	346	1.00	5.00	4.1792	.81096
ชัดเจน27	346	1.00	5.00	3.9566	.91422
ชัดเจน28	346	1.00	5.00	3.8006	.92194
ชัดเจน	346	1.00	5.00	3.9665	.73821
อัตรา29	346	1.00	5.00	3.6850	.97603
อัตรา30	346	1.00	5.00	3.7168	.91722
อัตรา31	346	1.00	5.00	3.6965	.92177
อัตรา32	346	1.00	5.00	3.6676	.91172
อัตรา33	346	1.00	5.00	3.7197	.85093
อัตรา34	346	1.00	5.00	3.8237	.82047
อัตรา	346	1.00	5.00	3.7179	.79939
รวมพอใจ	346	1.00	5.00	4.0382	.57397
Valid N (listwise)	346				

## T-Test

## Group Statistics

	เพศ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
มันใจ	ชาย	187	4.0251	.70328	.05143
	หญิง	159	4.2531	.60920	.04831
ดูแล	ชาย	187	4.1220	.61733	.04514
	หญิง	159	4.1847	.59317	.04704
เทคนิค	ชาย	187	4.0841	.66220	.04842
	หญิง	159	4.1909	.57236	.04539
ชัดเจน	ชาย	187	3.9016	.81580	.05966
	หญิง	159	4.0428	.62899	.04988
อัตรา	ชาย	187	3.7109	.80948	.05920
	หญิง	159	3.7262	.78982	.06264
รวมพอใจ	ชาย	187	3.9879	.61207	.04476
	หญิง	159	4.0973	.52137	.04135

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
มันใจ	Equal variances assumed	2.954	.087	-3.195	344	.002	-.2281	.07138	-.36847	-.08766
	Equal variances not assumed			-3.232	343.875	.001	-.2281	.07056	-.36685	-.08928
ดูแล	Equal variances assumed	.125	.724	-.959	344	.338	-.0627	.06541	-.19139	.06592
	Equal variances not assumed			-.962	338.876	.337	-.0627	.06520	-.19098	.06551
เทคนิค	Equal variances assumed	1.343	.247	-1.591	344	.112	-.1069	.06716	-.23897	.02521
	Equal variances not assumed			-1.610	343.902	.108	-.1069	.06637	-.23743	.02367
ชัดเจน	Equal variances assumed	12.524	.000	-1.778	344	.076	-.1412	.07939	-.29731	.01498
	Equal variances not assumed			-1.815	340.859	.070	-.1412	.07776	-.29412	.01179
อัตรา	Equal variances assumed	.172	.678	-.177	344	.860	-.0153	.08636	-.18510	.15460
	Equal variances not assumed			-.177	337.543	.860	-.0153	.08618	-.18478	.15427
รวมพอใจ	Equal variances assumed	3.657	.057	-1.773	344	.077	-.1094	.06173	-.23084	.01197
	Equal variances not assumed			-1.796	343.998	.073	-.1094	.06093	-.22929	.01042

## Oneway

## Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
มันใจ	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.4329	.41172	.07781	4.2732	4.5925	3.43	5.00
	26-35 ปี	146	4.0478	.75181	.06222	3.9248	4.1708	1.00	5.00
	36-45 ปี	108	4.1160	.57719	.05554	4.0059	4.2261	1.71	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	4.2080	.67798	.08475	4.0386	4.3773	1.00	5.00
	Total	346	4.1299	.67050	.03605	4.0590	4.2008	1.00	5.00
ดูแล	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.3821	.54897	.10375	4.1693	4.5950	3.00	5.00
	26-35 ปี	146	4.0783	.59097	.04891	3.9816	4.1750	2.00	5.00
	36-45 ปี	108	4.2207	.53705	.05168	4.1183	4.3232	3.00	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	4.0970	.73673	.09209	3.9130	4.2811	1.00	5.00
	Total	346	4.1508	.60628	.03259	4.0867	4.2149	1.00	5.00
เทคนิค	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.3732	.54648	.10328	4.1613	4.5851	3.13	5.00
	26-35 ปี	146	4.1071	.61340	.05077	4.0068	4.2075	1.88	5.00
	36-45 ปี	108	4.0934	.56510	.05438	3.9856	4.2012	2.63	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	4.1547	.75172	.09397	3.9669	4.3425	1.00	5.00
	Total	346	4.1332	.62393	.03354	4.0672	4.1992	1.00	5.00
ชัดเจน	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.4143	.51905	.09809	4.2130	4.6156	3.00	5.00
	26-35 ปี	146	3.9589	.71551	.05922	3.8419	4.0759	1.20	5.00
	36-45 ปี	108	3.9407	.63732	.06133	3.8192	4.0623	1.60	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	3.8313	.94430	.11804	3.5954	4.0671	1.00	5.00
	Total	346	3.9665	.73821	.03969	3.8884	4.0445	1.00	5.00
อัตรา	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.1604	.76734	.14501	3.8628	4.4579	2.50	5.00
	26-35 ปี	146	3.6308	.76321	.06316	3.5059	3.7556	1.33	5.00
	36-45 ปี	108	3.7946	.69030	.06642	3.6630	3.9263	1.33	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	3.5938	.98323	.12290	3.3481	3.8394	1.00	5.00
	Total	346	3.7179	.79939	.04298	3.6334	3.8024	1.00	5.00
รวมพอใจ	ต่ำกว่า 25 ปี	28	4.3546	.46967	.08876	4.1725	4.5368	3.32	5.00
	26-35 ปี	146	3.9818	.57112	.04727	3.8884	4.0752	1.62	5.00
	36-45 ปี	108	4.0517	.49288	.04743	3.9576	4.1457	2.47	5.00
	มากกว่า 45 ปี	64	4.0055	.70211	.08776	3.8301	4.1809	1.00	5.00
	Total	346	4.0382	.57397	.03086	3.9775	4.0988	1.00	5.00

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มันใจ	Between Groups	3.965	3	1.322	2.990	.031
	Within Groups	151.138	342	.442		
	Total	155.103	345			
จุดแล	Between Groups	2.980	3	.993	2.743	.043
	Within Groups	123.835	342	.362		
	Total	126.814	345			
เทคนิค	Between Groups	1.913	3	.638	1.647	.178
	Within Groups	132.391	342	.387		
	Total	134.304	345			
วัดเงิน	Between Groups	6.865	3	2.288	4.320	.005
	Within Groups	181.146	342	.530		
	Total	188.011	345			
อัตรา	Between Groups	8.213	3	2.738	4.411	.005
	Within Groups	212.250	342	.621		
	Total	220.463	345			
รวมพอใจ	Between Groups	3.357	3	1.119	3.469	.016
	Within Groups	110.303	342	.323		
	Total	113.659	345			

## Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Scheffe		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
Dependent Variable	(J) อบรม 25 ฦ				(I) อบรม 25 ฦ	Lower Bound	Upper Bound
ฦโนง	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.3850	.13715	.050	-.0003	.7704
		๓๕-๔๕ ฦ	.3168	.14098	.170	-.0792	.7129
		๒๕-๔๕ ฦ	.2249	.15063	.527	-.1983	.6481
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3850	.13715	.050	-.7704	.0003
		๓๕-๔๕ ฦ	-.0682	.08437	.884	-.3053	.1688
		๒๕-๔๕ ฦ	-.1602	.09966	.462	-.4401	.1198
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3168	.14098	.170	-.7129	.0792
		๒๕-๓๕ ฦ	.0682	.08437	.884	-.1688	.3053
		๒๕-๔๕ ฦ	-.0920	.10487	.857	-.3866	.2027
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.2249	.15063	.527	-.6481	.1983
		๒๕-๓๕ ฦ	.1602	.09966	.462	-.1198	.4401
		๓๕-๔๕ ฦ	-.0920	.10487	.857	-.2027	.3866
ฦอบ	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.3039	.12414	.114	-.0449	.6526
		๓๕-๔๕ ฦ	.1614	.12761	.660	-.1971	.5199
		๒๕-๔๕ ฦ	.2851	.13634	.226	-.0979	.6682
	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3039	.12414	.114	-.6526	.0449
		๓๕-๔๕ ฦ	-.1425	.07637	.325	-.3570	.0721
		๒๕-๔๕ ฦ	-.0187	.09021	.998	-.2722	.2347
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.1614	.12761	.660	-.5199	.1971
		๒๕-๓๕ ฦ	.1425	.07637	.325	-.0721	.3570
		๒๕-๔๕ ฦ	.1237	.09492	.638	-.1430	.3904
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.2851	.13634	.226	-.6682	.0979
		๒๕-๓๕ ฦ	.0187	.09021	.998	-.2347	.2722
		๓๕-๔๕ ฦ	-.1237	.09492	.638	-.3904	.1430
ฦอบค	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.2661	.12836	.233	-.0945	.6267
		๓๕-๔๕ ฦ	.2798	.13195	.215	-.0909	.6505
		๒๕-๔๕ ฦ	.2185	.14097	.494	-.1775	.6146
	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.2661	.12836	.233	-.6267	.0945
