

248488

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248488



ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผลกระทบของสื่อวิทยุกระจายเสียงที่มีต่อพฤติกรรมของประชาชน
ในจังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานวิทยุกระจายเสียง กสท โทรคมนาคม

นางพาณี วัฒนศิริ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของผลงานวิทยานิพนธ์

ปริญญาโท สาขาการสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สำนักงานวิทยุกระจายเสียง กสท โทรคมนาคม

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. 2554

๐๐๐๒๕๓๙๗๔

ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบบิเล็กทรอนิกส์
ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



248488

นางชاکริยา เบ็ญจบุญ บธ.บ. (การจัดการทั่วไป)

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

พ.ศ. 2554



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร.ศักดิ์ชาย ตังววรรณวิทย์)

ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์

(ดร.สุวรรณา สมบุญสุโข)

กรรมการ

(ดร.พ่องศรี เวสาร์ช)

กรรมการ

(ดร.นิธิตา บุรณจันทร์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมู ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา
หน่วยกิต	6
ผู้เขียน	นางชาคริยา เบ็ญจบุญ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.นิธิตา บุรณจันทร์
หลักสูตร	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
ภาควิชา	คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
คณะ	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี
พ.ศ.	2554

บทคัดย่อ

248488

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของ
 ผู้ใช้บริการการประมูด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท
 นครราชสีมา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ใช้บริการ จำนวน 165 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
 คือ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2
 สอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ สถิติที่ใช้
 ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวม
 ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านต่างๆ ของผู้ให้บริการที่มีต่อการประมูด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคิดเห็นและความพึงพอใจของ
 ผู้ให้บริการที่มีต่อการให้บริการการประมูด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด คือ ด้านภาพลักษณ์
 ขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.77 รองลงมาคือ ด้านการให้บริการ 4.19 ลำดับต่อมาด้านบุคลากร 4.17
 ลำดับต่อมอด้านกระบวนการ 3.98 ลำดับต่อมอด้านช่องทางการให้บริการ 3.47 และด้านการส่งเสริม
 การตลาด 2.97 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านต่างๆของผู้ให้บริการที่มีต่อการประมูด้วยระบบ
 อิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวม พบว่า ผู้ซื้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.90 ผู้ขายมีความคิดเห็น
 อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.93

คำสำคัญ : ความคิดเห็น / ความพึงพอใจ / การประมูด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ / ผู้ซื้อ / ผู้ขาย /
 ผู้ให้บริการตลาดกลาง

Thesis Title	A Study of an Opinion and the Satisfaction the Auction Service User with Electronics System in a Central Market, Office of Customer Service, CAT Telecom Public Co. Ltd, Nakhon Ratchasima Province
Thesis Credits	6
Candidate	Mrs. Chakriya Bencharoon
Thesis Advisor	Dr. Nitida Buranajant
Program	Master of Science in Industrial Education
Field of Study	Computer and Information Technology
Faculty	Industrial Education and Technology
B.E.	2554

Abstract

248488

The purpose of this research was to study and compared the opinion and the satisfaction of the electronics auction service user in the central market, Office of Customer Service, CAT Telecom Public Co. Ltd , Nakhon Ratchasima Province. The population used of this study was 165 service users. The tool used of this study was the inquiry form which divided into 2 parts, that was Part 1. The general enquired of the respondent. Part 2. The opinion and the satisfaction of the electronics auction service user enquired. The statistically used of data analysis was percentage, means, standard deviation. From the research result found that an overall opinion and a various satisfaction of the service user toward an electronic system auction has the opinion in a much level. When considered by side found that the opinion and the satisfaction of the service user toward the auction service with electric system at the most that was the organisation's image with the means of 4.77, next was service at 4.19, thence the personnel at 4.17, furthermore the process at 3.98, service channel at 3.47 and marketing promotion at 2.97. When compared a various side opinions of the service user toward to the electronic auction system by dividing into parts as follow found that the buyer has the opinion in a much level with means of 3.90, the seller has its opinion in a much level with the means of 3.93.

Keywords : Opinion / Satisfaction / Electronic System Auction / Buyer / Seller /

Central Market Service Provider

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษาแนะนำและให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากคณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ทั้งสองท่าน ได้แก่ ดร.นิธิดา บุรณจันทร์ และ รศ.สุวรรณา สมบุญสุขโย ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้รับคำแนะนำและให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ ในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและโครงสร้างขอขอบพระคุณ ดร.ศักดิ์ชาย ตั้งวรรณวิทย์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ดร.ผ่องศรี เวสราวัช กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุพการี ขอขอบคุณทุกคนในครอบครัว ผู้บริหาร เพื่อนพนักงานและผู้ใช้บริการ สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ที่กรุณาให้ความสะดวกและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ในการตอบแบบสอบถาม คุณค่าและประโยชน์อันที่เกิดจากงานวิจัยครั้งนี้ เป็นผลมาจากความกรุณาจากท่านทั้งหลายที่ได้กล่าวข้างต้น รวมทั้งเจ้าของเอกสาร ตำรา และงานวิจัยทุกท่านที่ผู้วิจัยได้นำมาข้อมูลมาใช้ศึกษา อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้ ประโยชน์อันใดที่เกิดจากการศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา นี้ ย่อมเป็นผลมาจากความกรุณาของท่านดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
รายการตาราง	ช
รายการรูปประกอบ	ซ
บทที่	
1. บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 วิธีดำเนินการวิจัย	3
1.6 สมมติฐานของการวิจัย	3
1.7 นิยามศัพท์	4
2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 การจัดการประวัติ สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	5
2.2 การประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	6
2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	19
2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	26
2.6 ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค	35
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3. วิธีดำเนินการวิจัย	45
3.1 ตัวแปรในการวิจัย	45
3.2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	46
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
3.4 วิธีรวบรวมข้อมูล	49
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
4.1 ผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	51
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	51
4.3 ผลผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	54
4.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	61
5. สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	66
5.3 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้	69
เอกสารอ้างอิง	70
ภาคผนวก	
ก. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	74
ข. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	81
ค. การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	87
ง. หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	91
ประวัติผู้วิจัย	94

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
2.1 แสดงการเปรียบเทียบวิธีการจัดหาพัสดุ	18
2.2 แสดงการเปรียบเทียบข้อดี / ข้อเสียของการประมูลแบบเดิมและแบบ e-Auction	18
3.1 แสดงจำนวนประชากร	46
4.1 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้	52
4.2 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามอายุของผู้ใช้	52
4.3 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามเหตุผลที่ตัดสินใจมาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	53
4.4 แสดงความถี่และร้อยละของประชากร จำแนกตามสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	53
4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา	54
4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้ระบบ	55
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้ระบบ	56
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	57
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านบุคลากร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	58
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	59
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความคิดเห็นและความพึงพอใจด้านภาพลักษณ์ขององค์กร จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	60
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลางสำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา จำแนกตามสถานะของผู้ใช้บริการ	61

รายการรูปประกอบ

รูป	หน้า
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	46