

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย

การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-Auction เป็นการเสนอราคาแข่งขันโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีผู้เกี่ยวข้องอยู่ 3 ฝ่าย คือ ผู้ซื้อ ผู้ค้า/ผู้เสนอราคาขาย และผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และดำเนินการเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติ และคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่ส่วนราชการ โดยพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดำเนินการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ส่วนราชการ ในปัจจุบันมีผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้บริการเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549 จำนวน 12 ราย [1]

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ได้จดทะเบียนจัดตั้งเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2546 โดยการแปลงสภาพจากการสื่อสารแห่งประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 และได้รับโอนกิจการ สิทธิ หนี้ ความรับผิดชอบและสินทรัพย์ของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโทรคมนาคม ทั้งหมดเพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้บริษัทยังคงมีสภาพเป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร โดยมีกระทรวงการคลังถือหุ้น 100 % ของทุนจดทะเบียน [2]

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

ทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ตามประกาศกรมบัญชีกลาง ที่ สมพ./ป.001/2549 ณ วันที่ 3 มีนาคม 2549 ซึ่งเป็นตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์รายเดียวที่เป็นหน่วยงานภาครัฐ [3]

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) มีเครือข่ายสำนักงานสาขากระจายอยู่ทั่วประเทศ และมีโครงข่ายด้านการสื่อสารหลายรูปแบบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แก่ส่วนราชการได้ทั่วประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการสนองนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้มีการจัดประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในทุกหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นด้วย สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เป็นสาขาย่อยของ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีสาขาย่อยประจำทุกจังหวัด

การวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ทางธุรกิจ และตอบสนองต่อความต้องการของกลุ่มผู้ใช้บริการ อันจะสะท้อนต่อความเชื่อมั่น และประสิทธิภาพของการบริการที่แท้จริงของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนา ระบบการปฏิบัติงานและกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3.2 ผู้ใช้บริการสามารถเสนอแนะข้อมูลในด้านต่างๆ ต่อสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา เพื่อให้ได้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น และเพิ่มศักยภาพในการทำหน้าที่ของตลาดกลางการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนตลาดกลาง ที่ให้บริการโดย สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.5 วิธีดำเนินการวิจัย

1.5.1 ประชากร

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำนวน 165 ราย

1.5.2 เครื่องมือที่ใช้

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล

1.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.5.3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนเนื้อหา โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.5.4 สถิติที่ใช้

ใช้สถิติเชิงพรรณนาสำหรับวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

1.6 สมมติฐานของการวิจัย

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนตลาดกลางของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายแตกต่างกัน

1.7 นิยามศัพท์

1.7.1 ความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึก ความคิดของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.7.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ความชอบใจเกี่ยวกับการใช้บริการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการรับบริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.7.3 ผู้ซื้อ หมายถึง หน่วยงานราชการที่มาใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

1.7.4 ผู้ขาย หมายถึง ภาคเอกชนที่มาใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา