

## บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิจัย เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา โดยใช้ข้อมูลที่เก็บรวบรวมขึ้นจากสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการ โดยได้แจกแบบสอบถามไป 165 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 165 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้คือ

- 4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

### 4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบหาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามหลังจากที่นำไปทดลองใช้กับผู้ใช้บริการการประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท ชัยภูมิ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยใช้สูตรครอนบาคผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาทั้งฉบับ มีค่าเท่ากับ 0.92

### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยสถานะของผู้ใช้ระบบ อายุ เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจมาใช้บริการ สถานที่ที่เหมาะสมในการจัดการประมูล โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยกลุ่มประชากรจำนวน 165 คน ของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ดังแสดงในตารางที่ 4.1-4.4

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้

สถานะของผู้ใช้	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้ซื้อ	40	24.24
ผู้ขาย	125	75.76
<b>รวม</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีสถานะของผู้ใช้บริการเป็นผู้ขาย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.76 และมีสถานะของผู้ใช้บริการเป็นผู้ซื้อ คิดเป็นร้อยละ 24.24

ตารางที่ 4.2 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุของผู้ใช้

อายุของผู้ใช้	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
18-27 ปี	12	7.27
28-37 ปี	22	13.33
38-47 ปี	80	48.48
มากกว่า 47 ปี	51	30.91
<b>รวม</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีช่วงอายุของผู้ใช้ 38-47 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.48 รองลงมาคือ ช่วงอายุของผู้ใช้มากกว่า 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.91 ช่วงอายุของผู้ใช้ 28-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.33 และช่วงอายุของผู้ใช้ 18-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.27

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจมาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

เหตุผลที่ตัดสินใจ	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
การแนะนำจากญาติ/เพื่อน	0	0.00
สถานที่ที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพ	95	57.58
สถานที่สะดวกในการเดินทาง	16	9.70
มีความเป็นกลางในการจัดการประมูล	54	32.73
<b>รวม</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่าเหตุผลที่ผู้ใช้บริการตัดสินใจมาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้วยเหตุผลสถานที่ที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.58 รองลงมา คือ มีความเป็นกลางในการจัดการประมูล คิดเป็นร้อยละ 32.73 และสถานที่สะดวกในการเดินทาง คิดเป็นร้อยละ 9.70

ตารางที่ 4.4 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

สถานที่ในการจัดการประมูล	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลาง	108	65.45
หน่วยงานหรือสำนักงานของเจ้าของโครงการ	57	34.55
บริษัทของผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละราย	0	0.00
อื่นๆ	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>165</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดประมูลผู้ใช้บริการเลือกที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65.45 และที่หน่วยงานหรือสำนักงานของเจ้าของโครงการ คิดเป็นร้อยละ 34.55

**4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**  
 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำนวน 165 ราย โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) ซึ่งผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.5-4.12

**ตารางที่ 4.5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประมวลระบบอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ	4.19	0.50	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.47	0.26	ปานกลาง
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.97	0.41	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	4.17	0.34	มาก
5. ด้านกระบวนการ	3.98	0.34	มาก
6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	4.77	0.40	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.92</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.5 พบว่าความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.92$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ( $\mu = 4.77$ ) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ( $\mu = 4.19$ ) รองลงมาคือด้านบุคลากร ( $\mu = 4.17$ ) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ ( $\mu = 3.98$ ) รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ( $\mu = 3.47$ ) และด้านสุดท้าย คือ ด้านการส่งเสริมการตลาด ( $\mu = 2.97$ )

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้ระบบ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ ที่ใช้ในการประชุมระบบ อิเล็กทรอนิกส์	4.20	0.65	มาก	4.30	0.61	มาก
2. การฝึกอบรมผู้เข้าร่วมประชุม เกี่ยวกับการใช้ระบบประชุม อิเล็กทรอนิกส์	4.05	0.60	มาก	4.14	0.59	มาก
3. ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการ ประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผล ต่อการให้บริการ	4.12	0.56	มาก	4.20	0.57	มาก
4. ความเร็วในการเชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประชุม ระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.18	0.64	มาก	4.21	0.61	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.14</b>	<b>0.51</b>	<b>มาก</b>	<b>4.21</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประชุมด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้านการให้บริการพบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 4.14$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 4.21$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.20$ ) ข้อที่ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือ ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.30$ ) รองลงมาผู้ซื้อคือความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.18$ ) ผู้ขาย คือความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.21$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.12$ ) ผู้ขายคือระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประชุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.20$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือการฝึกอบรม

ผู้เข้าร่วมประมุขเกี่ยวกับการใช้ระบบประมุขอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.05$ ) ผู้ขาย คือการฝึกอบรม  
ผู้เข้าร่วมประมุขเกี่ยวกับการใช้ระบบประมุขอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.14$ )

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้ระบบ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัท เพียงพอต่อการให้บริการ	4.35	0.83	มาก	4.48	0.60	มาก
2. จำนวนที่จอดรถของสำนักงาน บริการสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ	2.70	0.65	ปานกลาง	2.61	0.50	ปานกลาง
3. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ สำนักงานบริการลูกค้า	3.40	0.50	ปานกลาง	3.31	0.47	ปานกลาง
4. จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ	3.48	0.51	ปานกลาง	3.45	0.50	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.48</b>	<b>0.29</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>3.46</b>	<b>0.25</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมุขด้วยระบบ  
อิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้านช่องทางการให้บริการ  
พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.48$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็น  
และความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.46$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็น  
และพึงพอใจมากที่สุดคือสำนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเพียงพอต่อการให้บริการ ( $\mu = 4.35$ ) ข้อที่  
ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือ สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเพียงพอต่อการ  
ให้บริการ ( $\mu = 4.48$ ) รองลงมาของผู้ซื้อคือจำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ ( $\mu = 3.48$ ) ผู้ขาย คือ  
จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ ( $\mu = 3.45$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ  
สำนักงานบริการลูกค้า ( $\mu = 3.40$ ) ผู้ขาย คือความสะดวกของทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการลูกค้า  
( $\mu = 3.31$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือจำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการสะดวกและมีจำนวน  
เพียงพอ ( $\mu = 2.70$ ) ผู้ขายคือ จำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ ( $\mu = 2.61$ )