		๓๕-๔๕ ฦ	.0137	.07897	.999	-.2082	.2356
		๒๕-๔๕ ฦ	-.0476	.09327	.967	-.3096	.2145
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.2798	.13195	.215	-.0909	.6505
		๒๕-๓๕ ฦ	-.0137	.07897	.999	-.2356	.2082
		๒๕-๔๕ ฦ	-.0613	.09815	.942	-.3370	.2145
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.2185	.14097	.494	-.6146	.1775
		๒๕-๓๕ ฦ	.0476	.09327	.967	-.2145	.3096
		๓๕-๔๕ ฦ	.0613	.09815	.942	-.2145	.3370
ฦอบจ	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.4554*	.15015	.028	.0335	.8772
		๓๕-๔๕ ฦ	.4735*	.15434	.026	.0399	.9072
		๒๕-๔๕ ฦ	.5830*	.16490	.006	.1198	1.0463
	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.4554*	.15015	.028	-.8772	-.0335
		๓๕-๔๕ ฦ	.0182	.09237	.998	-.2413	.2777
		๒๕-๔๕ ฦ	.1277	.10910	.713	-.1789	.4342
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.4735*	.15434	.026	-.9072	-.0399
		๒๕-๓๕ ฦ	-.0182	.09237	.998	-.2777	.2413
		๒๕-๔๕ ฦ	.1095	.11481	.823	-.2131	.4320
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.5830*	.16490	.006	-1.0463	-.1198
		๒๕-๓๕ ฦ	-.1277	.10910	.713	-.4342	.1789
		๓๕-๔๕ ฦ	-.1095	.11481	.823	-.4320	.2131
ฦอบคจ	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.5296*	.16253	.015	.0730	.9862
		๓๕-๔๕ ฦ	.3657	.16707	.190	-.1036	.8351
		๒๕-๔๕ ฦ	.5666*	.17850	.019	.0651	1.0681
	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.5296*	.16253	.015	-.9862	-.0730
		๓๕-๔๕ ฦ	-.1639	.09999	.444	-.4448	.1170
		๒๕-๔๕ ฦ	.0370	.11810	.992	-.2948	.3688
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3657	.16707	.190	-.8351	.1036
		๒๕-๓๕ ฦ	.1639	.09999	.444	-.1170	.4448
		๒๕-๔๕ ฦ	.2009	.12427	.456	-.1483	.5500
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.5666*	.17850	.019	-1.0681	-.0651
		๒๕-๓๕ ฦ	-.0370	.11810	.992	-.3688	.2948
		๓๕-๔๕ ฦ	-.2009	.12427	.456	-.5500	.1483
ฦอบคจค	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	.3729*	.11717	.019	.0437	.7020
		๓๕-๔๕ ฦ	.3030	.12044	.099	-.0354	.6413
		๒๕-๔๕ ฦ	.3492	.12868	.063	-.0123	.7107
	๒๕-๓๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3729*	.11717	.019	-.7020	-.0437
		๓๕-๔๕ ฦ	-.0699	.07208	.816	-.2724	.1326
		๒๕-๔๕ ฦ	-.0237	.08514	.994	-.2629	.2155
	๓๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3030	.12044	.099	-.6413	.0354
		๒๕-๓๕ ฦ	.0699	.07208	.816	-.1326	.2724
		๒๕-๔๕ ฦ	.0462	.08959	.966	-.2055	.2979
	๒๕-๔๕ ฦ	๒๕-๓๕ ฦ	-.3492	.12868	.063	-.7107	.0123
		๒๕-๓๕ ฦ	-.0237	.08514	.994	-.2155	.2629
		๓๕-๔๕ ฦ	-.0462	.08959	.966	-.2979	.2055

\*. The mean difference is significant at the .05 level.



## Oneway

## Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
มันใจ	อนุปรัชญา	83	4.2394	.76438	.08390	4.0725	4.4063	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	4.1080	.58899	.03842	4.0323	4.1837	2.29	5.00
	ปรัชญาโท	28	3.9886	.94964	.17947	3.6203	4.3568	1.00	5.00
	Total	346	4.1299	.67050	.03605	4.0590	4.2008	1.00	5.00
คุณล	อนุปรัชญา	83	4.2142	.74390	.08165	4.0518	4.3767	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	4.1414	.54639	.03564	4.0711	4.2116	2.75	5.00
	ปรัชญาโท	28	4.0421	.63519	.12004	3.7958	4.2884	2.25	5.00
	Total	346	4.1508	.60628	.03259	4.0867	4.2149	1.00	5.00
เทคนิค	อนุปรัชญา	83	4.2257	.72674	.07977	4.0670	4.3844	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	4.1146	.57095	.03724	4.0412	4.1880	2.63	5.00
	ปรัชญาโท	28	4.0150	.70798	.13380	3.7405	4.2895	1.88	5.00
	Total	346	4.1332	.62393	.03354	4.0672	4.1992	1.00	5.00
ชัดเจน	อนุปรัชญา	83	4.0072	.87816	.09639	3.8155	4.1990	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	3.9481	.66244	.04321	3.8629	4.0332	1.20	5.00
	ปรัชญาโท	28	4.0000	.89938	.16997	3.6513	4.3487	1.40	5.00
	Total	346	3.9665	.73821	.03969	3.8884	4.0445	1.00	5.00
สัตว์	อนุปรัชญา	83	3.8289	.93656	.10280	3.6244	4.0334	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	3.6807	.73689	.04807	3.5860	3.7754	1.33	5.00
	ปรัชญาโท	28	3.7014	.86321	.16313	3.3667	4.0361	1.33	5.00
	Total	346	3.7179	.79939	.04298	3.6334	3.8024	1.00	5.00
รวมพอใจ	อนุปรัชญา	83	4.1225	.71233	.07819	3.9670	4.2781	1.00	5.00
	ปรัชญาตรี	235	4.0178	.49192	.03209	3.9546	4.0811	2.53	5.00
	ปรัชญาโท	28	3.9586	.73438	.13878	3.6738	4.2433	1.62	4.71
	Total	346	4.0382	.57397	.03086	3.9775	4.0988	1.00	5.00

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มันใจ	Between Groups	1.667	2	.833	1.863	.157
	Within Groups	153.436	343	.447		
	Total	155.103	345			
ดูแล	Between Groups	.685	2	.343	.932	.395
	Within Groups	126.129	343	.368		
	Total	126.814	345			
เทคนิค	Between Groups	1.182	2	.591	1.523	.220
	Within Groups	133.121	343	.388		
	Total	134.304	345			
ชัดเจน	Between Groups	.249	2	.124	.227	.797
	Within Groups	187.762	343	.547		
	Total	188.011	345			
อัตรา	Between Groups	1.356	2	.678	1.061	.347
	Within Groups	219.107	343	.639		
	Total	220.463	345			
รวมพอใจ	Between Groups	.865	2	.433	1.316	.270
	Within Groups	112.794	343	.329		
	Total	113.659	345			

## Post Hoc Tests

## Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) การศึกษา	(J) การศึกษา	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
มันใจ	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.1314	.08540	.308	-.0786	.3413
		ปริญญาโท	.2508	.14617	.231	-.1085	.6102
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.1314	.08540	.308	-.3413	.0786
		ปริญญาโท	.1195	.13372	.671	-.2093	.4482
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.2508	.14617	.231	-.6102	.1085
		ปริญญาตรี	-.1195	.13372	.671	-.4482	.2093
อุดม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.0729	.07743	.643	-.1175	.2632
		ปริญญาโท	.1721	.13253	.431	-.1537	.4979
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.0729	.07743	.643	-.2632	.1175
		ปริญญาโท	.0992	.12123	.716	-.1988	.3973
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.1721	.13253	.431	-.4979	.1537
		ปริญญาตรี	-.0992	.12123	.716	-.3973	.1988
เทคนิค	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.1111	.07955	.378	-.0845	.3066
		ปริญญาโท	.2107	.13615	.303	-.1241	.5454
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.1111	.07955	.378	-.3066	.0845
		ปริญญาโท	.0996	.12455	.727	-.2066	.4058
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.2107	.13615	.303	-.5454	.1241
		ปริญญาตรี	-.0996	.12455	.727	-.4058	.2066
ชัดเจน	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.0591	.09447	.822	-.1731	.2914
		ปริญญาโท	.0072	.16170	.999	-.3903	.4048
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.0591	.09447	.822	-.2914	.1731
		ปริญญาโท	-.0519	.14792	.940	-.4156	.3117
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.0072	.16170	.999	-.4048	.3903
		ปริญญาตรี	.0519	.14792	.940	-.3117	.4156
อัตรา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.1482	.10205	.349	-.1027	.3991
		ปริญญาโท	.1275	.17467	.766	-.3019	.5569
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.1482	.10205	.349	-.3991	.1027
		ปริญญาโท	-.0207	.15979	.992	-.4136	.3721
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.1275	.17467	.766	-.5569	.3019
		ปริญญาตรี	.0207	.15979	.992	-.3721	.4136
รวมหัวใจ	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	.1047	.07322	.361	-.0753	.2847
		ปริญญาโท	.1640	.12533	.426	-.1442	.4721
	ปริญญาตรี	อนุปริญญา	-.1047	.07322	.361	-.2847	.0753
		ปริญญาโท	.0593	.11465	.875	-.2226	.3411
	ปริญญาโท	อนุปริญญา	-.1640	.12533	.426	-.4721	.1442
		ปริญญาตรี	-.0593	.11465	.875	-.3411	.2226

