



## เอกสารอ้างอิง

1. สำนักมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2552, **สรุปผลการประเมินการให้บริการเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์**, กองการเจ้าหน้าที่, หน้า 7, 24.
2. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2554, **ข้อมูลบริษัท** [Online], Available : <http://www.catteteleco.com> [10 มีนาคม 2554].
3. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2554, **ประวัติความเป็นมา** [Online], Available : <http://www.catcommerce.com> [10 มีนาคม 2554].
4. บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน), 2554, **บริการ e-Auction** [Online], Available : <http://www.contactcenter.cattetelecom.com> [21 มิถุนายน 2554].
5. สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง, 2545, **แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์**, กลุ่มพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ, กองการเจ้าหน้าที่, หน้า 4, 12-29.
6. ราชบัณฑิตสถาน, 2542, **พจนานุกรมสังคัมวิทยา**, อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 15.
7. จำลอง เงินดี, 2544, **เอกสารคำสอนวิชาจิตวิทยาสังคัม**, ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 20.
8. ศัญญา วรคันธ์, 2553, **ศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้ระบบฐานข้อมูล 18 แฟ้มของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลหนองคาย**, ปรินญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, นวัตกรรมคัลย่อ, 26-28.

9. จำเรียง ภาวจิตร, 2546, “สาขารณมิติ”, เอกสารการสอนวิชาสังคมศึกษา 4 (เล่ม 2), สาขารณมหาชน, กรุงเทพมหานคร, หน้า 7.
10. ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, ความพึงพอใจ, สำนักพิมพ์นานมีบุ๊คส์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 775.
11. พรรณราย ทรัพย์ะประภา, 2529, จิตวิทยาอุตสาหกรรม, โอเดียนสโตร์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 160.
12. อุทิศ ศิริวรรณ, 2549, การจัดการการตลาด ฉบับเอเชีย, เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, กรุงเทพมหานคร, หน้า 211-231.
13. วารินทร์ สิ้นสูงสุด, 2546, การวัดความพึงพอใจของลูกค้า, สถาบันเพิ่มผลผลิตบัณฑิตกรรม, กรุงเทพมหานคร, หน้า 122.
14. สรชัย พิศาลบุตร, 2549, สำนวความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ, วิทยพัฒน์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 8-16.
15. ฉัตยาพร เสมอใจ, 2547, การจัดการและการตลาดบริการ, ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพมหานคร, หน้า 14, 52-56, 156-159.
16. อุดลย์ จาตุรงค์กุล, คลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล, 2546, การตลาดบริการ, เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, กรุงเทพมหานคร, หน้า 4.
17. ยุพาพรรณ วรรณวานิชย์, 2548, การจัดการการตลาดบริการ, สำนักพิมพ์แสงดาว, กรุงเทพมหานคร, หน้า 184-185.
18. นิติพล ภูตะโชติ, 2549, การบริหารการขาย, ซีเอ็ดดูเคชั่น, กรุงเทพมหานคร, หน้า 179-182.
19. ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2538, พฤติกรรมผู้บริโภค, พัฒนาศึกษา, กรุงเทพมหานคร, หน้า 3.
20. ดารา ทีปะपाल, 2553, การสื่อสารการตลาด, อมรการพิมพ์, กรุงเทพมหานคร, หน้า 55-65.

21. ปณิศา มีจินดา, 2553, **พฤติกรรมผู้บริโภค**, บริษัท ธรรมสาร จำกัด, กรุงเทพมหานคร, หน้า 10.
22. ญัฐกานต์ ผิวงาม, 2551, **ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านสินเชื่อของธนาคารออมสินสาขามุกดาหาร**, วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา ยุทธศาสตร์การพัฒนาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, หน้าบทคัดย่อ.
23. อัครพล อธิปัญญาสมิต, 2549, **ศึกษาทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้บริการ บมจ.ดาต้าแมท ในส่วนตลาดกลาง การประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(Thai2M)**, สารนิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หน้าบทคัดย่อ.
24. ธวัชชัย วังพิมูล, 2553, **ศึกษาความคิดเห็นของการใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงระบบ IP Star ตามโครงการ MOEnet ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานองคายเขต 2, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี สารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี**, หน้าบทคัดย่อ.
25. หทัยภัทร พินิจลาภประเสริฐ, 2550, **ความคิดเห็นของลูกค้าต่อการบริการของบริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาเดอะมอลล์ บางกะปิ**, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้าบทคัดย่อ.
26. จำลอง งามขำ, 2550, **ความคิดเห็นในการเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตของลูกค้า สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออก**, วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, หน้าบทคัดย่อ.
27. วิลาวัณย์ รุ่งเรืองชัยเจริญ, 2550, **ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ ADSL ของลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, หน้าบทคัดย่อ.

