

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมา
ก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย

**Factors Affecting Satisfaction of Receiving Procurement Services of
Construction Business Group in Southern Thailand**

ภัคกร ขวัญสุขศรี และ มณีกัญญา นากามัทสี

มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Pakkaporn Kwansuksri and Maneekanya Nagamatsu

Southeast Asia University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: S6441420002@sau.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน 2) เปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย บริษัท เอ็ม.อี.ซี.วิศวกรรม จำกัด กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครชีและมอร์แกนได้จำนวน 248 คน สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างในระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยประชากรศาสตร์คือ ระดับการศึกษา และแผนก แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้าง แตกต่างกันที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสม และด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง โดยภาพรวม ด้านราคาที่เหมาะสม และด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ ที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านคุณภาพที่เหมาะสม ที่ระดับ 0.05 และปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสม และด้านการจัดส่งตามกำหนด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง ด้านการจัดส่งตามกำหนด ที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; งานจัดซื้อจัดจ้าง; การบริการ; ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง

Abstracts

The objectives of this research were 1) to study procurement management and satisfaction of employees. 2) To compare satisfaction factors of employees towards the procurement services distinguish the personal factors, and 3) to study relation between procurement management and satisfaction factors of employees towards the procurement services. The sample size was 248 personals using Krejcie & Morgan table. The statistical were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis.

The results showed that 1) the employee of the construction business group had satisfaction to procurement services at the highest level. 2) the demographic factor; the difference education and department factors did different significant satisfaction to procurement services at 0.05 level. And 3) the appropriate quality aspect and appropriate accurate factors had relation significantly satisfaction to procurement services overall and appropriate price and accuracy required aspect at 0.05 level. The appropriate quality factor had relation significantly satisfaction to procurement services on appropriate quality aspects at 0.05 level. And the appropriate quality and scheduled delivery factors had relation significant satisfaction to procurement services on scheduled delivery aspects at 0.05 level.

Keywords: Satisfaction; Procurement; Services; Construction Business

บทนำ

ปัจจุบันการดำเนินงานทางธุรกิจรับเหมาก่อสร้างมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างต่อเนื่องเพื่อตอบรับกับสถานะเศรษฐกิจที่ผันผวนและการเปลี่ยนแปลงที่นับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ดังนั้นการกำหนดการตัดสินใจเพื่อซื้อสินค้าและการบริการจะต้องมีการเปรียบเทียบข้อมูลเพื่อตรวจสอบประสิทธิภาพ คุณภาพ ราคา ความถูกต้อง การจัดส่ง รวมถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับมากที่สุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบคุณภาพของสินค้า โดยทั้งหมดนี้ผู้เสนอสินค้ามีความจำเป็นต้องเสนอสินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้ตรงกับความต้องการของผู้ต้องการซื้อ องค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งของการเปรียบเทียบก็คือประสิทธิภาพ ราคา คุณภาพสินค้า และความถูกต้องของสินค้า เป็นหัวข้อหลักที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในการจัดซื้อจัดจ้างและสิ่งสำคัญในการเปรียบเทียบก็คือจะต้องมีการแข่งขันในการจัดหาสินค้าที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ต้องการซื้อ (อุบลศรี ธรรมชาติ, 2557: 3)