## Oneway

## Descriptives

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	5% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum	
					Lower Bound	Upper Bound			
มันใจ บริษัท	138	4.0259	.55566	.04730	3.9323	4.1194	2.86	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	4.1558	.76636	.06021	4.0369	4.2747	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.4527	.59503	.17941	4.0530	4.8525	3.00	5.00
	อื่น ๆ	35	4.3186	.56130	.09488	4.1258	4.5114	3.00	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	4.1299	.67050	.03605	4.0590	4.2008	1.00	5.00
อุดม บริษัท	138	4.0455	.55874	.04756	3.9515	4.1396	2.63	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	4.2127	.65629	.05156	4.1109	4.3145	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.2300	.23065	.06954	4.0750	4.3850	3.88	4.63
	อื่น ๆ	35	4.2546	.58335	.09860	4.0542	4.4550	3.00	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	4.1508	.60628	.03259	4.0867	4.2149	1.00	5.00
เทคนิค บริษัท	138	4.0392	.55685	.04740	3.9455	4.1329	2.75	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	4.1441	.67935	.05338	4.0387	4.2495	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.3773	.35055	.10569	4.1418	4.6128	4.00	4.88
	อื่น ๆ	35	4.3763	.60211	.10178	4.1695	4.5831	3.00	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	4.1332	.62393	.03354	4.0672	4.1992	1.00	5.00
ชัดเจน บริษัท	138	3.8594	.63126	.05374	3.7532	3.9657	2.40	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	3.9556	.82688	.06497	3.8273	4.0839	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.3455	.48242	.14545	4.0214	4.6695	4.00	5.00
	อื่น ๆ	35	4.3200	.62910	.10634	4.1039	4.5361	3.00	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	3.9665	.73821	.03969	3.8884	4.0445	1.00	5.00
อัตรา บริษัท	138	3.6447	.75607	.06436	3.5174	3.7720	1.00	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	3.6931	.85974	.06755	3.5598	3.8265	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.3173	.36186	.10910	4.0742	4.5604	3.83	5.00
	อื่น ๆ	35	3.9329	.67362	.11386	3.7015	4.1643	2.67	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	3.7179	.79939	.04298	3.6334	3.8024	1.00	5.00
รวมพอใจ บริษัท	138	3.9411	.47808	.04070	3.8606	4.0216	2.74	5.00	
	ห้างหุ้นส่วน	162	4.0547	.64750	.05087	3.9542	4.1552	1.00	5.00
	ร้านค้า	11	4.3427	.34708	.10465	4.1096	4.5759	3.76	4.71
	อื่น ๆ	35	4.2486	.53489	.09041	4.0648	4.4323	3.00	5.00
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	346	4.0382	.57397	.03086	3.9775	4.0988	1.00	5.00

## ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มันใจ	Between Groups	3.994	3	1.331	3.014	.030
	Within Groups	151.109	342	.442		
	Total	155.103	345			
คุณล	Between Groups	2.597	3	.866	2.383	.069
	Within Groups	124.217	342	.363		
	Total	126.814	345			
เทคนิค	Between Groups	3.962	3	1.321	3.465	.017
	Within Groups	130.341	342	.381		
	Total	134.304	345			
ชัดเจน	Between Groups	7.555	3	2.518	4.773	.003
	Within Groups	180.456	342	.528		
	Total	188.011	345			
อัตรา	Between Groups	6.407	3	2.136	3.412	.018
	Within Groups	214.055	342	.626		
	Total	220.463	345			
รวมพอใจ	Between Groups	3.915	3	1.305	4.066	.007
	Within Groups	109.745	342	.321		
	Total	113.659	345			

