

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เปิดดำเนินการแล้ว จำนวน 53 ราย โดยได้สอบถามจากพนักงาน ผู้จัดการ ผู้บริหารหรือตัวแทนที่เกี่ยวข้อง และมีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงาน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลของบริษัท

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุด คือปริญญาตรี หรือเทียบเท่า ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อและตำแหน่งอื่นๆ ส่วนใหญ่จำนวนผู้ที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานมี 2-3 คน โดยผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานคนสุดท้ายส่วนใหญ่คือ ประธานบริษัท และบริษัทส่วนใหญ่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออก โดยส่วนใหญ่ประเภทอุตสาหกรรมของบริษัทเป็นอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ มีเงินทุนจดทะเบียนของบริษัทสูงสุดคือ น้อยกว่า หรือเท่ากับ 50 ล้านบาท ระยะเวลาที่เปิดดำเนินกิจการถึงปัจจุบัน มากกว่า 15 ปี ส่วนใหญ่ยอดขายต่อปีของบริษัทคือ ต่ำกว่า 500 ล้านบาท และมีจำนวนพนักงานในบริษัทต่ำกว่า 300 คน แผนกที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ แผนก/ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โดยมีจำนวนคอมพิวเตอร์ใช้ในการทำงานต่ำกว่า 30 เครื่อง ส่วนใหญ่ระยะเวลาที่บริษัทได้ซื้อสินค้าหรือใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ คือ 11-15 ปี จำนวนผู้ขายส่วนใหญ่ 2-3 รายที่บริษัทสั่งซื้อสินค้าหรือใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ โดยประเภทของสินค้าที่บริษัทสั่งซื้อจากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่คือ ฮาร์ดแวร์ และบริการที่ใช้จากบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คือระบบการบำรุงรักษา ส่วนใหญ่ความต้องการรูปแบบบริการกรณีเครื่องคอมพิวเตอร์ของบริษัทมี

ปัญหา/ใช้งานไม่ได้ คือ เรียกบริการไปได้ทันที เวลาในกรณีเรียกช่างมาบริการที่บริษัทโดยเฉลี่ยมากที่สุดคือ ภายใน 1/2 วัน และระยะเวลาในการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ คือ ใช้ได้ภายใน 1 วัน ส่วนใหญ่ค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้านระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉลี่ยต่อครั้งคือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 50,000 บาท และแหล่งข้อมูลที่รู้จักบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่คือวารสารคอมพิวเตอร์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร รองลงมาคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต

ปัจจัยภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร รองลงมาคือ ระบบการจัดการภายในองค์กร และโครงสร้างภายในองค์กร

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ เงื่อนไขคุณภาพสินค้าและบริการ รองลงมาคือ อำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก และ ความเข้าใจกันระหว่างผู้เลือกซื้อและผู้ขาย

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ รองลงมาคือ การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่น ความรู้ ความชำนาญ บุคลิกลักษณะ และความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการจัดซื้อหรือใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ คุณภาพการบริการ ดัดตั้งที่สมบูรณ์ คุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ รองลงมาคือ คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ และมีเครื่องสำรองไฟใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้ รองลงมา คือ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง รองลงมาคือ สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้ และสามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ รองลงมาคือ มีส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไขที่กำหนด และมีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง รองลงมาคือ ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ และช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การนัดหมายตรงเวลา รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ และมีจำนวนช่างเทคนิค วิศวกรเพียงพอในการบริการ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ภาพพจน์ของบริษัทดี และน่าเชื่อถือ รองลงมาคือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและบริการ และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในลำดับมาก 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีเครื่องสำรองใช้

กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน รองลงมาคือ การบำรุงรักษาสินค้าทำไม่ต่อเนื่อง และคุณลักษณะอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ ไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ราคาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆแพง รองลงมาคือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์แพง ราคาอะไหล่/ อุปกรณ์เสริมต่างๆ/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆแพง ค่าบริการบำรุงรักษามีราคาสูง และค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่ายมีราคาสูง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ วัน เวลาให้บริการไม่สะดวก ไม่สามารถ/ยากในติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ รองลงมาคือ ติดต่อกับช่างยากและล่าช้า ไม่มีสินค้าที่สั่งซื้อในสต็อก/สินค้าขาดสต็อกบ่อย และไม่มีบริการติดต่อสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ไม่มีสินค้าให้ทดลองก่อนการสั่งซื้อ รองลงมาคือ ไม่มีส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไขที่กำหนด และไม่มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามพบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ ช่างเทคนิค วิศวกรไม่สามารถอธิบายปัญหาสาเหตุและแก้ไขให้เข้าใจได้ รองลงมาคือ ช่างเทคนิควิศวกรไม่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง / ถูกจุด และ ช่างเทคนิค วิศวกรไม่มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง รองลงมาคือ การบริการติดตั้ง / ซ่อม ซ้ำ ใช้เวลานาน และไม่มาตรฐานตามเวลาที่นัดหมาย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม พบปัญหาโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ปัจจัยย่อยพบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ บริษัทไม่มีสาขา / มีสาขาน้อย รองลงมาคือ เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ครบและไม่ทันสมัยในการบริการ และ พนักงานขาย ช่างเทคนิค วิศวกรแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่เหมาะสม ไม่มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานของสินค้าและการให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