การจัดซื้อจัดหาถือเป็นส่วนสำคัญเนื่องจากเป็นส่วนเริ่มต้นของกระบวนการก่อสร้าง เพราะอยู่ในขั้นตอนการจัดหาวัตถุดิบก่อนที่จะทำการก่อสร้างหรือผลิต กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเป็นธุรกรรมเกี่ยวกับการซื้อขายที่มีความละเอียดอ่อนและมีความเสี่ยงรวมถึงความเสียหายที่องค์กรจะได้รับอันเนื่องมาจากการจัดซื้อที่ผิดพลาดบกพร่อง ดังนั้นกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดีจะสามารถช่วยลดต้นทุนและอุบัติเหตุมากขึ้นได้อีกด้วย (ชานาภา กิตติวัฒน์ธำรง, 2560 : 10) โดยในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง (Procurement) จึงถือว่ามีมีความสำคัญต่อระดับบริการลูกค้า นอกจากนี้ต้นทุนการจัดซื้อหรือต้นทุนวัตถุดิบนั้นถือเป็นต้นทุนที่มีอัตราส่วนสูงที่สุดในบรรดาต้นทุนต่าง ๆ ของสินค้าหรือบริการ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องมีกระบวนการจัดซื้อที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับหน้าที่สำคัญของหน่วยงานจัดซื้อ คือ จัดหาสินค้าหรือวัตถุดิบให้มีพร้อมตามความต้องการของหน่วยงานต่าง ๆ อย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ซึ่งรวมถึงการเลือกสรรผู้ขายวัตถุดิบที่เหมาะสม การสั่งซื้อ และการตรวจสอบควบคุมการทำงานของซัพพลายเออร์ (Supplier) แต่ละรายเพื่อตรวจสอบหาจุดที่ควรปรับปรุงเพื่อที่จะปรึกษากับซัพพลายเออร์ Supplier รายนั้น ๆ เพื่อหาวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหาหรือพัฒนา กล่าวได้ว่า กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างจึงเป็นการมุ่งเน้นถึงกระบวนการจัดซื้อวัตถุดิบสินค้า หรือบริการจากภายนอกเพื่อนำมาใช้ในกิจกรรมขององค์กรตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงกระบวนการด้านการตลาด และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร ในยุคที่การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว การจัดซื้อจัดจ้างเป็นภารกิจที่มีความสำคัญมากยิ่งขึ้น การแข่งขันเพื่อลดต้นทุนผลิตภัณฑ์และการลดต้นทุนดำเนินการล้วนสร้างแรงกดดันต่อองค์กรหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจการจัดซื้อจัดจ้างจำเป็นต้องดำเนินการเชิงรุกมากยิ่งขึ้นภารกิจที่เพิ่มมากกว่าเพียงการซื้อสินค้าเข้าสู่บริษัทหน่วยงานจัดซื้อถูกคาดหวังให้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นการบริการ การบริหารการจัดการ การสร้างพันธมิตรที่ดี การให้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ เรื่องการซื้อหรือผลิต กิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างจึงมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กร เนื่องด้วยค่าใช้จ่ายในส่วนงานจัดซื้อจัดจ้างทั้งหมดเป็นตัวแปรสำคัญในโครงสร้างต้นทุนของกิจการโดยต้นทุนที่ใช้ในการสนับสนุนวัตถุดิบคิดเป็นสัดส่วนประมาณสองในสามของต้นทุนผลิตของผลิตภัณฑ์ขั้นสุดท้ายหรือค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อ เป็นเหตุผลให้องค์กรควรที่จะให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้าง

ผู้ปฏิบัติหน้าที่จัดซื้อต้องเรียนรู้และเข้าใจนโยบายเงื่อนไขและระบบงานที่สำคัญในการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อให้สามารถทำหน้าที่จัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการได้บรรลุเป้าหมายองค์กร โดยมีต้นทุนต่ำที่สุดและได้รับสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐานตรงกับความต้องการของหน่วยงานทั้งยังทำหน้าที่ในการควบคุมคุณภาพ นอกจากนี้การจัดซื้อจัดจ้างเป็นงานที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร พนักงานจัดซื้อจัดจ้างจำเป็นต้องทราบความต้องการที่ถูกต้องของผู้ใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างหาสินค้าและบริการมาให้ตรงความต้องการที่สุด ฝ่ายจัดซื้อจัดจ้างยังประสบปัญหาหลัก คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูง ใช้เวลานาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการที่จะได้มาซึ่งสินค้าและบริการนั้น ๆ ดังนั้นการจัดซื้อจัดจ้างจะประสบความสำเร็จผู้จัดซื้อจัดจ้างจำเป็นต้องพยายามจัดซื้อให้ดีที่สุด (Best Buy) (เดชสิทธิ์ ชุมมะ, 2563 : 6) ด้วยต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่งจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าจากการนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมทั้งปริมาณและคุณภาพภายใต้เงื่อนไขทางด้านเวลา และสถานที่ที่มีอยู่ที่ดีที่สุดก็จะนำไปสู่การสร้างความสัมพันธ์ทางธุรกิจระหว่างลูกค้าและผู้ประกอบการที่ยั่งยืน ดังนั้นการจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพจึงนับเป็นความได้เปรียบทางธุรกิจที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง ทำให้องค์กรต้องหันมาให้ความสนใจในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้างมากยิ่งขึ้นเพื่อให้เกิดการประหยัดลดต้นทุนและสร้างกำไรให้แก่องค์กร การบริหารการจัดซื้อจัดจ้างที่ดีจะส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานและผลประกอบการขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการสร้างโอกาสในการแข่งขันในธุรกิจและส่วนแบ่งทางการตลาดในอนาคตต่อไป (Chu & Varma, 2012 : 656)