28. ปรีดา มนต์สิริเกียรติ, 2550, การศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการที่ใช้บริการการประมูล  
จ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ในกลุ่มธุรกิจผู้ค้าโลหะภัณฑ์, วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมมหาบัณฑิต ภาควิชาครุศาสตร์เทคโนโลยี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม  
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
29. วิศิษฐ์ อำนาจเจริญ, 2550, ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก ตลาดกลางการประมูลผ่านทาง  
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน),  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาเอกระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
30. มนตรี จงเจริญ, 2552, ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับส่วนประสมทางการตลาดของ  
การเลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม,  
วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาผู้บริหารระดับสูง บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
31. วิเลิศวัฒน์ หนูแสง, 2553, การศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้งานระบบ  
สารสนเทศนักศึกษาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชา  
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, หน้าบทคัดย่อ.
32. นันทนา อุษาจารุวิจิตร, 2553, การศึกษาแนวทางการปรับปรุงการจัดซื้อจัดจ้าง โดยวิธีการ  
ประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์, วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์, หน้าบทคัดย่อ.

## **ภาคผนวก ก.**

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ



## การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

### คำชี้แจง

โปรดพิจารณาแบบสอบถามแต่ละข้อที่แนบมา สามารถวัดได้ตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ โดยการกาเครื่องหมายในช่อง +1 หรือ 0 หรือ -1 เพียงช่องเดียว ดังนี้

ถ้าเห็นว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์	ได้	+1	คะแนน
ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่	ได้	0	คะแนน
ถ้าเห็นว่าข้อคำถามวัดไม่ตรงตามวัตถุประสงค์	ได้	-1	คะแนน

แบบสอบถามศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา ทั้งหมด 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการ	จำนวน	4	ข้อ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	จำนวน	4	ข้อ
3. ด้านการส่งเสริมการตลาด	จำนวน	2	ข้อ
4. ด้านบุคลากร	จำนวน	5	ข้อ
5. ด้านกระบวนการ	จำนวน	4	ข้อ
6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	จำนวน	2	ข้อ
	<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>21</b>	<b>ข้อ</b>

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านที่ได้เสียสละเวลาในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในครั้งนี้

ผู้ทำการวิจัย

นางชาริยา เบ็ญจธัญญ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. สถานะของผู้ใช้

- ( ) 1. ผู้ซื้อ                      ( ) 2. ผู้ขาย

2. เพศของผู้ใช้

- ( ) 1. ชาย                      ( ) 2. หญิง

3. อายุของผู้ใช้

- ( ) 1. 18 – 27 ปี              ( ) 2. 28 – 37 ปี  
( ) 3. 38 – 47 ปี              ( ) 4. มากกว่า 47 ปี

4. ประเภทของหน่วยงานที่ท่านทำงาน

- ( ) 1. ภาครัฐ                      ( ) 2. รัฐวิสาหกิจ                      ( ) 3. เอกชน

5. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

- ( ) 1. การแนะนำจากญาติ/เพื่อน                      ( ) 2. สถานที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพ  
( ) 3. สถานที่สะดวกในการเดินทาง                      ( ) 4. มีความเป็นกลางในการจัดการ  
ประมูล

6. สถานที่ใดที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

- ( ) 1. ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์  
( ) 2. ที่หน่วยงานหรือสำนักงานของเจ้าของโครงการ  
( ) 3. ที่บริษัทของผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละราย  
( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งหมด 6 ด้าน

### 1. ด้านการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์	✓			✓			✓		
2	การฝึกอบรมผู้เข้าร่วมประมูล เกี่ยวกับการใช้ระบบประมูลอิเล็กทรอนิกส์	✓			✓			✓		
3	ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ	✓			✓			✓		
4	ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	✓			✓			✓		

### 2. ด้านช่องทางการให้บริการ

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเพียงพอต่อการให้บริการ	✓			✓			✓		
2	จำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการสะดวกและมีจำนวนเพียงพอ	✓			✓			✓		
3	ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการลูกค้า	✓			✓			✓		
4	จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ	✓			✓			✓		

## 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	✓			✓			✓		
2	การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย	✓				✓		✓		

## 4. ด้านบุคลากร

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	✓			✓			✓		
2	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	✓			✓			✓		
3	ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	✓			✓			✓		
4	ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	✓			✓			✓		
5	ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	✓			✓			✓		

## 5. ด้านกระบวนการ

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	✓			✓			✓		
2	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	✓			✓			✓		
3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	✓			✓			✓		
4	ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ	✓			✓			✓		

## 6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร

ข้อที่	ข้อความ	วัดได้ตรงจุดประสงค์หรือไม่								
		ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2			ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3		
		+1	0	-1	+1	0	-1	+1	0	-1
1	ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร	✓			✓			✓		
2	ความเป็นกลางในการให้บริการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	✓			✓			✓		

ตารางที่ ก.1 แสดงการแสดงความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ดังนี้

คำถาม ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3	รวม	IOC	ความหมาย	หมายเหตุ
1	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
2	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
3	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
4	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
5	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
6	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
7	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
8	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
9	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
10	+1	0	+1	2	$2/3=0.67$	ใช้ได้	
11	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
12	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
13	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
14	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
15	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
16	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
17	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
18	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
19	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
20	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	
21	+1	+1	+1	3	$3/3 = 1$	ใช้ได้	

เทียบเกณฑ์ ถ้า IOC สูงกว่า 0.5 เป็นแบบสอบถามที่นำไปใช้วัดได้

**ภาคผนวก ข.**

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง

ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

โดย

นางชاکรียา เบ็ญจจัญญ

หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สาขาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้บริการ  
การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา  
แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้บริการการประมูลด้วย  
ระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพจริง

3. คำตอบทุกข้อ มีความสำคัญและความจำเป็นในการศึกษาครั้งนี้ ผลการตอบของท่านจะเก็บเป็น  
ความลับและไม่มีผลต่อสถานะภาพของท่านแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง

1. สถานะของผู้ใช้

( ) 1. ผู้ซื้อ

( ) 2. ผู้ขาย

2. เพศของผู้ใช้

( ) 1. ชาย

( ) 2. หญิง

3. อายุของผู้ใช้

( ) 1. 18 – 27 ปี

( ) 2. 28 – 37 ปี

( ) 3. 38 – 47 ปี

( ) 4. มากกว่า 47 ปี

4. ประเภทของหน่วยงานที่ท่านทำงาน

( ) 1. ภาครัฐ

( ) 2. รัฐวิสาหกิจ

( ) 3. เอกชน

5. เหตุผลใดที่ทำให้ท่านตัดสินใจมาใช้บริการที่สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

( ) 1. การแนะนำจากญาติ/เพื่อน

( ) 2. สถานที่ที่มีชื่อเสียงด้านคุณภาพ

( ) 3. สถานที่สะดวกในการเดินทาง

( ) 4. มีความเป็นกลางในการจัดการ

ประมูล

6. สถานที่ใดที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมในการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

( ) 1. ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

( ) 2. ที่หน่วยงานหรือสำนักงานของเจ้าของโครงการ

( ) 3. ที่บริษัทของผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละราย

( ) 4. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ตอนที่ 2** แบบสอบถามความคิดเห็นและความพึงพอใจของการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อคำถามแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าท่านมีความคิดเห็นและความพึงพอใจในการใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จากหัวข้อที่ระบุไว้ในข้อคำถามแต่ละข้อ โดยเขียนเครื่องหมาย ลงในช่องให้ตรงกับประโยชน์การใช้บริการจากสภาพจริงของท่าน คำถามมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	หมายถึง
5	เห็นด้วยมากที่สุด
4	เห็นด้วยมาก
3	เห็นด้วยปานกลาง
2	เห็นด้วยน้อย
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
<b>1.ด้านการให้บริการ</b>					
1.1 ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์					
1.2 การฝึกอบรมผู้เข้าร่วมประมูล เกี่ยวกับการใช้ระบบประมูลอิเล็กทรอนิกส์					
1.3 ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ					
1.4 ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัท เพียงพอต่อการให้บริการ					
2.2 จำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการ สะดวกและมีจำนวนเพียงพอ					

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2.3 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของ สำนักงานบริการลูกค้า					
2.4 จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ					
<b>3. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>					
3.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ					
3.2 การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงาน ขาย					
<b>4. ด้านบุคลากร</b>					
4.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน					
4.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
4.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจ ให้บริการ					
4.4 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพเป็นมิตร					
4.5 ความเพียงพอของบุคลากรในการ ให้บริการ					
<b>5. ด้านกระบวนการ</b>					
5.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสม					
5.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม					
5.4 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ					

ความพึงพอใจในการใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร					
6.1 ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร					
6.2 ความเป็นกลางในการให้บริการจัด ประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์					

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม.....ผู้ทำการวิจัย

## ภาคผนวก ค.

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสทศนครราชสีมา

ผลการทดลองหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Try out) กับกลุ่มประชากร จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 0.92 ดังนี้

ด้านที่	หัวข้อ	Sum(x <sub>i</sub> )	[Sum(x <sub>i</sub> )] <sup>2</sup>	ค่าความแปรปรวน
1	ด้านการให้บริการ	381	4,905	2.21
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	327	3,593	0.96
3	ด้านการส่งเสริมการตลาด	181	1,105	0.43
4	ด้านบุคลากร	509	8,685	1.63
5	ด้านกระบวนการ	416	5,816	1.58
6	ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร	271	2,471	0.77
รวม		2,085	26,575	7.58

จากสูตรการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

$$\alpha = \left[ \frac{n}{n-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

- เมื่อ  $\alpha$  = ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น  
 $n$  = จำนวนข้อของแบบสอบถาม  
 $S_i^2$  = คะแนนความแปรปรวนรายข้อ  
 $S_t^2$  = คะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

ได้ค่า  $S_t^2 = 69.50$

$$\alpha = \left[ \frac{30}{30-1} \right] \left[ 1 - \frac{7.58}{69.50} \right]$$

$\therefore \alpha = 0.92$

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านที่ 1. ด้านการให้บริการ</b>			
1.1 ความพร้อมของห้องและอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมวลระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.40	0.44	0.66
1.2 การฝึกอบรมผู้เข้าร่วมประมวล เกี่ยวกับการใช้ระบบประมวลอิเล็กทรอนิกส์	3.37	0.30	0.55
1.3 ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลระบบอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการให้บริการ	2.77	0.51	0.72
1.4 ความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ในการประมวล ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	3.17	0.54	0.73
<b>ด้านที่ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>			
2.1 สำนักงานบริการลูกค้าของบริษัทเพียงพอต่อการให้บริการ	3.13	0.25	0.50
2.2 จำนวนที่จอดรถของสำนักงานบริการ สะดวกและมีจำนวนเพียงพอ	1.33	0.22	0.47
2.3 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งของสำนักงานบริการลูกค้า	3.57	0.38	0.62
2.4 จำนวนช่องทางการชำระค่าบริการ	2.87	0.45	0.67
<b>ด้านที่ 3. ด้านการส่งเสริมการตลาด</b>			
3.1 การโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ	1.47	0.25	0.50
3.2 การแนะนำและให้ข้อมูลของพนักงานขาย	4.57	0.25	0.50
<b>ด้านที่ 4. ด้านบุคลากร</b>			
4.1 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	3.73	0.46	0.68
4.2 ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	3.87	0.32	0.56
4.3 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.00	0.40	0.63
4.4 ให้บริการให้ด้วยความสุภาพเป็นมิตร	4.03	0.37	0.60
4.5 ความเพียงพอของบุคลากรในการให้บริการ	1.33	0.22	0.47

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ความแปรปรวน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
<b>ด้านที่ 5. ด้านกระบวนการ</b>			
5.1 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.60	0.44	0.66
5.2 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.50	0.38	0.62
5.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	3.73	0.66	0.81
5.4 ขั้นตอนในการชำระค่าบริการ	3.03	0.30	0.55
<b>ด้านที่ 6. ด้านภาพลักษณ์ขององค์กร</b>			
6.1 ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงขององค์กร	4.53	0.25	0.50
6.2 ความเป็นกลางในการให้บริการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์	4.50	0.32	0.56

## ภาคผนวก ง.

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 5804/179



คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี  
126 ถนนประชาอุทิศ แขวงบางมด  
เขตทุ่งครุ กรุงเทพฯ 10140

25 กุมภาพันธ์ 2554

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน ผู้จัดการสำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม



ด้วย นางสาวชาคริยา เบ็ญจบุญ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีความประสงค์ทำวิจัย เรื่อง "ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ในส่วนตลาดกลางการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์" โดยมี ดร.นิธิดา บุรณจันทร์ เป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ดังนั้น เพื่อให้งานวิจัยดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี จึงใคร่ขออนุญาตให้นักศึกษาเก็บข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อเป็นข้อมูลในการวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์สุวรรณา สมบุญสุขโข)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี  
สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ  
โทรศัพท์/โทรสาร : 0-2470-8500

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล

นางชาริยา เบ็ญจบุญ

วัน เดือน ปีเกิด

19 กุมภาพันธ์ 2513

ประวัติการศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา

โรงเรียนรัตโนภาส

จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ. 2527

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง

สาขาวิชาบัญชี

วิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา

วิทยาเขตเทคนิคภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นครราชสีมา พ.ศ. 2532

ระดับปริญญาตรี

บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล

วิทยาเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นครราชสีมา

พ.ศ. 2540

ระดับปริญญาโท

ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต

สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พ.ศ. 2554

ประวัติการทำงาน

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตำแหน่ง พนักงานการเงินและบัญชี 2

สำนักงานบริการลูกค้า กสท เขตตะวันออกเฉียงเหนือ

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2532

พนักงานรัฐวิสาหกิจ

ตำแหน่ง พนักงานการเงินและบัญชี 6

สำนักงานบริการลูกค้า กสท นครราชสีมา

บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

พ.ศ. 2533 – ปัจจุบัน



## มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ข้อตกลงว่าด้วยการโอนสิทธิ์ในทรัพย์สินทางปัญญาของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

วันที่ 12 ตุลาคม 2554

ข้าพเจ้า นางสาวชัชวาลยา เบ็ญจธัญญ์ รหัสประจำตัว 53370535 เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี หลักสูตรปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี อยู่บ้านเลขที่ 295 ถนนกวิภากลาง ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000 ขอโอนลิขสิทธิ์ในวิทยานิพนธ์ให้ไว้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี โดยมี รศ.ดร.สิทธิชัย แก้วเกื้อกุล ตำแหน่งคณบดี คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรมและเทคโนโลยี เป็นผู้รับโอนลิขสิทธิ์และมีข้อตกลงดังนี้

1. ข้าพเจ้าได้จัดทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ศึกษาความคิดเห็นและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนตลาดกลาง สำนักงานบริการลูกค้า กสท โทรคมนาคม ซึ่งอยู่ในความควบคุมของ ดร.นิธิตา บุรณจันทร์ ตามมาตรา 14 แห่ง พ.ร.บ. ลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
2. ข้าพเจ้าตกลงโอนลิขสิทธิ์จากผลงานทั้งหมดที่เกิดขึ้น จากการสร้างสรรค์ของข้าพเจ้าในวิทยานิพนธ์ให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ตลอดอายุแห่งการคุ้มครองลิขสิทธิ์ตามมาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 ตั้งแต่วันที่ได้รับอนุมัติโครงร่างวิทยานิพนธ์จากมหาวิทยาลัย
3. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำวิทยานิพนธ์ไปใช้ในการเผยแพร่ในสื่อใดๆ ก็ตาม ข้าพเจ้าจะต้องระบุว่าวิทยานิพนธ์เป็นผลงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีทุก ๆ ครั้งที่มีการเผยแพร่
4. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำวิทยานิพนธ์ไปเผยแพร่หรืออนุญาตให้ผู้อื่นทำซ้ำ หรือดัดแปลง หรือเผยแพร่ต่อสาธารณชนหรือกระทำการอื่นใด ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 โดยมีค่าตอบแทนในเชิงธุรกิจ ข้าพเจ้าจะกระทำได้เมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีก่อน
5. ในกรณีที่ข้าพเจ้าประสงค์จะนำข้อมูลจากวิทยานิพนธ์ไปประดิษฐ์หรือพัฒนาต่อขอเป็น สิ่งประดิษฐ์หรืองานทรัพย์สินทางปัญญา ภายในระยะเวลาสิบ (10) ปีนับจากวันลงนามในข้อตกลงฉบับนี้ ข้าพเจ้าจะกระทำได้เมื่อได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีมีสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญานั้น พร้อมกับได้รับชำระค่าตอบแทนการอนุญาตให้ใช้สิทธิดังกล่าว รวมถึงการจัดสรรผลประโยชน์อันพึงเกิดขึ้นจากส่วนใดส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของวิทยานิพนธ์ในอนาคต โดยให้เป็นไปตามระเบียบ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยการบริหารผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ. 2538

6. ในกรณีที่มีผลประโยชน์เกิดขึ้นจากวิทยานิพนธ์หรืองานทรัพย์สินทางปัญญาอื่นที่ข้าพเจ้าทำขึ้น โดยมีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีเป็นเจ้าของ ข้าพเจ้าจะมีสิทธิได้รับการจัดสรรผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญาดังกล่าวตามอัตราที่กำหนดไว้ในระเบียบสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ว่าด้วยการบริหารผลประโยชน์อันเกิดจากทรัพย์สินทางปัญญา พ.ศ.

2538



ลงชื่อ.....*ฐ*.....ผู้โอนลิขสิทธิ์  
(นางชาคริยา เบ็ญจบุญ)

ลงชื่อ.....*[Signature]*.....ผู้รับโอนลิขสิทธิ์  
(รศ.ดร.สิทธิชัย แก้วเกื้อกุล)

ลงชื่อ.....*[Signature]*.....พยาน  
(รศ.สุวรรณา สมบุญสุขโข)

ลงชื่อ.....*[Signature]*.....พยาน  
(นางอรุณา เพ็ชรอุไร)