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ ต่างๆ	1.62	0.50	น้อย	1.68	0.47	น้อย
2.การแนะนำและให้ข้อมูลของ พนักงานขาย	4.18	0.68	มาก	4.30	0.67	มาก
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>2.90</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>	<b>2.99</b>	<b>0.41</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.90$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.99$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือการแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย ( $\mu = 4.18$ ) ข้อที่ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือ การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย ( $\mu = 4.30$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ ( $\mu = 1.62$ ) ผู้ขายคือ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ( $\mu = 1.68$ )

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ด้านบุคลากร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม อย่างชัดเจน	4.55	0.50	มากที่สุด	4.65	0.48	มากที่สุด
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.52	0.51	มากที่สุด	4.58	0.50	มากที่สุด
3. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ	4.50	0.51	มากที่สุด	4.54	0.50	มากที่สุด
4. ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.48	0.51	มาก	4.47	0.52	มาก
5. ความเพียงพอของบุคลากรในการ ให้บริการ	2.70	0.46	ปานกลาง	2.63	0.60	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.15</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>	<b>4.17</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราษีมา ด้านบุคลากรพบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 4.15$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 4.17$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ( $\mu = 4.55$ ) ข้อที่ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือ ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ( $\mu = 4.65$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\mu = 4.52$ ) ผู้ขาย คือ ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ( $\mu = 4.58$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\mu = 4.50$ ) ผู้ขาย คือ ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ( $\mu = 4.54$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\mu = 4.48$ ) ผู้ขาย คือ ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร ( $\mu = 4.47$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือ ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ ( $\mu = 2.70$ ) ผู้ขาย คือ ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ ( $\mu = 2.63$ )

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ  
ด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ด้านกระบวนการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	4.42	0.50	มาก	4.46	0.52	มาก
2. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.45	0.50	มาก	4.47	0.50	มาก
3. ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม	4.30	0.46	มาก	4.38	0.53	มาก
4. ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ	2.62	0.54	ปานกลาง	2.70	0.46	ปานกลาง
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>	<b>0.41</b>	<b>มาก</b>	<b>4.00</b>	<b>0.35</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 3.95$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 4.00$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\mu = 4.45$ ) ข้อที่ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\mu = 4.47$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\mu = 4.42$ ) ผู้ขาย คือมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ( $\mu = 4.46$ ) รองลงมา ผู้ซื้อ คือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\mu = 4.30$ ) ผู้ขาย คือขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ( $\mu = 4.38$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือขั้นตอนในการชำระค่าบริการ ( $\mu = 2.62$ ) ผู้ขายคือ ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ ( $\mu = 2.70$ )

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ					
	ผู้ซื้อ			ผู้ขาย		
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร						
1. ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร	4.75	0.44	มากที่สุด	4.76	0.43	มากที่สุด
2. ความเป็นกลางในการให้บริการจัด ประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.78	0.42	มากที่สุด	4.78	0.42	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>4.76</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>	<b>4.77</b>	<b>0.38</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรพบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.76$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.77$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือความเป็นกลางในการให้บริการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.78$ ) ข้อที่ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเป็นกลางในการให้บริการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ( $\mu = 4.78$ ) และข้อสุดท้ายของผู้ซื้อ คือความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร ( $\mu = 4.75$ ) ผู้ขายคือ ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร ( $\mu = 4.76$ )



#### 4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ

ความคิดเห็นและความพึงพอใจของ	ระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจ											
	ผู้ซื้อ		ผู้ขาย		รวม		ผู้ซื้อ		ผู้ขาย		รวม	
	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1. ด้านการให้บริการ	4.14	0.51	มาก	4.21	0.50	มาก	4.19	0.50	มาก	4.19	0.50	มาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	3.48	0.29	ปานกลาง	3.46	0.25	ปานกลาง	3.47	0.26	ปานกลาง	3.47	0.26	ปานกลาง
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	2.90	0.41	ปานกลาง	2.99	0.41	ปานกลาง	2.97	0.41	ปานกลาง	2.97	0.41	ปานกลาง
4. ด้านบุคลากร	4.15	0.33	มาก	4.17	0.35	มาก	4.17	0.34	มาก	4.17	0.34	มาก
5. ด้านกระบวนการ	3.95	0.41	มาก	4.00	0.35	มาก	3.98	0.34	มาก	3.98	0.34	มาก
6. ด้านภาพลักษณ์องค์กร	4.76	0.42	มากที่สุด	4.77	0.38	มากที่สุด	4.77	0.40	มากที่สุด	4.77	0.40	มากที่สุด
<b>รวมเฉลี่ย</b>	<b>3.90</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>	<b>3.93</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>	<b>3.92</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>	<b>3.92</b>	<b>0.18</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรราษสีมา จำแนกตามสถานะ ผู้ใช้บริการ เปรียบเทียบในภาพรวมพบว่าผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 3.90$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจในระดับมาก ( $\mu = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการ ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.14$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21$ ) ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.48$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 3.46$ ) ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.90$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ( $\mu = 2.99$ ) ด้านบุคลากร ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.15$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.17$ ) ด้านกระบวนการ ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.95$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.00$ ) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้ซื้อที่มีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.76$ ) ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.77$ )