## Post Hoc Tests

## Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable (I) ประเภท	(J) ประเภท	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
					Lower Bound	Upper Bound	
มันใจ	บริษัท	ห้างหุ้นส่วน	-.1299	.07700	.417	-.3463	.0864
		ร้านค้า	-.4269	.20825	.242	-1.0119	.1582
		อื่น ๆ	-.2927	.12580	.146	-.6461	.0607
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัท	.1299	.07700	.417	-.0864	.3463
		ร้านค้า	-.2969	.20711	.562	-.8788	.2849
		อื่น ๆ	-.1628	.12390	.632	-.5109	.1853
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ร้านค้า	บริษัท	.4269	.20825	.242	-.1582	1.0119
		ห้างหุ้นส่วน	.2969	.20711	.562	-.2849	.8788
		อื่น ๆ	.1342	.22976	.952	-.5114	.7797
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
อื่น ๆ	บริษัท	.2927	.12580	.146	-.0607	.6461	
	ห้างหุ้นส่วน	.1628	.12390	.632	-.1853	.5109	
	ร้านค้า	-.1342	.22976	.952	-.7797	.5114	
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น						
ชัดเจน	บริษัท	ห้างหุ้นส่วน	-.0961	.08415	.728	-.3325	.1403
		ร้านค้า	-.4860	.22758	.209	-1.1254	.1533
		อื่น ๆ	-.4606*	.13747	.011	-.8468	-.0744
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัท	.0961	.08415	.728	-.1403	.3325
		ร้านค้า	-.3899	.22633	.398	-1.0258	.2460
		อื่น ๆ	-.3644	.13540	.066	-.7448	.0160
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ร้านค้า	บริษัท	.4860	.22758	.209	-.1533	1.1254
		ห้างหุ้นส่วน	.3899	.22633	.398	-.2460	1.0258
		อื่น ๆ	.0255	.25109	1.000	-.6800	.7309
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
อื่น ๆ	บริษัท	.4606*	.13747	.011	.0744	.8468	
	ห้างหุ้นส่วน	.3644	.13540	.066	-.0160	.7448	
	ร้านค้า	-.0255	.25109	1.000	-.7309	.6800	
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น						
ฉัดวรา	บริษัท	ห้างหุ้นส่วน	-.0484	.09165	.964	-.3059	.2090
		ร้านค้า	-.6726	.24786	.063	-1.3689	.0238
		อื่น ๆ	-.2881	.14973	.297	-.7088	.1325
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัท	.0484	.09165	.964	-.2090	.3059
		ร้านค้า	-.6241	.24650	.095	-1.3167	.0684
		อื่น ๆ	-.2397	.14747	.451	-.6540	.1746
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ร้านค้า	บริษัท	.6726	.24786	.063	-.0238	1.3689
		ห้างหุ้นส่วน	.6241	.24650	.095	-.0684	1.3167
		อื่น ๆ	.3844	.27346	.578	-.3839	1.1527
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
อื่น ๆ	บริษัท	.2881	.14973	.297	-.1325	.7088	
	ห้างหุ้นส่วน	.2397	.14747	.451	-.1746	.6540	
	ร้านค้า	-.3844	.27346	.578	-1.1527	.3839	
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น						
รวมพอใจ	บริษัท	ห้างหุ้นส่วน	-.1136	.06562	.393	-.2980	.0708
		ร้านค้า	-.4016	.17747	.165	-.9002	.0970
		อื่น ๆ	-.3075*	.10721	.043	-.6087	-.0063
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ห้างหุ้นส่วน	บริษัท	.1136	.06562	.393	-.0708	.2980
		ร้านค้า	-.2880	.17650	.448	-.7839	.2078
		อื่น ๆ	-.1939	.10559	.339	-.4905	.1028
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
	ร้านค้า	บริษัท	.4016	.17747	.165	-.0970	.9002
		ห้างหุ้นส่วน	.2880	.17650	.448	-.2078	.7839
		อื่น ๆ	.0942	.19581	.972	-.4560	.6443
		องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น					
อื่น ๆ	บริษัท	.3075*	.10721	.043	.0063	.6087	
	ห้างหุ้นส่วน	.1939	.10559	.339	-.1028	.4905	
	ร้านค้า	-.0942	.19581	.972	-.6443	.4560	
	องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น						

\*. The mean difference is significant at the .05 level.