การจัดซื้อจัดจ้างเป็นกระบวนการบริหารที่มีการดำเนินการหลายขั้นตอน และต่อเนื่องกันเป็นวงจรถือเป็นกระบวนการสำคัญและเป็นหน่วยสนับสนุนส่งเสริมให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานนโยบาย วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์กร ในการจัดซื้อจัดจ้างมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุที่ตรงตามความต้องการ คุณภาพดี ราคาเหมาะสม ภายในระยะเวลาที่ต้องการใช้และจัดส่งได้ตามกำหนดแนวทางหนึ่งในการประเมินคุณภาพงานบริการ คือ การพิจารณาความพึงพอใจในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับจากการใช้บริการ โดยที่ความพึงพอใจต่อบริการมีองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่ง คือ การรับรู้ถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการ ซึ่งผู้ให้บริการนำเสนอโดยการแสดงออกต่าง ๆ ในกระบวนการบริการ และผู้รับบริการประเมินว่าผู้ให้บริการดำเนินการบริการเหมาะสมมากน้อยเพียงใดในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารและการปฏิบัติตนของผู้ให้บริการว่ามีความเต็มใจและจริงใจเพียงใดในการบริการ ฯลฯ การรับรู้ในเรื่องเหล่านี้จะช่วยให้ผู้รับบริการประเมินคุณภาพการบริการได้อย่างมีเหตุและผล ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจในการรับบริการ นอกจากนี้ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการบริหารจัดซื้อส่วนใหญ่ที่พบในปัจจุบัน ได้แก่ ปัญหาการขาดการสำรวจความต้องการจากผู้ใช้จริง ปัญหาการจัดหาไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด ปัญหาการจัดซื้อราคาสูงเกินจากราคากลาง ปัญหาคุณภาพของวัสดุ ปัญหาการจัดส่งวัสดุไม่ตามกำหนด เป็นต้น โดยปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้ที่ใช้บริการหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการบริหารงานแต่ละฝ่าย (กัญสพัฒน นันถือตรง และนันทพร ศรีวิไล, 2560 : 5)

ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยไปพัฒนาการวางแผนการบริหารงานปรับปรุง และพัฒนาการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ให้บรรลุผลและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรมากยิ่งขึ้น และท้ายที่สุดนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั่วไปที่จะนำไปพัฒนางานจัดซื้อจัดจ้างให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง
2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อนำเสนอความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียด ในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทยที่ใช้บริการการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัท เอ็ม.อี.ซี.วิศวกรรม จำกัด จำนวนประชากร 700 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทยที่ใช้บริการการจัดซื้อจัดหาสินค้าและบริการ ในบริษัท เอ็ม.อี.ซี.วิศวกรรม จำกัด จำนวน 248 คน โดยใช้สูตรของ Krejcie & Mogan (1970 : 609) สามารถแสดงได้ดังนี้

จากสูตร	$n = \frac{X^2 N p (1-p)}{e^2 (N-1) + X^2 p (1-p)}$
เมื่อ n	แทนค่าของขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	ขนาดของประชากร
e	ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
X ²	ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% (X ² =3.841)
p	สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด p=.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{3.841 \times 700 \times 0.5 \times 0.5}{(.05)^2 \times (700-1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{672.175}{.0025 \times 699 + 3.841 \times 0.25}$$

$$= 248$$

ซึ่งจากการคำนวณได้ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 248 คน ด้วยวิธีการอาศัยความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยแบบชั้นภูมิ

แผนก	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ออกแบบ	73	26
ก่อสร้าง	198	70
ระบบไฟฟ้าและระบบสุขาภิบาล	88	31
ความปลอดภัย	40	14
ประมาณราคา	31	11
คุณภาพ	31	11

บุคคล	93	33
บัญชีการเงิน	56	20
คลังพัสดุและขนส่ง	70	25
ซ่อมบำรุง	20	7
รวม	700	248

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง โดยใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ผ่านการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน โดยข้อคำถามอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ทุกข้อ และนำไปเก็บค่า Alpha Cronbach จำนวน 30 คน ได้ 0.902 เมื่อหลังทำ Tryout เสร็จ ผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามมาเก็บกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และแผนก โดยลักษณะคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง ประกอบด้วย 1) ด้านราคาเหมาะสม 2) ด้านคุณภาพเหมาะสม 3) ด้านความถูกต้องตามต้องการ และ 4) ด้านการจัดส่งตามกำหนด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้าง