5.1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้ง

ระบบคอมพิวเตอร์ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT ผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงินและผู้จัดการควบคุมคุณภาพและตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT ผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพและตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมาก ลำดับแรกคือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร และโครงสร้างภายในองค์กร เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการและอำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก เท่ากัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT ผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 94 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัย	ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย IT	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการ ทางการเงินและควบคุม คุณภาพ	อื่นๆ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.43: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.38: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.57: มากที่สุด)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.20: มาก)	ระดับความต้องการ ใช้ IT ในองค์กร (4.21: มาก)
ปัจจัยภายในองค์กร	วัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กร (4.43: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กร (4.31: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กร และ โครงสร้าง ภายในองค์กร เท่ากัน (4.29: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบาย ขององค์กร (3.60: มาก)	วัตถุประสงค์และ นโยบายขององค์กร (4.14: มาก)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	คือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้า และบริการ (4.57: มากที่สุด)	คือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้า และบริการ (4.54: มากที่สุด)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและ บริการ (4.43: มาก)	คุณภาพสินค้าและบริการ และอำนาจในการตัดสินใจ ของผู้มีอิทธิพลในการเลือก (4.80: มากที่สุด)	เงื่อนไข คุณภาพ สินค้าและบริการ (3.86: มาก)
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	การยอมรับและความ น่าเชื่อถือในการบริการ (4.57: มากที่สุด)	การยอมรับและความ น่าเชื่อถือในการบริการ (4.54: มากที่สุด)	การยอมรับและความ น่าเชื่อถือในการบริการ (4.57: มากที่สุด)	การยอมรับและความ น่าเชื่อถือในการบริการ (4.80: มากที่สุด)	การยอมรับและความ น่าเชื่อถือในการ บริการ (4.21: มาก)

5.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ เลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้ายให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในปัจจัยย่อยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 95 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย

ปัจจัย	ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย		
	ผู้จัดการฝ่าย IT	ประธานบริษัท	อื่นๆ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.36: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.41: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.23: มาก)
ปัจจัยภายในองค์กร	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.36: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.21: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.15: มาก)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.45: มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.45: มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.15: มาก)
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.55: มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.55: มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.31: มาก)

5.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ อุตสาหกรรมอาหาร และเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ/จัดซื้อ และระบบการจัดการภายในองค์กร มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือเงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 96 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัย	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมประเภทอื่น
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.50 :มากที่สุด)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.31:มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.31:มาก)	ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน (4.33: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.42 :มาก)
ปัจจัยภายในองค์กร	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.36 :มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.15: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.00: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ/จัดซื้อ และระบบการจัดการภายในองค์กร (4.17 : มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร (4.33 : มาก)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.43 :มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.23: มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.67: มากที่สุด)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.67: มากที่สุด)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.17: มาก)
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.57: มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.33: มาก)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.63:มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.67 : มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.33 : มากที่สุด)

5.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเขตอุตสาหกรรมให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยลำดับแรกคือ ปัจจัยเฉพาะบุคคล

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กรมากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร ภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านภายในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก

ปัจจัยระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ เงื่อนไขคุณภาพสินค้าและบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ เงื่อนไขคุณภาพสินค้าและบริการ อำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก และความเข้าใจกันระหว่างผู้เลือกซื้อและผู้ขาย มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยเฉพาะบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อ

ผู้ขาย เช่น ความรู้ ความชำนาญ บุคลิกลักษณะ และ ความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการจัดซื้อหรือใช้ บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 97 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้า ธุรกิจ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัย	เขตอุตสาหกรรม		
	เขต อุตสาหกรรมทั่วไป	เขต อุตสาหกรรมส่งออก	เขต อุตสาหกรรมอื่นๆ
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.36: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ในองค์กร (4.39: มาก)	ระดับความต้องการใช้ IT ใน องค์กร ภาวะ เศรษฐกิจในปัจจุบัน อัตราดอกเบี้ย อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิต (4.00: มาก)
ปัจจัยด้านภายในองค์กร	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน (4.21: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน (4.25: มาก)	วัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรของท่าน โครงสร้างภายในองค์กรของท่าน กระบวนการตัดสินใจเลือกใช้บริการ/จัดซื้อ ระบบการจัดการภายในองค์กรของท่าน (4.00: มาก)
ปัจจัยระหว่างบุคคล	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.36: มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ (4.44: มาก)	เงื่อนไข คุณภาพสินค้าและบริการ อำนาจในการตัดสินใจของผู้มีอิทธิพลในการเลือก และความเข้าใจกันระหว่างผู้เลือกซื้อและผู้ขาย (4.00: มาก)

ตารางที่ 97(ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัย	เขตอุตสาหกรรม		
	เขตอุตสาหกรรมทั่วไป	เขตอุตสาหกรรมส่งออก	เขตอุตสาหกรรมอื่นๆ
ปัจจัยเฉพาะบุคคล	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.43: มาก)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ (4.56: มากที่สุด)	การยอมรับและความน่าเชื่อถือในการบริการ การยอมรับและทัศนคติที่มีต่อผู้ขาย เช่น ความรู้ ความชำนาญ ฯ และความคิดเห็นต่อความเสี่ยงในการจัดซื้อหรือใช้บริการ (4.00: มาก)

ส่วนที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

6.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่ง ให้ความสำคัญลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเครื่องสำรองให้ใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน, ผู้จัดการบัญชี-การเงิน, ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน, ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปและผู้จัดการ โรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT ผู้จัดการทั่วไป และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน, ผู้จัดการบัญชี-การเงิน, ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน, ผู้จัดการบัญชี-การเงิน, ผู้จัดการควบคุมคุณภาพและตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้ พนักงานขาย ช่างเทคนิคและ วิศวกรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่าย IT และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา และ การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการ โรงงาน, ผู้จัดการบัญชี-การเงิน, ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการนัดหมายตรงเวลา แจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน แจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่าย IT และตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงิน ผู้จัดการควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 98 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย IT	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการโรงงาน บัญชี-การเงินและควบคุมคุณภาพ	ตำแหน่งอื่น
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่ สมบูรณ์ และคุณภาพ งาน ซ่อม ที่สมบูรณ์ เท่ากัน (4.57: มากที่สุด)	คุณลักษณะได้มาตรฐาน ตรงตามที่ต้องการ (4.54: มากที่สุด)	มีเครื่องสำรองให้ใช้กรณี สินค้าชำรุดเสียหายระหว่าง ระยะเวลาประกัน คุณภาพ การบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่ สมบูรณ์ (4.57: มากที่สุด)	คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่ สมบูรณ์ (4.80:มากที่สุด)	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.71:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีการให้ราคาพิเศษ ตาม เงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่ กำหนด และสามารถต่อรอง ราคาได้ (4.43: มาก)	ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ (4.38: มาก)	มีการให้ราคาพิเศษ ตาม เงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่ กำหนด และสามารถ ต่อรองราคาได้ เท่ากัน (4.71: มากที่สุด)	มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไข ปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และ สามารถต่อรองราคาได้ (4.80:มากที่สุด)	การให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไข ปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และ สามารถต่อรองราคาได้ (4.80:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้า และบริการทางโทรศัพท์ได้ (3.57: มาก)	สามารถติดต่อกับผู้ขาย สินค้าและบริการได้ สะดวก รวดเร็ว (3.62:มาก)	สามารถติดต่อกับช่าง โดยตรง (3.71: มาก)	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.80:มาก)	สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและ บริการทางโทรศัพท์ได้ สามารถ ติดต่อกับช่างโดยตรง (3.57:มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็น ลูกค้าประจำ (4.07: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็น ลูกค้าประจำ (4.00: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็น ลูกค้าประจำ (4.29: มาก)	มีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้า และบริการที่บริษัท (4.60: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้า ประจำ (3.57: มาก)

ตารางที่ 98 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย IT	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการโรงงาน บัญชี-การเงินและควบคุมคุณภาพ	ตำแหน่งอื่น
ปัจจัยด้านบุคลากร	ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาคือได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง (4.29: มาก)	พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี (4.23: มาก)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาคือได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง เท่ากัน (4.23: มาก)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาคือได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้ พนักงานขาย ช่างเทคนิคและวิศวกรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการให้บริการ (4.80:มากที่สุด)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาคือได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้ พนักงานขาย ช่างเทคนิคและวิศวกรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความสุภาพในการให้บริการ (4.50มากที่สุด)

ตารางที่ 98 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ	ผู้จัดการฝ่าย IT	ผู้จัดการทั่วไป	ผู้จัดการโรงงาน บัญชี-การเงินและควบคุมคุณภาพ	ตำแหน่งอื่น
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การนัดหมายตรงเวลา (4.79: มากที่สุด)	คือ การนัดหมายตรงเวลา (4.62: มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา และ การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (4.71: มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลาแจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน แจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (4.80: มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา (4.86: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ (3.50: มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ (3.69: มาก)	คือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (3.69: มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ (4.40: มาก)	มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ (4.07: มาก)

6.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร ส่วนผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นประธานบริษัทและตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นประธานบริษัท และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือคุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือมีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นประธานบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือมีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT และประธานบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้ สะดวก รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด และ พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นประธานบริษัท ตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้ายเป็นผู้จัดการฝ่าย IT เป็นประธานบริษัท และตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นผู้จัดการฝ่าย IT และประธานบริษัท ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย เป็นตำแหน่งอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 99 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด บริการ จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์คนสุดท้าย

ปัจจัย	ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย		
	ผู้จัดการฝ่าย IT	ประธานบริษัท	อื่นๆ
ปัจจัยด้าน ผลิตภัณฑ์/ บริการ	คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.45:มาก)	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ เท่ากัน (4.62:มาก)	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ เท่ากัน (4.69:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ (4.36:มาก)	มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ (4.52:มากที่สุด)	สามารถต่อรองราคาได้ (4.69:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านช่อง ทางการจัด จำหน่าย	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.55:มาก)	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.59:มาก)	สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว (3.77:มาก)
ปัจจัยด้านการ ส่งเสริม การตลาด	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (3.91:มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (4.17:มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (4.15:มาก)
ปัจจัยด้าน บุคลากร	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด และ พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี เท่ากัน (4.27:มาก)	เทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด เท่ากัน (4.45:มาก)	เทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด เท่ากัน (4.46:มาก)
ปัจจัย กระบวนการ ให้บริการ	การนัดหมายตรงเวลา (4.55: มาก)	การนัดหมายตรงเวลา (4.79: มาก)	การนัดหมายตรงเวลา (4.85: มาก)
ปัจจัยด้าน ลักษณะทาง กายภาพ	ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ (3.82:มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ (3.79: มาก)	มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ (4.00: มาก)

6.3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภทอุตสาหกรรมให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ยกเว้นประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้งและคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีเครื่องสำรองไฟใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน คุณภาพการบริการติดตั้ง และคุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง และคุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ และความสะอาดเรียบร้อยหลังการบริการติดตั้ง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีบริการหลังการขาย มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือคุณภาพการบริการติดตั้ง และคุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้ และ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การให้บริการระหว่างเวลา 08.00-17.00 น. มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ อุตสาหกรรมอาหาร และเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรได้รับการ

ฝึกอบรมมาอย่างดีและต่อเนื่องในสินค้าและการบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ช่างเทคนิค วิศวกร วิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้ และความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุ และสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานขายเสนอสินค้าและบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานขายเสนอสินค้าและบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา และเงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมประเภทอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา และมีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม มากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม และอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามประเภทอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดอันดับแรกคือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ มากกว่าด้านอื่น

ตารางที่ 100 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมประเภทอื่น
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.64: มาก)	เครื่องสำรองไฟใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.54: มากที่สุด)	คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และคุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ และ ความสะอาดเรียบร้อยหลังการบริการติดตั้ง (4.63: มากที่สุด)	มีบริการหลังการขาย (4.83: มากที่สุด)	คุณภาพการบริการติดตั้งที่สมบูรณ์ และคุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ (4.67: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านราคา	มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ (4.57: มากที่สุด)	สามารถต่อรองราคาได้ (4.54: มากที่สุด)	ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ (4.50: มากที่สุด)	คือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ (4.50: มากที่สุด)	มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ (4.67: มากที่สุด)
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.57: มาก)	สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว (3.77: มาก)	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.63: มาก)	สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้ และสามารถติดต่อกับช่างโดยตรง (3.83: มาก)	การให้บริการระหว่างเวลา 08.00-17.00 น. (3.50: มาก)
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	พนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท (3.93: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (4.23: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (4.38: มาก)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (ค่าเฉลี่ย 3.67)	มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ (4.00: มาก)

ตารางที่ 100 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมประเภทอื่น
ปัจจัยด้านบุคลากร	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและต่อเนื่องในสินค้าและการบริการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้ และความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน (4.50:มากที่สุด)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้ (4.46 :มาก)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี พนักงานขายเสนอสินค้าและบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ (4.46:มาก)	พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี และพนักงานขายเสนอสินค้าและบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ (4.17:มาก)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี และช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด (4.50:มากที่สุด)

ตารางที่ 100 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	ประเภทอุตสาหกรรม				
	อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์	อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์	อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม	อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ	อุตสาหกรรมประเภทอื่น
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	การนัดหมายตรงเวลา และเงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า (4.71:มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา (4.69:มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา (4.75:มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา และมีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม (4.83:มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา (4.83:มากที่สุด)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ (3.86:มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ และชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ (4.00:มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ (3.88 :มาก)	ภาพพจน์ของบริษัทและน่าเชื่อถือ (3.67:มาก)	มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ (3.67:มาก)

6.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ บริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป และอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และ คุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน คู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ที่ให้ความสำคัญในระดับน้อย

ปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ การให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ สามารถต่อรองราคาได้ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ ราคาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ ราคาอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ มีการให้เครดิตทางการค้า มีระยะเวลาในการให้เครดิต และมีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และสามารถต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง และสามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อยที่สุดทุกปัจจัยย่อย

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเขตอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือมีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำมากกว่าด้านอื่น

ปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ฯ และ ช่างเทคนิค วิศวกรหาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรกคือ การนัดหมายตรงเวลา มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับทางบริษัท การนัดหมายตรงเวลามีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกเขตอุตสาหกรรม ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมทั่วไป ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย ลำดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมส่งออก ให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมาก ลำดับแรกคือ ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ มากกว่าด้านอื่น

ผู้ตอบแบบสอบถามในเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ให้ความสำคัญทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย

ตารางที่ 101 แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาด
จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสม การตลาด	เขตอุตสาหกรรม		
	เขตอุตสาหกรรมทั่วไป	เขตอุตสาหกรรม ส่งออก	เขตอุตสาหกรรมอื่นๆ
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/ บริการ	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์ และ คุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.50:มากที่สุด)	คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่ สมบูรณ์ และ คุณภาพ งาน ซ่อม ที่สมบูรณ์ (4.64:มากที่สุด)	ทุกปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดในระดับมาก (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านราคา	การให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไข ปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด และ สามารถต่อรองราคาได้ (4.43:มาก)	สามารถต่อรองราคาได้ (4.56:มากที่สุด)	ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์ ราคาซอฟต์แวร์และ โปรแกรมต่างๆ ราคา อะไหล่/ อุปกรณ์เสริม/ วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ มี การให้เครดิตทางการค้า มีระยะเวลาในการให้ เครดิต และมีกรให้ราคา พิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณ การสั่งซื้อที่กำหนด และ สามารถต่อรองราคาได้ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย	สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง และ สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและ บริการได้สะดวก รวดเร็ว (3.29:น้อย)	สามารถติดต่อกับช่าง โดยตรง (3.72:มาก)	ทุกปัจจัยย่อย (2.00: น้อย)
ปัจจัยด้านการส่งเสริม การตลาด	ส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้า ประจำ (4.07: มาก)	ส่วนลดพิเศษในกรณีเป็น ลูกค้าประจำ (4.14:มาก)	ส่วนลดพิเศษในกรณีเป็น ลูกค้าประจำ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านบุคลากร	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความ ชำนาญและประสบการณ์ฯ และ ช่างเทคนิค วิศวกรหาสาเหตุและ สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง (4.36:มาก)	ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและ ประสบการณ์ฯ และ ช่าง เทคนิค วิศวกรหาสาเหตุ และสามารถแก้ไขปัญหาได้ อย่างถูกต้อง (4.44 :มาก)	ทุกปัจจัยย่อย (4.00:มาก)

ตารางที่ 101 (ต่อ) แสดงสรุประดับความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยอันดับแรกต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ จำแนกตามเขตอุตสาหกรรม

ปัจจัยส่วนประสมการตลาด	เขตอุตสาหกรรม		
	เขตอุตสาหกรรมทั่วไป	เขตอุตสาหกรรมส่งออก	เขตอุตสาหกรรมอื่นๆ
ปัจจัยกระบวนการให้บริการ	การนัดหมายตรงเวลา (4.71:มากที่สุด)	การนัดหมายตรงเวลา (4.71:มากที่สุด)	มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับทางบริษัท การนัดหมายตรงเวลา มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม เจือจางการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า และการส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ (4.00:มาก)
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ (3.36:น้อย)	มีใบรับรองคุณภาพมาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ (3.78: มาก)	ทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับน้อย (3.00:น้อย)

ตารางที่ 102 สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ			
คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์	4.60	มากที่สุด	1
คุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์	4.60	มากที่สุด	1
คุณลักษณะผลิตภัณฑ์ได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ	4.49	มาก	2
มีเครื่องสำรองไฟให้ใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน	4.42	มาก	3
การบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.40	มาก	4
มีการบริการหลังการขาย	4.40	มาก	4
ความสะอาดเรียบร้อยหลังการบริการติดตั้ง	4.21	มาก	5
ความสะอาดเรียบร้อยหลังงานซ่อม	4.04	มาก	6
มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	4.00	มาก	7
มีการแนะนำให้การปรึกษา วิธีการใช้งาน	3.96	มาก	8
มีความหลากหลายของรูปแบบของสินค้าและบริการ	3.83	มาก	9
ตรายี่ห้อของอะไหล่	3.81	มาก	10
ตรายี่ห้อของสินค้า	3.72	มาก	11
มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	3.66	มาก	12
ด้านราคา			
สามารถต่อรองราคาได้	4.53	มากที่สุด	1
มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด	4.51	มากที่สุด	2
ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์	4.30	มาก	3
มีการให้เครดิตทางการค้า	4.25	มาก	4
มีระยะเวลาในการให้เครดิต	4.23	มาก	5
ราคาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ	4.11	มาก	6
ราคาอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ	4.11	มาก	6
มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาล่วงหน้า	4.11	มาก	6
อัตราค่าบำรุงรักษา	3.30	น้อย	7
อัตราค่าเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์	3.00	น้อย	7
อัตราค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย	3.00	น้อย	7
อัตราค่าบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบเว็บไซต์	2.79	น้อย	8