## Oneway

### Descriptives

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
						Lower Bound	Upper Bound		
มันใจ	รับรู้น้อย	39	3.5423	1.12759	.18056	3.1768	3.9078	1.00	5.00
	รับรู้นานกลาง	233	4.1641	.57429	.03762	4.0900	4.2382	2.86	5.00
	รับรู้นาน	74	4.3319	.43030	.05002	4.2322	4.4316	3.43	5.00
	Total	346	4.1299	.67050	.03605	4.0590	4.2008	1.00	5.00
ดูแล	รับรู้น้อย	39	3.7164	.90380	.14472	3.4234	4.0094	1.00	5.00
	รับรู้นานกลาง	233	4.1731	.55037	.03606	4.1021	4.2442	2.63	5.00
	รับรู้นาน	74	4.3095	.47051	.05470	4.2005	4.4185	3.13	5.00
	Total	346	4.1508	.60628	.03259	4.0867	4.2149	1.00	5.00
เทคนิค	รับรู้น้อย	39	3.7082	.86473	.13847	3.4279	3.9885	1.00	5.00
	รับรู้นานกลาง	233	4.1344	.57908	.03794	4.0596	4.2091	2.75	5.00
	รับรู้นาน	74	4.3534	.48904	.05685	4.2401	4.4667	3.00	5.00
	Total	346	4.1332	.62393	.03354	4.0672	4.1992	1.00	5.00
ชัดเจน	รับรู้น้อย	39	3.3385	1.00226	.16049	3.0136	3.6634	1.00	5.00
	รับรู้นานกลาง	233	3.9914	.66974	.04388	3.9050	4.0779	1.20	5.00
	รับรู้นาน	74	4.2189	.59142	.06875	4.0819	4.3559	2.80	5.00
	Total	346	3.9665	.73821	.03969	3.8884	4.0445	1.00	5.00
อัตรา	รับรู้น้อย	39	3.0936	1.00809	.16142	2.7668	3.4204	1.00	4.33
	รับรู้นานกลาง	233	3.7543	.73305	.04802	3.6597	3.8489	1.50	5.00
	รับรู้นาน	74	3.9324	.72397	.08416	3.7647	4.1002	2.33	5.00
	Total	346	3.7179	.79939	.04298	3.6334	3.8024	1.00	5.00
รวมพอใจ	รับรู้น้อย	39	3.5123	.85349	.13667	3.2356	3.7890	1.00	4.74
	รับรู้นานกลาง	233	4.0608	.50305	.03296	3.9959	4.1257	2.74	5.00
	รับรู้นาน	74	4.2439	.42576	.04949	4.1453	4.3426	3.21	5.00
	Total	346	4.0382	.57397	.03086	3.9775	4.0988	1.00	5.00

### ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
มันใจ	Between Groups	16.757	2	8.378	20.772	.000
	Within Groups	138.346	343	.403		
	Total	155.103	345			
ดูแล	Between Groups	9.338	2	4.669	13.632	.000
	Within Groups	117.476	343	.342		
	Total	126.814	345			
เทคนิค	Between Groups	10.632	2	5.316	14.744	.000
	Within Groups	123.672	343	.361		
	Total	134.304	345			
ชัดเจน	Between Groups	20.242	2	10.121	20.693	.000
	Within Groups	167.769	343	.489		
	Total	188.011	345			
อัตรา	Between Groups	18.915	2	9.458	16.095	.000
	Within Groups	201.548	343	.588		
	Total	220.463	345			
รวมพอใจ	Between Groups	14.037	2	7.018	24.164	.000
	Within Groups	99.622	343	.290		
	Total	113.659	345			