โดยตอนที่ 2-3 มีลักษณะข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็น มี 5 ระดับ ของ Likert Scale, (1932 : 4) สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

ผลคะแนนที่ได้จากการสำรวจนั้น จะนำมาทำการวิเคราะห์และแปลผลความหมายค่าเฉลี่ยตามระดับความสำคัญ โดยการให้คะแนนแต่ละระดับ มีเกณฑ์ดังต่อไปนี้ Best, (1977 : 14)

$$\begin{aligned} \text{ความห่างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การวัดผลค่าคะแนนเฉลี่ย

ผลเฉลี่ย	4.21–5.00	ระดับมากที่สุด
ผลเฉลี่ย	3.41–4.20	ระดับมาก
ผลเฉลี่ย	2.61–3.40	ระดับปานกลาง
ผลเฉลี่ย	1.81–2.60	ระดับน้อย
ผลเฉลี่ย	1.00–1.80	ระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ขอนหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ถึงกรรมการของ บริษัท เอ็ม.อี.ซี.วิศวกรรม จำกัด เพื่อประสานงานในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานของบริษัท เอ็ม.อี.ซี.วิศวกรรม จำกัด

2. เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลเป็นไปตามความจริง ซึ่งผู้วิจัยเป็นผู้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองทั้งหมด และเก็บรวบรวมข้อมูลกระทำในระหว่าง เดือน มิถุนายน–สิงหาคม 2565 ได้แบบสอบถามจำนวน 248 ฉบับ

3. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

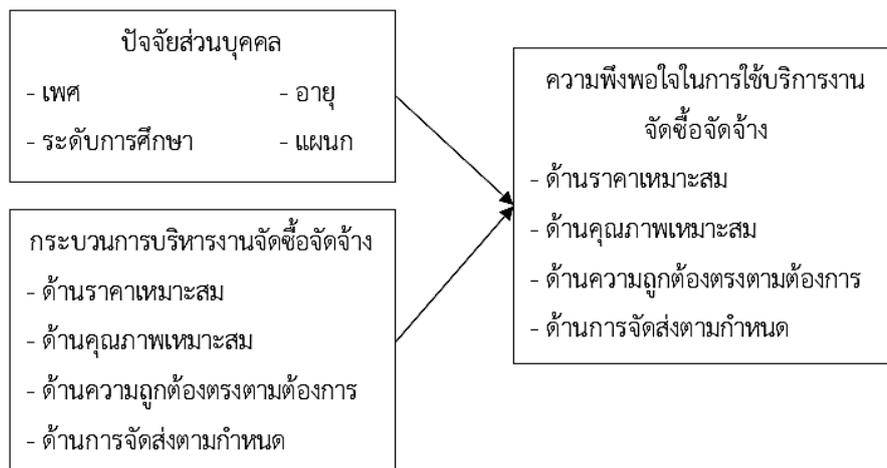
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยหลังการเก็บแบบสอบถามตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมที่ได้มาประมวลผล วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทำแบบสอบถาม เพื่อทำตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Description Statistic) สำหรับข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และสำหรับระดับของปัจจัยกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์การทดสอบที (Independent sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และใช้การวิเคราะห์ Multiple regression analysis เพื่อศึกษาหาความสัมพันธ์ของตัวแปรกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย” โดยผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนากรอบแนวคิดในการวิจัยผ่านการทบทวนวรรณกรรมต่าง ๆ จากงานวิจัยของภูติส เกิดศรีเสริม (2560 : 8) ; จรัสศรี ดิษฐสุนอน (2562 : 153) และ สุวลี ทูลเพิ่ม และคณะ (2562 : 12) โดยสามารถสรุปและสร้างออกมาได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย” สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. **ปัจจัยส่วนบุคคล** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 143 คน (ร้อยละ 57.66) อายุ 25-35 ปี จำนวน 116 คน (ร้อยละ 46.74) ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 70.56) ทำงานในแผนกก่อสร้าง จำนวน 70 คน (ร้อยละ 28.23)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. ระดับกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง

2. ผลการวิเคราะห์กระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัย กระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านราคาที่เหมาะสม	4.66	.537	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพที่เหมาะสม	4.70	.503	มากที่สุด
3. ด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ	4.69	.519	มากที่สุด
4. ด้านการจัดส่งตามกำหนด	4.16	.535	มาก
รวม	4.55	.490	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=4.55$, S.D.=.490) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามารถกล่าวได้ว่า มากที่สุดในด้านคุณภาพที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.503) รองลงมา คือ ด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ ($\bar{X}=4.69$, S.D.=0.519) รองลงมา คือ ด้านราคาที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.66$, S.D.=0.537) รองลงมา คือ ด้านการจัดส่งตามกำหนด ($\bar{X}=4.16$, S.D.=0.535) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของผู้ปฏิบัติงานที่มาใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับปัจจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของผู้ปฏิบัติงานที่มาใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของปัจจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านราคาที่เหมาะสม	4.68	.518	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพที่เหมาะสม	4.69	.515	มากที่สุด
3. ด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ	4.72	.476	มากที่สุด
4. ด้านการจัดส่งตามกำหนด	4.71	.500	มากที่สุด
รวม	4.70	.484	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของผู้ปฏิบัติงานที่มาใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ($\bar{X}=4.70$, S.D.=.484) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับจากมากไปน้อยสามารถกล่าวได้ว่า มาก

ที่สุดในด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ ($\bar{X}=4.72, S.D.=0.476$) รองลงมา คือ ด้านการจัดส่งตามกำหนด ($\bar{X}=4.71, S.D.=0.500$) รองลงมา คือ ด้านคุณภาพที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.69, S.D.=0.515$) รองลงมา คือ ด้านราคาที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.68, S.D.=0.518$) ตามลำดับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง กลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และแผนก ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และแผนก แตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างกับ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในการใช้บริการจัดซื้อจัดจ้าง

เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ (Enter Multiple Regression Analysis) เพื่อค้นหาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของทั้งสองตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	45.979	4	11.495	236.911	.000*
Residual	11.790	243	.049		
Toral	57.769	247			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig.=.000) แสดงว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเกณฑ์และตัวแปรพยากรณ์ มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรงต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficient B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่ (Constant)	.623	.134		4.652	.000
ด้านราคาที่เหมาะสม (X1)	.078	.070	.087	.117	.265
ด้านคุณภาพที่เหมาะสม (X2)	.572	.072	.595	7.913	.000*
ด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ (X3)	.154	.072	.165	2.147	.033*
ด้านการจัดส่งตามกำหนด (X4)	.074	.046	.082	1.609	.109
R=.892		R ² =.796		F=236.911*	
SE _{est} =.220		R ² _{adj} =.793		a=.623	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 องค์ประกอบ คือ ด้านคุณภาพที่เหมาะสม และด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ ซึ่งส่งผลทางบวก ส่วนตัวแปรที่เหลืออีก 2 องค์ประกอบ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

$$Y = a + b(X_1) + b(X_2) + b(X_3) + b(X_4)$$

แทนค่าได้ดังนี้

$$Y = .623 + .078(X_1) + .572(X_2) + .154(X_3) + .074(X_4)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = .087(Z_1) + .595(Z_2) + .165(Z_3) + .082(Z_4)$$

สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในภาพรวม โดยภาพรวม คือ ปัจจัยด้านคุณภาพที่เหมาะสม และด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ สามารถทำนายความพึงพอใจในกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย โดยภาพรวม จากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายจากการปรับแก้ของ R Square2 (R2) โดยมีค่าเท่ากับ .793 หรือคิดเป็น 79.30 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่ง ยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านด้านระดับการศึกษา และแผนก ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภูติส เกติศรีเสริม (2560 : 4) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ อีพีซี (งานวิศวกรรม งานจัดซื้อจัดจ้าง และงานก่อสร้าง) ปีโตรเคมี ในเขตอุตสาหกรรมมาบตาพุด ได้กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลตั้งแต่ เพศ อายุ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานภายในอุตสาหกรรม แต่ในเรื่องของแผนก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสศรี ดิษฐสอน (2562 : 149) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กล่าวว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ สายงาน และประสบการณ์การทำงาน ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากผู้คนจะมีความพึงพอใจมาจากกระบวนการการปฏิบัติงานขององค์กรมากกว่าเรื่องส่วนบุคคล ทำให้เพศ สายงาน และประสบการณ์ส่งผลต่อความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยส่วนกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจัยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ได้แก่ ด้านคุณภาพที่เหมาะสม และด้านความถูกต้องตรงตามต้องการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจากการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย R^2 (R2) โดยมีค่าเท่ากับ .793 หรือคิดเป็น 79.30 เปอร์เซ็นต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561 : 7) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม กล่าวว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.06 และระดับการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.21 และปัจจัยทั้งสองมีอิทธิพลต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรัสศรี ดิษฐสอน (2562 : 149) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กล่าวว่า ปัจจัยกระบวนการการปฏิบัติงาน และปัจจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ปัจจัย โดยเมื่อทดสอบค่าตามสมมติฐานพบว่า ปัจจัยกระบวนการการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวลี ทูลเพิ่ม และคณะ (2562 : 5) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการพัสดุ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กล่าวว่า ระดับปัจจัยของกระบวนการการบริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และปัจจัยทั้งสองสามารถพยากรณ์การส่งผล

ระหว่างกันอยู่ที่ .793 หรืออยู่ที่ 79.30 เปอร์เซนต์ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงกล่าวได้ว่า ปัจจัยกระบวนการบริการมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานพัสดุภายในคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ควรให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างโดยคำนึงถึงควมมีคุณภาพหรือคุณลักษณะของสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ในการใช้งานของหน่วยงาน เพื่อเป็นการรักษาสิทธิและประโยชน์ในการจัดซื้อจัดจ้าง
2. กระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างควรมีการเปิดเผยและเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม เพื่อให้ได้ราคาที่เหมาะสม ตลอดจนมีแผนการบริหารพัสดุที่เหมาะสมและชัดเจนในทุกขั้นตอน
3. ในการจัดซื้อจัดจ้างควรให้ความสำคัญต่อการตรวจสอบและการขอใช้หรือการรับประกันเมื่อสินค้าเกิดการเสียหาย/ชำรุด เพื่อให้การทำงานดำเนินไปอย่างราบรื่น และไม่ต้องประสบกับปัญหาทำให้ต้องเร่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างอย่างฉับพลัน
4. ควรพิจารณากระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างให้ได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้มีการดำเนินการที่สนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าที่จัดซื้อจัดจ้างเทียบกับราคาที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในการใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลในกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย บริษัท เอ็ม.อี.ซี. วิศวกรรม จำกัด เท่านั้น จึงควรมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทยบริษัทอื่น เพื่อให้ทราบมาตรฐานของการให้บริการกระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างของบริษัทอื่น และนำมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้างให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. การทำวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยให้ครอบคลุมเนื้อหาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานที่มาใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างของกลุ่มธุรกิจรับเหมาก่อสร้างทางภาคใต้ของประเทศไทย เพื่อจะได้เนื้อหาที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการบริหารงานจัดซื้อจัดจ้าง และให้ผู้ปฏิบัติงานที่มาใช้บริการงานจัดซื้อจัดจ้างเกิดความพึงพอใจ

เอกสารอ้างอิง

- กัญสพัฒน์ นั้บถือตรง และนันทพร ศรีวิไล. (2560). ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานพัสดุ วิทยาลัย
ธาตุพนม มหาวิทยาลัยนครพนม. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต0 บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยนครพนม.
- จรัสศรี ดิษฐสอน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในการใช้บริการงานพัสดุ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์,
5 (3), 148-162.
- ชนาภา กิตติวัฒน์ธารง. (2560). การระบุความเสี่ยงด้านการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ของผู้ประกอบการรับเหมาก่อสร้าง
โครงการอาคารชุดพักอาศัย 8 ชั้น ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานวัตกรรมพัฒนาอสังหาริมทรัพย์. บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดชสิทธิ์ ชุมมะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสงขลา สาขา
หาดใหญ่ ภายใต้สถานการณ์เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจด้านที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ในพื้นที่หาดใหญ่.
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย:
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภูติส เกิดศรีเสริม. (2560). การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ อีพีซี (งาน
วิศวกรรม งานจัดซื้อจัดจ้าง และงานก่อสร้าง) ปีโตรเคมี ในเขตมาบตาพุด. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมก่อสร้างและการจัดการ. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันเทคโนโลยีพระจอม
เกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุวลี ทูลเพิ่ม, สุกจิตต์ ภูมิพระบุญ, และชมพู่ เหนือศรี. (2562). การศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการงานพัสดุ
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ.
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อุบลศรี ธรรมชาติ. (2557). ความพึงพอใจของพนักงานในการรับบริการงานจัดซื้อจัดจ้าง กรณีศึกษาบริษัท
ซังโกละไดคาสตั้ง (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิต
วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์.

- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3rd ed). New Jersey: Prentice-hall Inc.
- Chu, T. C., & Varma, R. (2012). Evaluating suppliers via a multiple levels multiple criteria decision making method under fuzzy environment. *Computers & Industrial Engineering*. 62(2), 653-660.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*. 30 (3), 607-610.
- Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of psychology*. 22 (140), 1-55.