

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีระเบียบและวิธีการศึกษาประกอบด้วย ขอบเขตการศึกษา ขอบเขตเนื้อหา ขอบเขตประชากร วิธีการศึกษา การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และระยะเวลาในการศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมวลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

- 1) ปัจจัยของหน่วยราชการ มีขอบเขตเนื้อหา ตามแนวคิดตลาดองค์กร ได้แก่
 - 1.1 ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ
 - 1.2 ปัจจัยองค์กร
 - 1.3 ปัจจัยระหว่างบุคคล
 - 1.4 ปัจจัยบุคคล
- 2) ปัจจัยของบริษัทผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ คือ ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและคุณภาพบริการ ได้แก่
 - 2.1 ผลลัพธ์/บริการ ความไว้วางใจ ความปลอดภัย
 - 2.2 ราคา
 - 2.3 การจัดจำหน่าย/สถานที่ และการเข้าถึงลูกค้า
 - 2.4 การส่งเสริมการตลาด การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก การเข้าใจและรู้จักลูกค้า
 - 2.5 บุคลากร ด้านความสามารถ ความสุภาพความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า
 - 2.6 ลักษณะทางกายภาพ
 - 2.7 กระบวนการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่พัสดุที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยราชการ ทุกหน่วยราชการที่อยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองเชียงใหม่ แยกตามสังกัดกระทรวง เป็นจำนวนทั้งสิ้น 127 คน

สังกัดกระทรวง	จำนวน (คน)
กระทรวงกลาโหม	8
กระทรวงการคลัง	13
กระทรวงคมนาคม	10
กระทรวงแรงงาน	6
กระทรวงพาณิชย์	4
กระทรวงพลังงาน	2
กระทรวงสาธารณสุข	6
กระทรวงมหาดไทย	11
กระทรวงยุติธรรม	6
กระทรวงศึกษาธิการ	12
กระทรวงวัฒนธรรม	4
กระทรวงอุตสาหกรรม	4
กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	3
กระทรวงเกษตรและสหกรณ์	16
กระทรวงการพัฒนากำลังคนและความมั่นคงของมนุษย์	4
กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	2
กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3
อื่นๆ	13
รวม	127

ที่มา : สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่ 2550

3.2 วิธีการศึกษา

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) : เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามเจ้าหน้าที่พัสดุที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยราชการ ในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จำนวน 127 ชุด (สำนักงานคลังจังหวัดเชียงใหม่:2550)

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) : เก็บข้อมูลโดยการค้นคว้าหาข้อมูลในรูปแบบเอกสาร บทความทางวิชาการ รายงาน ข้อมูลทางสถิติจากทางหน่วยราชการและเอกชน เอกสารต่างๆที่ เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

3.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการในอำเภอเมืองเชียงใหม่ เป็น แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามและหน่วยงานผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สังกัดหน่วยงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์การใช้บริการ ความสนใจการใช้บริการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ คือ 1) ปัจจัยของหน่วยราชการ ได้แก่ ปัจจัยสภาพแวดล้อม ปัจจัยองค์กร ปัจจัยระหว่างบุคคล และปัจจัยบุคคล 2) ปัจจัยของผู้ให้บริการตลาดกลาง ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย/สถานที่ ด้านส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้บริการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยราชการ ได้แก่ ปัญหาที่พบเมื่อใช้บริการ และข้อเสนอแนะที่บริษัทผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ควรนำไปปรับปรุง

3.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วยค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการให้ความสำคัญต่อปัจจัยแต่ละด้าน โดยแต่ละคำถามจะมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนแต่ละระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำคัญ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ที่มา: กุณฑล เวชสาร, 2545 : 111-123

การวัดระดับความสำคัญของปัจจัยในการเลือกใช้บริการใช้วิธีคำนวณค่าเฉลี่ย ซึ่งค่าเฉลี่ยจากมาตรวัด Likert's Scale นำมาแปลความในด้านความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจหมายตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ที่มา: กุณฑล เวชสาร, 2545 : 111-123

3.3 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาคั้งนี้ใช้เวลาในการดำเนินการทั้งสิ้น 6 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนพฤษภาคม - เดือนตุลาคม 2551