

# ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย

## THE SATISFACTION OF SUPPLIERS TOWARD e-AUCTION: A CASE STUDY OF THE SPORTS AUTHORITY OF THAILAND

### ปริญญานิพนธ์

#### บทคัดย่อ

ตามที่การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2545 เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายรัฐบาลที่มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการในด้านต่างๆ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นใจในความยุติธรรมของการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านการดูแลของผู้ให้บริการตลาดกลาง ด้านความชัดเจนของเงื่อนไข และด้านความเหมาะสมเกี่ยวกับอัตราค่าบริการและเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการรับรู้และความรู้ความเข้าใจกลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามชนิดเลือกตอบเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้ประกอบการ และระยะเวลาดำเนินธุรกิจ พร้อมด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประกอบการโดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธี F-test วิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบเป็นรายคู่ในกรณีที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)

จากผลการวิจัยสรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ผู้ประกอบการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันในด้านความชัดเจนของเงื่อนไข โดยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ประกอบการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีลักษณะการบริหารจัดการต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้ประกอบการที่มีระยะเวลาดำเนินการธุรกิจต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารประเภทเดียวกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน และผู้ประกอบการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

#### Abstract

The Sports Authority of Thailand has carried out purchasing and procurement by e-Auction method process since October 2002 in responding to government policy on development of public and private sector's management by implementing information technology to support the process to be more transparent, more instant and more effective. Researcher interested in the satisfaction factor of suppliers toward e-Auction process of the Sports Authority of Thailand (SAT) in Bangkok area by studying on four aspects: 1) confidence in fairness, 2) controlling of market center service, 3) clearness of condition, and 4) appropriation of fee. Samples consisted of 140 people in Bangkok. Questionnaires were distributed to gather the data in accordance with population science character of gender, age, status, education, type of supplier, duration of enterprise, with question of their opinions on satisfaction on e-Auction process of Sports Authority of Thailand (SAT) in Bangkok area. Statistics used included percentage, frequency, standard of deviation, t-test, an analysis of variance (one-way ANOVA), and pair test in case there were difference of statistical significance at the .01 and .05 level by LSD method.

Study results indicated that the satisfaction of suppliers toward e-auction: a case study of the Sports Authority of Thailand (SAT) in Bangkok area in all 4 aspects was at a high level. Different gender, education, duration of enterprise and type of management had found different satisfaction without significant. Different age of entrepreneur had different satisfaction on clearness of condition aspect with statistic significant at .05 level. In different level of education, different management and different duration of business had found no satisfaction difference. Whereas different level of public announcement information had found no satisfaction differences and differences in knowledge and understanding had found satisfaction differences.

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายรัฐบาลใหม่ จวบจนนี้ มุ่งเน้นในเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้นรวมถึงการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนมีความแข็งแกร่ง และสามารถร่วมกัน พัฒนาประเทศให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549

จากนโยบายดังกล่าวรัฐบาลจึงได้ดำเนินการจัดทำ โครงการเปลี่ยนระบบการบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ GFMS (Government Fiscal Management Information System) ขึ้น และคณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 กำหนดให้หน่วยงานราชการ ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง เริ่มดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบการจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยส่วนราชการต่างๆ จะต้องมีการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ภายในเดือนธันวาคม 2545 และต้องรายงานความก้าวหน้าของระบบการจัดซื้อจัดจ้างในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ทุก 3 เดือน นับตั้งแต่เดือนมกราคม 2546 เป็นต้นไป รวมทั้งให้สำนักปลัด สำนักนายกรัฐมนตรีร่วมกับกระทรวงการคลังดำเนินการแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมเพื่อเอื้อต่อการจัดซื้อจัดจ้างในรูปแบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (สมาคมบริหารพัสดุแห่งประเทศไทย 2548: 61)

การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง "องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย" เมื่อวันที่ 12 กันยายน พ.ศ. 2507 โดยกำหนดบทบาทและวัตถุประสงค์ไว้ คือ ส่งเสริมกีฬา ช่วยเหลือแนะนำ และร่วมมือในการจัดการและดำเนินการกีฬาสมัครเล่น สืบสวน จัดสร้าง และบูรณะสถานที่สำหรับกีฬาสมัครเล่น ติดต่อร่วมมือกับองค์กร หรือสมาคมกีฬาสมัครเล่นทั้งในและนอกราชอาณาจักร ประกอบธุรกิจอื่น ๆ อันเกี่ยวแก่หรือเพื่อประโยชน์ของกีฬาสมัครเล่น เสนอแนะแก่หน่วยงานราชการหรือองค์กรของรัฐบาลในเรื่องกีฬาเพื่อปรับปรุงแก้ไขหรือชักจูง เร่งเร้าให้เกิดความนิยมในกีฬาอย่างกว้างขวาง เสาะแสวงและรวบรวมหลักฐานต่างๆ จากหน่วยงานราชการ องค์กรของรัฐบาลหรือเอกชน เพื่อประโยชน์ในการจัดทำสถิติเกี่ยวกับกีฬาสมัครเล่น จากการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ในที่สุดจึงได้มีพระมหากษัตริย์คุณโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติการกีฬาแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2528 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 102 ตอนที่ 149 ลงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2528 เพื่อกำหนดตั้งการกีฬาแห่งประเทศไทยแทน องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย โดยให้การกีฬาแห่งประเทศไทย มีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมการกีฬา และควบคุมการดำเนินการกีฬาให้กว้างขวาง มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

การกีฬาแห่งประเทศไทย มีงานจัดซื้อจัดจ้าง กองพัสดุ ฝายการคลัง เป็นผู้ดำเนินการ จัดซื้อจัดจ้างตามข้อบังคับการกีฬาแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 22 ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2542 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549

การกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จึงต้องตอบสนองนโยบายของรัฐบาลตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 ที่ให้เริ่มดำเนินการในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ใช้ระยะเวลาอันน้อยลง ได้สิ่งของที่มีคุณภาพและราคาเหมาะสม เพิ่มความโปร่งใส และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ ทำให้เกิดความยุติธรรมต่อภาคธุรกิจ และยังเป็น การช่วยลดค่าใช้จ่ายของผู้ขาย หรือผู้รับจ้าง เหตุอันนี้เนื่องมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยากแบบเดิม สามารถตรวจสอบความเคลือบไหวของราคาได้ตลอดระยะเวลาการประมูลและเป็น การประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนเพิ่มโอกาสให้มีผู้ประกอบการรายใหม่เข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

การกีฬาแห่งประเทศไทย ได้เริ่มดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 ในระยะแรกของการดำเนินงานพบปัญหาและอุปสรรคหลากหลาย และขณะนี้ได้ล่วงเลยมาหลายปีแล้ว ผู้วิจัยจึงมีความตั้งใจที่จะศึกษากระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการศึกษาจะได้นำไปพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่รัฐบาลกำหนดไว้ และเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ประกอบการ

## วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ และปัจจัยด้านการรับรู้และความรู้ความเข้าใจ

## วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึงเดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 กับการศึกษาแห่งประเทศไทย จำนวน 220 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่เดือนตุลาคม พ.ศ. 2551 ถึง เดือนตุลาคม พ.ศ. 2552 กับการศึกษาแห่งประเทศไทยซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางเคริจซ์และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970: 608) จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งในการสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์ โดยแบ่งเครื่องมือวิจัยออกเป็นสอง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม จัจยด้านบุคคล ประกอบด้วย เพศอายุ ระดับการศึกษาสูงสุดประเภทผู้ประกอบการ และระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับประกาศเชิญชวนผู้ประกอบการเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จากสื่อต่างๆ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามสำหรับวัดความพึงพอใจที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale

การหาคุณภาพเครื่องมือ การหาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา 2 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) มองข้อคำถามแต่ละข้อว่าตรงตามเนื้อหาและจุดมุ่งหมายของการวิจัยครั้งนี้ หรือไม่ และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Try-Out) กับกลุ่มประชากรกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้ประกอบการที่เคยเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์และหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ตามวิธีของ Cronbach's Alpha ถ้ามีค่าระหว่าง .70 - 1.00 จึงจะถือว่าน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (Cronbach's Alpha Coefficient; L.J. Cronbach, 1951: 297 - 334 ) ซึ่งผลการวิเคราะห์ทำให้ได้ค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา เท่ากับ 0.9304

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 140 คน การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ประมวลผลข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยนำค่าสถิติที่ได้มาอธิบายแล้วเสนอในรูปตาราง และภาพประกอบ ความเรียงที่เกิดขึ้นจากการศึกษา ซึ่งสามารถแยกค่าทางสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ได้ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. การแจกแจงค่าคะแนนของความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05
4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่า มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)

## สรุปผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาเป็นรายละเอียด ดังนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 และเป็นเพศหญิง จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุ 31-40 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2 รองลงมาคือ อายุ 21- 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 อายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 26.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาเป็นการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 24.3 การศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการประเภทบริษัท จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 52.9 รองลงมาเป็นผู้ประกอบการประเภทห้างหุ้นส่วนจำกัด จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1 ประเภทบุคคลธรรมดาและคณะบุคคล จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาการดำเนินธุรกิจ 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 32.9 รองลงมา 610 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 10-15 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และ 1-5 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4

2. การรับรู้ข่าวสารและประกาศเชิญชวนผู้ประกอบการเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 ส่วนรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ถึง มาก โดยข้อที่มีการรับรู้ข่าวสารและประกาศเชิญชวนระดับมากที่สุด ได้แก่ เว็บไซต์กรมบัญชีกลาง ([www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ เว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย ([www.sat.or.th](http://www.sat.or.th)) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนข้อที่มีการรับรู้ข่าวสารและประกาศเชิญชวนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ หนังสือศูนย์รวมข่าว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 จากติดประกาศไว้ ณ ที่ทำการของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 กรมประชาสัมพันธ์ โดยทางสถานีโทรทัศน์ช่อง 11 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 SMS ของ [www.GoProcurement.com](http://www.GoProcurement.com) และบริษัท อ.ส.ม.ท. จำกัด มหาชน (สถานีโทรทัศน์ช่อง 9) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ตามลำดับ

3. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สูงสุดได้แก่ การเข้าสู่ระบบการเสนอราคา (login) โดยใช้เลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) ที่ได้รับจากคณะกรรมการประกวดราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาคือ การยืนยันการเสนอราคาครั้งสุดท้ายแล้วไม่สามารถถอนการเสนอราคาได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 การประกาศราคา OR ทางเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 การรับซองข้อเสนอคุณสมบัติตามที่การกีฬาแห่งประเทศไทยกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 หลักประกันซองที่การกีฬาแห่งประเทศไทยกำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 การอุทธรณ์กรณีไม่ผ่านคัดเลือกโดยที่ผู้ประกอบการต้องยื่นอุทธรณ์ต่อการกีฬาแห่งประเทศไทยภายใน 3 วัน นับแต่วันได้รับแจ้งจากการกีฬาแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยด้านที่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของการกีฬาแห่งประเทศไทยสูงสุด ได้แก่ ด้านการดูแลของผู้ให้บริการตลาดกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 รองลงมาคือ ด้านความชัดเจนของเงื่อนไข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ด้านความเหมาะสมเกี่ยวกับอัตราค่าบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และด้านความมั่นใจในความยุติธรรมของการกีฬาแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทยเป็นรายด้าน พบว่าความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านความมั่นใจในความยุติธรรมของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านความมั่นใจในความยุติธรรมของการกีฬาแห่งประเทศไทยสูงสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีการรับซองเอกสารหลักฐานและซองข้อเสนอทางด้านเทคนิคของผู้ประกอบการตามลำดับก่อนหลัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้ถูกต้องในกรณีผู้ประกอบการไม่เข้าใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 การพิจารณาคุณสมบัติทางเอกสารและคุณสมบัติทางเทคนิคของผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 มีเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร จำนวนเหมาะสมกับการให้บริการกับผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และมีการเผยแพร่ประกาศประกวดราคาตามช่องทางต่างๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านการดูแลของผู้ให้บริการตลาดกลาง โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ส่วนรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านการดูแลของผู้ให้บริการตลาดกลางสูงสุด ได้แก่ มีความตั้งใจในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 รองลงมาคือ มีการให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ประกอบการทุกราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 มีการให้บริการแก่ผู้ประกอบการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 มีการดำเนินการในการเสนอราคาอย่างยุติธรรมต่อผู้ประกอบการ มีการให้ความสะดวกสบายแก่ผู้ประกอบการ และมีการจัดบุคลากรไว้ให้บริการแก่ผู้ประกอบการในจำนวนที่เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับวิธีการเสนอราคา ทำให้ผู้ประกอบการ มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และมีการให้ข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องแจ้งราคา เริ่มต้นการเสนอราคาอย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ตามลำดับ

ความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านความชัดเจนของเงื่อนไข โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขสูงสุด ได้แก่ การกำหนดระยะเวลาก่อนเปิดการเสนอราคา 5 นาที มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ มีการกำหนดผลงานจัดจ้างของผู้ประกอบการไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ตามระเบียบได้กำหนดวงเงินในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีจำนวนตั้งแต่ 2 ล้านบาท ขึ้นไป มีความชัดเจน



เงื่อนไขของการบริการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในด้านการกำหนดวงเงินเบื้องต้น วันเวลาสถานที่ ตัวอย่างพัสดุรวมทั้ง กฎเกณฑ์และข้อตกลงต่างๆ ในการเข้าร่วมเสนอราคาอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจต่ออัตราค่าบริการที่มีการเรียกเก็บกับ ผู้ประกอบการที่ชนะการเสนอราคา รวมทั้งช่องทางการชำระเงินค่าบริการดังกล่าวที่มีความสะดวกรวดเร็วและเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะรูปแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการซึ่งมีการดำเนินงานในรูปแบบบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัด (คิดเป็นร้อยละ 90.00) มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 87.0) ซึ่งนับได้ว่าเป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับค่อนข้างสูง จึงมีความเข้าใจในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งการดำเนินงานโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความเข้าใจเกี่ยวกับ จัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่พบว่า อยู่ในระดับมาก และมีการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้าง วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางสื่อประชาสัมพันธ์หลัก ได้แก่ เว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ([www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)) และเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย ([www.sat.or.th](http://www.sat.or.th)) ในระดับมากเช่นกัน

2. จากสมมติฐานข้อที่ 1 กำหนดว่า ผู้ประกอบการที่มีลักษณะของประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีลักษณะของประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน ทุกตัวแปร ยกเว้นตัวแปรอายุซึ่งทำให้ความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ด้านความชัดเจนของเงื่อนไขการจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ประกอบการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่า คือ ตั้งแต่ 30 ขึ้นไป ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประกอบการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีอายุน้อยอาจมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่า และอาจยังไม่มีความคิดเห็นที่เป็นข้อขัดแย้งต่อลักษณะ และเงื่อนไขต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในด้านการกำหนดวงเงินจัดซื้อจัดจ้างเบื้องต้น การกำหนดตัวอย่างพัสดุที่จัดซื้อ การกำหนดผลงานที่จัดจ้าง การกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการเสนอราคา การกำหนดระยะเวลาสิ้นสุดเวลาในการเสนอราคา ในการจัดซื้อจัดจ้าง มากนัก ส่วนผู้ประกอบการที่มีอายุมากกว่าอาจเคยได้เข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บ่อยครั้งกว่าและอาจทำให้มีข้อสังเกต หรือพบปัญหาอุปสรรคในกระบวนการเสนอราคาอันเนื่องมาจากหลักเกณฑ์และเงื่อนไขตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีฯ บางประการ ซึ่งสอดคล้องกับ อมรรัตน์ ชาวาลิต (2541) ที่ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อการจัดบริการสาธารณสุขของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเอริก พบว่า ระดับอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณสุขของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเอริก อย่างไร ก็ตามเมื่อพิจารณา ตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์อื่น ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษาสูงสุด ประเภทของผู้ประกอบการ และระยะเวลาของการทำงาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ชาวาลิต (2541) ที่ทำการวิจัยความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อการจัดบริการสาธารณสุขของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเอริก ที่พบว่า เพศ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจไม่ต่างกัน และสอดคล้องกับ พัชฎามาส จรรย์รัตน์ (2545) ที่ทำการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

3. จากสมมติฐานข้อที่ 2 กำหนดว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนให้เข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้แสดงว่า ผู้ประกอบการที่มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากนั้น ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการได้รับข่าวสารประกาศเชิญชวนเข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง ([www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)) และเว็บไซต์การกีฬาแห่งประเทศไทย ([www.sat.or.th](http://www.sat.or.th)) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (คิดเป็นร้อยละ 87.20) และเป็นผู้ที่มิพบหาหน้าในการเข้าร่วมการเสนอราคาโดยใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้นน่าจะมีพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอจึงทำให้รับรู้ข่าวสารการประกาศเชิญชวนให้เข้าร่วมการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทางเว็บไซต์มากที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเว็บไซต์เป็นช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยสะดวกรวดเร็วสอดคล้องกับลักษณะการดำเนินงานของผู้ประกอบการซึ่งเป็นบริษัทและห้างหุ้นส่วนจำกัดต่างๆ รวมทั้งเป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตลอดเวลาจึงทำให้ผู้ประกอบการได้รับข่าวสารการประกาศเชิญชวนได้อย่างทั่วถึง อันเป็นผลทำให้มีความพึงพอใจในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับมาก ดังจะเห็นได้จากผู้ประกอบการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนในระดับที่มากขึ้นนั้น จะมีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่มากขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ พัชฎามาส จรรย์รัตน์ (2545) ที่ทำการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าความตระหนักในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทางบวก

4. จากสมมติฐานข้อที่ 3 กำหนดว่า ผู้ประกอบการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของการกีฬาแห่งประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าผู้ประกอบการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูง จะเห็นได้ว่าผู้ประกอบการที่มีระดับความรู้ความเข้าใจมากกว่าจะมีความพึงพอใจต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงกว่า ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจำเป็นต้องมีพื้นฐานความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เพื่อให้สามารถสร้างความคาดหวังหรือความต้องการที่ถูกต้องและสามารถเข้าถึงกระบวนการดำเนินงานของเรื่องนั้นๆ ได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับ สมิต สัชฌุกร 2542: 18) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะมากหรือน้อยเพียงใดอาจพิจารณาจากสิ่งที่ได้รับและความคาดหวัง กล่าวคือ ถ้าได้รับการบริการต่ำกว่าการคาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าผลของการบริการเท่ากับการคาดหวังจะทำให้เกิดความพึงพอใจ และผลของการบริการสูงกว่าการคาดหวังก็จะทำให้เกิดความประทับใจ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้ความเข้าใจเป็นปัจจัยพื้นฐานเพื่อการสร้างความคาดหวังในการบริการเพื่อเปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับหากมีความรู้ความเข้าใจมากขึ้นก็จะทำให้สามารถยอมรับและพึงพอใจต่อการบริการมากขึ้นไปด้วย สอดคล้องกับ พัชฎา มาส จบรัตน์ (2545) ที่ทำการวิจัยความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าความตระหนักในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นที่มีต่อบริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในทางบวก

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งอยู่ในระดับมากนั้น เป็นความสำเร็จของการดำเนินงานตามหลักการและแนวคิดที่กำหนดให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐตามที่ระบุไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม กล่าวคือ ระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ประกอบการเกิดความมั่นใจในการเสนอราคา ในความยุติธรรมของกระบวนการเสนอราคา รวมถึงผู้จัดดำเนินการเสนอราคาหรือผู้ให้บริการตลาดกลาง และมีความยอมรับในเงื่อนไขการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ การกำหนดอัตราค่าบริการ และวิธีการเรียกเก็บค่าบริการดังกล่าว รวมทั้งมีความพึงพอใจในการดูแลและอำนวยความสะดวกในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการกีฬาแห่งประเทศไทยและผู้ให้บริการตลาดกลางในระดับที่น่าพอใจ นอกจากนี้ยังพบว่า ระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวน และระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอน วิธีการ รวมถึงข้อปฏิบัติและหลักเกณฑ์เงื่อนไขต่างๆ ในการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่มากขึ้น ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับที่สูงขึ้นด้วย

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย และหัวข้องานวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประกอบการที่ใช้บริการการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาการกีฬาแห่งประเทศไทย และผู้ให้บริการตลาดกลาง เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการบริหารจัดการต่างๆ เช่น การตรวจสอบความต้องการหรือความคาดหวังของผู้ประกอบการ การกำหนดกลยุทธ์การบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นต้น
2. ควรพิจารณาแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านช่องทางอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเว็บไซต์เพิ่มขึ้น
3. ควรมีการอบรมและทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการและบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งควรเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และเงื่อนไขของการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนดตามระเบียบให้ผู้ประกอบการได้รับรู้และเข้าใจอย่างชัดเจน
4. การกีฬาแห่งประเทศไทยจะต้องพัฒนาความรู้ความเข้าใจของผู้ประกอบการและมีการสื่อสารข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วน โดยสม่ำเสมอ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาให้สูงขึ้นในอนาคต
5. ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับการนำเสนอข่าวสารประกาศเชิญชวนผ่านช่องทางการสื่อสารอื่น ๆ นอกเหนือจากทางเว็บไซต์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากระดับการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนในภาพรวม ยังอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ซึ่งอาจเป็นผลเนื่องมาจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารประกาศเชิญชวนอื่น ๆ ได้แก่ SMS ของ [www.Goprocurement.com](http://www.Goprocurement.com) บริษัท อ.ส.ม.ท. จำกัด มหาชน (สถานีโทรทัศน์ช่อง 9) กรมประชาสัมพันธ์ (สถานีโทรทัศน์ช่อง 11) หนังสือศูนย์รวมข่าว และจากการตีพิมพ์ประกาศไว้ ณ ที่ทำการการกีฬาแห่งประเทศไทย ยังไม่สามารถสื่อสารข้อมูลไปยังผู้ประกอบการได้ดีเท่าที่ควร หรืออาจมีข้อจำกัดในการนำเสนอและสืบค้นข้อมูล กล่าวคือ มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ข่าวสารประกาศเชิญชวนผ่านช่องทางดังกล่าว ในระดับปานกลางเท่านั้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยประเด็นต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อผู้ให้บริการตลาดกลางแต่ละแห่ง เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการตลาดกลาง ในการจัดดำเนินการเสนอราคา
2. ควรเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์โดยวิธีการสัมภาษณ์และ/หรือการสังเกตเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์
3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เพื่อสรุปเป็นผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในภาพรวมของประเทศ
4. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการด้านอื่นๆ ของการกีฬาแห่งประเทศไทย โดยมีการวิเคราะห์จำแนกตามกลุ่มเป้าหมายที่รับบริการและประเภทในการให้บริการด้านต่างๆ เพื่อศึกษารูปแบบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่มีมาตรฐาน

## บรรณานุกรม

- กรมบัญชีกลาง. (2545). คู่มือการดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ.
- ..... (2546). แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทวีพงษ์ หินคำ. (2541). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานสุขาภิบาลริมใต้ จังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2540). วิทยาการบริหารสำหรับนักบริหารมืออาชีพในยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญญา ปัญญาแก้ว. (2541)ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของข้าราชการครูในจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนภัทร์ วิชัยลักษณะ. (2548)การนำระบบจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของนายทหารสัญญาบัตรของกรมช่างทหารอากาศ กองบัญชาการสนับสนุนทหารอากาศ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประเวศน์ มหารัตน์สกุล. (2543). การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) น).
- พงศ์เทพ ทองพัฒน์. (2549). การประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษา กรมทางหลวง กระทรวงการคลัง. กรุงเทพมหานคร: ภาคนิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พัชฎามาส จรรย์รัตน์. (2541). ความคิดเห็นที่มีต่อการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่สังกัดหน่วยงานในสำนักงานใหญ่. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิต การเกษตรของจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนตรี จุฬาวพัฒนา. (2537). ระบบวิจัยและพัฒนาในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- วัฒนาพร ไซ์พินิจ. (2546). การดำเนินการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน)
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2551)วิธีวิทยาการวิจัย. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ สุวีริยาสาส์น.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทย ในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. เชียงใหม่: วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2540). เทคนิคการประมวลผล. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แพรวพิทยา.
- สุทธิชัย แก้วประดับ. (2550)ปัจจัยเป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง : มุมมองของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. ถ่ายเอกสาร.



- สมาคมผู้บริหารพัสดุแห่งประเทศไทย. (2547) เอกสารประกอบการสัมมนาทางวิชาการแนวทางปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และแก้ไขเพิ่มเติม และการบริหารสินทรัพย์ใหม่ริบทใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2526). การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- สมยศ นาวิการ. (2521). การพัฒนาองค์การและจิตใจ. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- อัญชญา บุญเรือง. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหญิงและชายในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยบริหารธุรกิจสากลเฉลิมพระเกียรติ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์.
- อมรรัตน์ เชาวลิต. (2541). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับมหาบัณฑิตต่อระบบการจัดการบริการสารสนเทศของสำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยยอร์ก. กรุงเทพมหานคร: วิทยาลัยบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Campbell A. (1976). Subjective measure if will being. **Am Psychol.** 31(1): 117-124.
- Crobach, L.J. (1951) Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. **Psychometrika.** 16 (3).
- Donabedian A. (1980).The definition of quality and approach to its measurement. **Ann Arbor.** Michigan: Health Administration Press.
- Hovland, C.I. and J. Irving. (1982). **Personality and Persuasion.** New Haven: Greenwood Press.
- Nonaka I. Takeuchi H. (1995). **The knowledge creating company : How Japanese companies create the dynamics of innovation.** Oxford University Press.
- Rogers, Everett M. (1978). Communication Channels. Handbook of Commnication.
- Wolman Benjamin B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science.** New York: Van Nostrand Reinhold.