

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสวนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ผู้วิจัยสามารถสรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะตามลำดับดังนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสวนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ด้านเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลสภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ใช้บริการโดยรวมมีสถานะของผู้ใช้เป็นผู้ชายคิดเป็นร้อยละ 75.76 อายุระหว่าง 38-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.48 เหตุผลที่ตัดสินใจมาใช้บริการเนื่องจากสถานที่ที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพ คิดเป็นร้อยละ 57.58 สถานที่ที่เหมาะสมในการจัดกระประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์คือที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ คิดเป็นร้อยละ 65.45

5.1.2 ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในสวนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นและพึงพอใจเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านบุคลากร มีความคิดเห็นและความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านกระบวนการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจมาก รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจปานกลาง และด้านสุดท้ายคือด้านการส่งเสริมการตลาด มีความคิดเห็นและความพึงพอใจปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อปรากฏผลดังนี้

5.1.2.1 ด้านการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการให้บริการ โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับมาก ผู้ขายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่าความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมุระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประมุระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมุระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแนวคิดเกี่ยวกับการประมุด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ [5]

5.1.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับปานกลาง ผู้ขายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่าสำนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเพียงพอต่อการให้บริการ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการลูกค้า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ดังแนวคิดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการของนิติพล ภูตะโชติ [18]

5.1.2.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผู้ใช้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการส่งเสริมการตลาด โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับปานกลาง ผู้ขายอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่าคำแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงาน ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ดังแนวคิดองค์ประกอบของความสำเร็จของการตลาดบริการของฉัตรยาพร เสมอใจ [15]

5.1.2.4 ด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านบุคลากร โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับมาก ผู้ขายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแนวคิดสิ่งที่ถูกคัดค้านจากงานบริการของนิติพล ภูตะโชติ [18]

5.1.2.5 ด้านกระบวนการ

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านกระบวนการ โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับมาก ผู้ขายอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ดังแนวคิดลักษณะของการบริการของอุทิศ ศิริวรรณ [12]

5.1.2.6 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ผู้ให้บริการ มีความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านภาพลักษณ์ขององค์กร โดยภาพรวมผู้ซื้ออยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ความเป็นกลางในการให้บริการจัดประมุขระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ดังแนวคิดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของงานบริการของนิติพล ภูตะโชติ [18]

5.1.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการ

การเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ของผู้ให้บริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย เปรียบเทียบในภาพรวมพบว่าผู้ซื้อมีระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ขายมีระดับความคิดเห็นและพึงพอใจในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นและความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นและพึงพอใจเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมากที่สุด ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมากที่สุด ด้านการให้บริการ พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก ด้านบุคลากร พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก ผู้ขายมีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก

จากการตั้งสมมติฐานการวิจัยผลการวิเคราะห์งานวิจัยเสร็จสิ้นแล้ว พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายที่มีต่อการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมมีความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่ไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง ของสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา อภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

5.2.1 ด้านการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมูล ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประมูล ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ ผิวงาม [22] ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านสินเชื่อบริการธนาคารออมสินสาขามุกดาหาร พบว่าด้านผลิตภัณฑ์ โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

5.2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ สำนักงานบริการลูกค้าของสำนักงานบริการลูกค้าเพียงพอต่อการให้บริการ จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ ความสะดวกของ

ทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของธวัชชัย วังพิมูล [24] ได้ศึกษาความคิดเห็นของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ IP Star ตามโครงการ MOEnet ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมอยู่เกณฑ์ปานกลาง

5.2.3 ด้านการส่งเสริมการตลาด

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย อยู่ในระดับมาก และการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐกานต์ ผิวงาม [22] ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามุกดาหาร พบว่าด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

5.2.4 ด้านบุคลากร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน การให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว การดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธวัชชัย วังพิมูล [24] ได้ศึกษาความคิดเห็นของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ IP Star ตามโครงการ MOEnet ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จำแนกตามด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่เฉลี่ยมีความคิดเห็น เห็นด้วยในระดับมาก

5.2.5 ด้านกระบวนการ

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนตรี จงเจริญ [30] ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดของการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม พบว่าด้านกระบวนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

5.2.6 ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในภาพรวมความความคิดเห็นและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ความเป็นกลางในการให้บริการ จัดประมวล ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครพล อธิปัญญาสมิต [23] ได้ศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการ บมจ.คาต้าแมท ในส่วนตลาดกลาง การประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Thai2M) พบว่าทัศนคติด้านภาพลักษณ์ขององค์กรของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี

5.2.7 ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการ

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา พบว่า ในภาพรวม ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นและพึงพอใจเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปน้อยดังนี้ ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร พบว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมากที่สุด รองลงมาด้านการให้บริการ พบว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก และด้านบุคลากร พบว่ามีความคิดเห็นและความพึงพอใจระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี จงเจริญ [30] ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดของการเลือกใช้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่าโดยรวมเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านการให้บริการอยู่ในระดับมาก และด้านบุคลากรอยู่ในระดับมาก

สรุปการอภิปรายผลได้ว่าการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ใช้บริการระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย อยู่ในระดับมาก เนื่องจากสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมาเป็นหน่วยงานภาครัฐเพียงแห่งเดียว ที่ให้บริการตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานฯ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงได้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงที่มีประสิทธิภาพและมีระบบรักษาความปลอดภัยระดับ CA ที่ใช้ยืนยันตัวตนของผู้เข้าร่วมประมวลเพื่อให้เกิดความมั่นใจและปกป้องความปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างสูงสุด เฉพาะเพื่อรองรับการให้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมุดด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังนี้

5.3.1 ด้านการส่งเสริมการตลาด ควรส่งเสริมการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้เข้าถึงและจูงใจผู้ให้บริการ

5.3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรเพิ่มพื้นที่จอดรถของสำนักงานบริการลูกค้า ให้มากยิ่งขึ้น โดยการเช่าพื้นที่หรือจัดระเบียบการจอดรถภายในสำนักงานฯ ให้เป็นระเบียบเพื่อเพิ่มพื้นที่ในการจอดรถให้กับผู้ให้บริการ