## Post Hoc Tests

### Multiple Comparisons

Scheffe

Dependent Variable	(I) กลุ่มรับ	(J) กลุ่มรับ	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
						Lower Bound	Upper Bound
มันใจ	รับน้อย	รับปานกลาง	-.6218*	.10988	.000	-.8919	-.3516
		รับมาก	-.7896*	.12567	.000	-1.0985	-.4806
	รับปานกลาง	รับน้อย	.6218*	.10988	.000	.3516	.8919
		รับมาก	-.1678	.08474	.142	-.3762	.0405
	รับมาก	รับน้อย	.7896*	.12567	.000	.4806	1.0985
		รับปานกลาง	.1678	.08474	.142	-.0405	.3762
คุณค่า	รับน้อย	รับปานกลาง	-.4567*	.10125	.000	-.7056	-.2078
		รับมาก	-.5930*	.11580	.000	-.8777	-.3084
	รับปานกลาง	รับน้อย	.4567*	.10125	.000	.2078	.7056
		รับมาก	-.1363	.07809	.219	-.3283	.0557
	รับมาก	รับน้อย	.5930*	.11580	.000	.3084	.8777
		รับปานกลาง	.1363	.07809	.219	-.0557	.3283
เทคนิค	รับน้อย	รับปานกลาง	-.4262*	.10389	.000	-.6816	-.1708
		รับมาก	-.6452*	.11882	.000	-.9373	-.3531
	รับปานกลาง	รับน้อย	.4262*	.10389	.000	.1708	.6816
		รับมาก	-.2190*	.08012	.025	-.4160	-.0220
	รับมาก	รับน้อย	.6452*	.11882	.000	.3531	.9373
		รับปานกลาง	.2190*	.08012	.025	.0220	.4160
ชัดเจน	รับน้อย	รับปานกลาง	-.6530*	.12100	.000	-.9504	-.3555
		รับมาก	-.8805*	.13839	.000	-1.2207	-.5402
	รับปานกลาง	รับน้อย	.6530*	.12100	.000	.3555	.9504
		รับมาก	-.2275	.09332	.053	-.4569	.0019
	รับมาก	รับน้อย	.8805*	.13839	.000	.5402	1.2207
		รับปานกลาง	.2275	.09332	.053	-.0019	.4569
อัตรา	รับน้อย	รับปานกลาง	-.6607*	.13262	.000	-.9868	-.3347
		รับมาก	-.8388*	.15168	.000	-1.2117	-.4659
	รับปานกลาง	รับน้อย	.6607*	.13262	.000	.3347	.9868
		รับมาก	-.1781	.10229	.221	-.4296	.0733
	รับมาก	รับน้อย	.8388*	.15168	.000	.4659	1.2117
		รับปานกลาง	.1781	.10229	.221	-.0733	.4296
รวมพอใจ	รับน้อย	รับปานกลาง	-.5485*	.09324	.000	-.7777	-.3193
		รับมาก	-.7316*	.10664	.000	-.9938	-.4694
	รับปานกลาง	รับน้อย	.5485*	.09324	.000	.3193	.7777
		รับมาก	-.1831*	.07191	.040	-.3599	-.0063
	รับมาก	รับน้อย	.7316*	.10664	.000	.4694	.9938
		รับปานกลาง	.1831*	.07191	.040	.0063	.3599

\*. The mean difference is significant at the .05 level.

## Homogeneous Subsets



## Correlations

		รวมรู้	มันใจ	ดูแล	เทคนิค	ชัดเจน	อัตรา	รวมพอใจ
รวมรู้	Pearson Correlation	1	.089	.078	.148*	.066	-.003	.090
	Sig. (2-tailed)	.	.099	.145	.006	.219	.949	.093
	N	346	346	346	346	346	346	346
มันใจ	Pearson Correlation	.089	1	.671*	.694*	.659*	.516*	.836*
	Sig. (2-tailed)	.099	.	.000	.000	.000	.000	.000
	N	346	346	346	346	346	346	346
ดูแล	Pearson Correlation	.078	.671*	1	.766*	.669*	.544*	.866*
	Sig. (2-tailed)	.145	.000	.	.000	.000	.000	.000
	N	346	346	346	346	346	346	346
เทคนิค	Pearson Correlation	.148*	.694*	.766*	1	.756*	.568*	.896*
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000	.	.000	.000	.000
	N	346	346	346	346	346	346	346
ชัดเจน	Pearson Correlation	.066	.659*	.669*	.756*	1	.655*	.868*
	Sig. (2-tailed)	.219	.000	.000	.000	.	.000	.000
	N	346	346	346	346	346	346	346
อัตรา	Pearson Correlation	-.003	.516*	.544*	.568*	.655*	1	.774*
	Sig. (2-tailed)	.949	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	346	346	346	346	346	346	346
รวมพอใจ	Pearson Correlation	.090	.836*	.866*	.896*	.868*	.774*	1
	Sig. (2-tailed)	.093	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	346	346	346	346	346	346	346

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	พงษ์สุดา ตั้งขันธ์ศรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการสำนักงาน) วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา พ.ศ. 2547 นิเทศศาสตรบัณฑิต (การจัดรายการวิทยุ) มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หน่วยงานธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ ชั้น 3 อาคารโทรคมนาคม 30 ชั้น สุรวงศ์ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร