

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ**      ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์  
ของหน่วยราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่

**ผู้เขียน**

นางสาวกัทรินญา ลำแสง

**ปริญญา**

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

**คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ**

รองศาสตราจารย์ ดร. นิตยา เจริญประเสริฐ

ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดำรงค์ศักดิ์ นภารัตน์

กรรมการ

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากการเก็บแบบสอบถามผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุในระดับหัวหน้าส่วนพัสดุของหน่วยราชการในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 127 คน และข้อมูลทุติยภูมิจากหนังสือ วารสาร บทความ รายงาน การวิจัย เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลจากการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม 2551 ถึงเดือนตุลาคม 2551 จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลผล สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุดเป็นเพศหญิง อายุ 41-46 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ เป็นข้าราชการ ระดับตำแหน่งงาน 6 และระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี โดยส่วนใหญ่ยังไม่เคยใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ในปีที่ผ่านมา แต่มีความสนใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ในปีงบประมาณต่อไป

ปัจจัยด้านตลาดองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยราชการต้องการให้การจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นไปตาม

หลักเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง งบประมาณที่ได้รับ ตามนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างของโครงสร้างองค์กร เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและความสะดวกของการจัดซื้อจัดจ้าง

ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมุขทางอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก หน่วยราชการให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ดังนี้

- ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ : ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลและระบบ
- ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ : ได้แก่ ที่ตั้งสำนักงานของผู้ให้บริการฯ อยู่ในที่เหมาะสมและการคมนาคมสะดวก
- ปัจจัยด้านบุคลากร : ได้แก่ พนักงานของบริษัทผู้ให้บริการตลาดกลางมีความสามารถในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
- ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ : ได้แก่ สถานที่ประมุขมีบรรยากาศดี
- ปัจจัยด้านกระบวนการ : ได้แก่ สามารถติดต่อสื่อสารกับบริษัทผู้ให้บริการฯ หลายช่องทางได้อย่างรวดเร็ว และบริการมีความถูกต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของกรมบัญชีกลาง

**Independent Study Title** Factors Affecting Government Agency Decision Towards Using  
Electronic Auction in Mueang Chiang Mai District

**Author** Miss Pattarina Lumsaeng

**Degree** Master of Business Administration

**Independent Study Advisory Committee**

Associate Professor Dr. Nittaya Jariangprasert Chairperson

Lecturer Damrongsak Naparat Member

**ABSTRACT**

This independent study aims to study the factors affecting the decision to use electronic auction system among government units in Mueang District, Chiang Mai Province. The primary data was collected from questionnaire distributed to 127 heads of supply section of government units in Mueang District and the secondary data was from journals, articles, research reports and related documents, including online information. The data collecting period was from May-October 2008.

The data was then analyzed and the results of the study can be summarized as follows.

It was found from the study that most questionnaire respondents were female, age 41-46 years old, with Bachelor's degree. They were level-6 government officials Ministry of Agriculture and Cooperatives. They had been working for more than 10 years. Most had not used electronic auction before but were interested in using it in the following budget year.

Organization market factors were ranked high in influence decision to use electronic auction. Government units wanted supply buying process to comply with the criteria of Comptroller General's Department, to follow the budget that had been allocated and the buying and hiring policy of organization structure.

Two marketing mix factors were ranked high in influencing the decision to use electronic auction of government units ; The sub-factors that influenced decision making for each factor are as follows:

- Product/service ; the accuracy of information and system
- Place ; the service office were located in convenient location.
- Personnel ; staff at the central market being efficient and had problem solving skills.
- Physical ; auction house offering pleasant atmosphere.
- Process ; availability of channels to contact service company and accurate service according to the criteria of Comptroller General's Department.