ตารางที่ 102 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง	3.58	มาก	1
สามารถติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์ได้	3.43	น้อย	2
สามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการได้สะดวก รวดเร็ว	3.42	น้อย	3
การให้บริการระหว่างเวลา 08.00-17.00 น.	3.28	น้อย	4
ให้บริการทุกวัน ไม่เว้นวันหยุดราชการหรือวันนักขัตฤกษ์	3.26	น้อย	5
มีบริการต่อสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์	3.21	น้อย	6
มีความยืดหยุ่นของระยะเวลาการส่งสินค้าและบริการตามความเร่งด่วนฯ	3.21	น้อย	6
มีหลายสาขา สะดวกในการใช้บริการ	3.19	น้อย	7
มีสินค้าตลอดเวลา/ไม่ขาดสต็อก	3.15	น้อย	8
การให้บริการระหว่างเวลา 17.00-21.00 น.	2.68	น้อย	9
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ	4.11	มาก	1
มีส่วนลดพิเศษกรณีสั่งซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไขที่กำหนด	3.89	มาก	2
มีพนักงานขาย เข้ามาแนะนำสินค้าและบริการที่บริษัท	3.74	มาก	3
มีบริการตรวจเช็คเครื่องฟรีก่อนทำการซ่อม	3.30	น้อย	4
มีบริการให้ทดลองใช้สินค้าหลังการติดตั้ง เช่น 1 อาทิตย์	3.13	น้อย	5
การจัดฝึกอบรมความรู้ สัมมนาแก่ลูกค้าฟรีอย่างสม่ำเสมอ	3.11	น้อย	6
มีการส่งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง	2.45	น้อยที่สุด	7
การโฆษณา	2.30	น้อยที่สุด	8

ตารางที่ 102 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านบุคลากร			
ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์	4.42	มาก	1
ช่างเทคนิค วิศวกรหาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.42	มาก	1
ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้	4.36	มาก	2
ช่างเทคนิค วิศวกรสามารถอธิบายเหตุผลของอาการเสียได้	4.32	มาก	3
ความกระตือรือร้นการให้บริการของพนักงานทุกคน	4.28	มาก	4
ช่างเทคนิค วิศวกรได้รับการฝึกอบรมมาอย่างดีและต่อเนื่องในสินค้า	4.26	มาก	5
พนักงานขาย ช่างเทคนิคและวิศวกรมีอัธยาศัยและมนุษยสัมพันธ์	4.25	มาก	6
พนักงานมีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี	4.23	มาก	7
ช่างเทคนิคและวิศวกรสามารถทำงานต่อเนื่องเกินเวลา	4.19	มาก	8
พนักงานขายเสนอสินค้าและบริการได้เหมาะสมกับความต้องการ	4.15	มาก	9
พนักงานขายมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	4.15	มาก	9
พนักงานขายออกพบปะลูกค้าสม่ำเสมอ	4.13	มาก	10
ด้านกระบวนการให้บริการ			
การนัดหมายตรงเวลา	4.75	มากที่สุด	1
มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม	4.57	มากที่สุด	2
เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	4.57	มากที่สุด	2
การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	4.57	มากที่สุด	2
มีจำนวนช่างเทคนิค วิศวกรเพียงพอในการบริการ	4.45	มาก	3
แจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	4.40	มาก	4
แจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	4.40	มาก	4
มีความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับทางบริษัท	4.30	มาก	5
กระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก	4.02	มาก	6
มีการจัดทำบันทึกเก็บประวัติการบริการให้ลูกค้า	3.96	มาก	7
การออกไปกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.75	มาก	8

ตารางที่ 102 (ต่อ) สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากน้อยไปหามาก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ	ลำดับที่
ด้านลักษณะทางกายภาพ			
ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ	3.79	มาก	1
มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ	3.68	มาก	2
ชื่อเสียงและความชำนาญในการให้บริการ	3.49	น้อย	3
มีเครื่องมืออุปกรณ์ครบและทันสมัยในการให้บริการ	3.42	น้อย	4
บริษัทมีชื่อเสียง	3.26	น้อย	5
พนักงานขาย ช่างเทคนิค วิศวกรแต่งกายเรียบร้อยและมีชุดฟอร์มที่เป็นเอกลักษณ์ของบริษัทผู้ขาย	2.92	น้อย	6
บริษัทตั้งมานาน	2.83	น้อย	7

ตารางที่ 103 สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรมจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ / บริการ			
ไม่มีเครื่องสำรองใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน	3.87	มาก	1
การบำรุงรักษาสินค้าทำไม่ต่อเนื่อง	3.83	มาก	2
คุณลักษณะอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆไม่ได้มาตรฐาน	3.70	มาก	3
คุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้มาตรฐาน	3.60	มาก	4
ไม่มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	3.57	มาก	5
ไม่มีการแนะนำให้การปรึกษา วิธีการใช้งาน	3.49	น้อย	6
ไม่มีการบริการหลังการขาย	3.47	น้อย	7
คุณภาพการติดตั้งไม่เรียบร้อย ไม่สมบูรณ์	3.30	น้อย	8
คุณภาพการซ่อมไม่เรียบร้อย ไม่สมบูรณ์	3.19	น้อย	9
ตรายี่ห้ออะไหล่ไม่มีชื่อเสียง (ไม่เป็นที่รู้จัก)	2.94	น้อย	10
รูปแบบสินค้าหรือการบริการมีไม่หลากหลาย	2.92	น้อย	11
ตรายี่ห้อสินค้าไม่มีชื่อเสียง (ไม่เป็นที่รู้จัก)	2.83	น้อย	12
ไม่มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือก	2.81	น้อย	13

ตารางที่ 103 (ต่อ) สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ
บริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับ ที่
ด้านราคา			
ราคาซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ แพง	4.21	มาก	1
ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์แพง	4.06	มาก	2
ราคาอะไหล่/อุปกรณ์เสริม ต่างๆ วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ แพง	4.06	มาก	2
ค่าบริการบำรุงรักษา มีราคาสูง	4.06	มาก	2
ค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย มีราคาสูง	4.00	มาก	3
ค่าบริการสื่อสิ่งพิมพ์ มีราคาสูง	3.70	มาก	4
ค่าเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์มีราคาสูง	3.60	มาก	5
ไม่มีการให้ราคาพิเศษตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด	3.38	น้อย	6
การให้เครดิตระยะสั้น	3.28	น้อย	7
ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า	3.19	น้อย	8
ไม่สามารถต่อรองราคาได้	3.19	น้อย	8
ไม่มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาให้ทราบล่วงหน้า	3.09	น้อย	9
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย			
วัน เวลา ให้บริการ ไม่สะดวก	3.96	มาก	1
ไม่สะดวก/ยาก ในติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ	3.96	มาก	1
ติดต่อกับช่างยากและล่าช้า	3.81	มาก	2
ไม่มีสินค้าที่สั่งซื้อในสต็อก/สินค้าขาดสต็อกบ่อย	3.81	มาก	2
ไม่มีบริการติดต่อสอบถามข้อมูล ปรึกษาปัญหาทางโทรศัพท์	3.72	มาก	3
ไม่มีความยืดหยุ่นในเรื่องระยะเวลาการส่งสินค้าและบริการตาม ความเร่งด่วนของโครงการ	3.66	มาก	4
ไม่สามารถ/ยากในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทางโทรศัพท์	3.38	น้อย	5

ตารางที่ 103 (ต่อ) สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมการตลาด			
ไม่มีสินค้าให้ทดลองก่อนการสั่งซื้อ	3.89	มาก	1
ไม่มีส่วนลดพิเศษกรณีซื้อสินค้ามีปริมาณมากตามเงื่อนไขกำหนด	3.45	น้อย	2
ไม่มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ	3.40	น้อย	3
ไม่มีโปรแกรม การจัดฝึกอบรมความรู้ สัมมนาแก่ลูกค้าฟรี	3.36	น้อย	4
ไม่มีโฆษณาหรือการโฆษณาไม่น่าสนใจ	3.21	น้อย	5
ไม่มีพนักงานขายเข้ามาแนะนำสินค้าหรือการบริการที่บริษัท	3.13	น้อย	6
สื่อโฆษณาต่างๆ ส่งไปไม่ถึง ไม่ได้รับข่าวสารต่างๆ	3.09	น้อย	7
ด้านบุคลากร			
ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่สามารถอธิบายปัญหา สาเหตุและแก้ไขให้เข้าใจได้	3.75	มาก	1
ช่างเทคนิควิศวกรไม่สามารถวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง	3.62	มาก	2
ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์	3.58	มาก	3
พนักงานขาย ช่างเทคนิคและวิศวกรไม่สุภาพและไม่มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการให้บริการ	3.42	น้อย	4
พนักงานขายไม่มีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าอย่างต่อเนื่อง	3.42	น้อย	4
ช่างเทคนิค วิศวกรขาดความเชื่อถือ ไม่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของสินค้าและบริการที่ดีๆ	3.36	น้อย	5
พนักงานไม่ออกพบปะ เยี่ยมเยือนลูกค้าบ่อยๆ	3.15	น้อย	6
พนักงานขายไม่ดูแลเอาใจใส่ลูกค้า ไม่สนใจในการให้บริการ	3.08	น้อย	7
ด้านกระบวนการให้บริการ			
การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง	3.81	มาก	1
การบริการติดตั้ง ซ่อม ซ้ำ ใช้เวลานาน	3.75	มาก	2
ไม่มาตรงตามเวลาที่นัดหมาย	3.70	มาก	3
จำนวนช่างเทคนิค วิศวกร มีไม่เพียงพอในการบริการ	3.60	มาก	4
ไม่สามารถแก้เงื่อนไขการให้บริการ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	3.55	มาก	5

ตารางที่ 103 (ต่อ) สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ลำดับที่
ด้านกระบวนการให้บริการ			
ไม่มีการแจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	3.42	น้อย	6
ไม่มีการแจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	3.40	น้อย	7
ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับทางบริษัท	3.17	น้อย	8
ไม่มีการทำบันทึก รายงานติดตามผลการบริการให้ลูกค้า	3.02	น้อย	9
ขบวนการสั่งซื้อสินค้ายุ่งยาก ซับซ้อน	2.98	น้อย	10
ด้านลักษณะกายภาพ			
บริษัทไม่มีสาขา/มีสาขาน้อย	3.58	มาก	1
เครื่องมืออุปกรณ์ไม่ครบและไม่ทันสมัยในการบริการ	3.57	มาก	2
พนักงานขาย ช่างเทคนิค วิศวกรแต่งกายไม่เรียบร้อย ไม่เหมาะสม	3.25	น้อย	3
ไม่มีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานของสินค้าและการให้บริการ	3.25	น้อย	3
บริษัทมีภาพพจน์ไม่น่าเชื่อถือ	3.23	น้อย	4
บริษัทไม่มีชื่อเสียง	3.08	น้อย	5

อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน อภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Services Marketing Mix) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2546) ได้ดังนี้

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ลำดับแรกได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ (Process) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ปัจจัยด้านราคา (Price) ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) และปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ คุณภาพการบริการติดตั้งที่สมบูรณ์ คุณภาพ

งานซ่อมที่สมบูรณ์ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ที่ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ คุณภาพงานที่ซ่อมสมบูรณ์ แต่ผลการศึกษาไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ จันทน์วิจิตรกุล (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกได้แก่ความคงทนต่อการใช้งานและการให้บริการหลังการขายที่รวดเร็วและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่สินค้าได้รับการบรรจุหีบห่ออย่างดี เงื่อนไขการรับประกันของสินค้า

ปัจจัยด้านราคา (Price) ผู้ตอบแบบสอบถามความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุด ลำดับแรก คือ สามารถต่อรองราคาได้ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ค่าอะไหล่ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่ ราคาสินค้าถูกกว่าบริษัทค้าส่งอื่น ราคาสินค้าเป็นราคาตลาดในขณะนั้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ จันทน์วิจิตรกุล (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่ ระดับราคาขายสามารถต่อรองราคาได้

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) ผู้ตอบแบบสอบถามความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ สามารถติดต่อช่างได้โดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวีรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ สามารถติดต่อช่างได้โดยตรงและสะดวก แต่ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ จันทน์วิจิตรกุล (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบ

แบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่ การส่งมอบตรงตามกำหนดเวลา ความพร้อมความรวดเร็วในการส่ง ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับผู้ผลิต ทำเลที่ตั้งและศูนย์บริการใกล้เคียงกับโรงงานลูกค้าและทำเลที่ตั้งของผู้ผลิตอยู่ใกล้โรงงานของลูกค้า และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่ บริษัทค้าส่งมีสาขาและคลังสินค้าอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากลำดับแรก คือ มีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ โฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธีระ จันทรวิจิตรกุล (2547) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหม้อแปลงไฟฟ้าของโรงงานอุตสาหกรรมในอำเภอสามปราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับปานกลางลำดับแรกได้แก่ การเอาใจใส่ติดตามและความรู้ความสามารถของพนักงาน อีกทั้งไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ปีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ (2548) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกได้แก่ มีลดราคาสินค้าตามเทศกาลหรือโอกาส

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากลำดับแรก คือ ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี ช่างเทคนิค วิศวกรวิเคราะห์หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง/ถูกจุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากลำดับแรกคือ ช่างมีความรู้ในงานที่ทำอย่างดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ การนัดหมายตรงเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการ

ขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือการนัดหมายตรงเวลา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ(Physical Evidence and presentation) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในระดับมากที่สุดลำดับแรก คือ ภาพพจน์ของบริษัทดีและน่าเชื่อถือ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของวิรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดลำดับแรกคือ ศูนย์ที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ

ข้อค้นพบ

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

ข้อค้นพบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลบริษัทมีดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์นอกจากจะเป็นตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายต่างๆแล้ว ยังมีตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จัดซื้อ พนักงานบุคคล หัวหน้าแผนกธุรการ-บุคคล เจ้าหน้าที่บริหารฝ่ายเทคนิค หัวหน้าฝ่ายและเจ้าหน้าที่เทคนิคคอมพิวเตอร์ และพบว่าจำนวนผู้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของโรงงานอุตสาหกรรมที่มีเฉพาะ 1 คนมีจำนวนน้อย สำหรับผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือใช้บริการของโรงงานคนสุดท้ายนอกจากผู้จัดการฝ่าย IT และประธานบริษัทแล้วยังมีผู้จัดการฝ่ายต่างๆได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการโครงการ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงานและหัวหน้าแผนกIT ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ประเภทอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับมีโรงงานน้อยกว่าอุตสาหกรรมอื่นๆ นอกจากนี้ยังพบว่าเขตการค้าเสรีและเขตพาณิชยกรรมมีอย่างละ 1 โรงงาน ทุนจตตะเบียนของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนที่เกิน 100 ล้านบาทมีน้อย ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการและระยะเวลาที่ซื้อสินค้าและใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงาน ที่ต่ำกว่า 10 ปีมีน้อย ยอดขายของต่อปีของบริษัทที่เกิน 1,000ล้านบาทมีน้อย ค่าใช้จ่ายสำหรับการซื้อสินค้าหรือใช้บริการด้านระบบคอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ย ต่อครั้งที่เกิน 50,000 บาทมีน้อย การสั่งซื้อสินค้าประเภทอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยลูกค้าจะมีการสั่งซื้อน้อยกว่าสินค้าอื่นๆ สำหรับการบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น ออกแบบเว็บไซต์ เป็นบริการที่โรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ใช้บริการน้อยกว่า

บริการแบบอื่นๆ และแหล่งข้อมูลที่รู้จักบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ น้อยกว่าแหล่งอื่น คือ หนังสือพิมพ์ เอกสารแผ่นพับ

ข้อค้นพบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ซื้อสินค้าธุรกิจในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) เมื่อจำแนกตาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้ายพบว่าผู้มีอำนาจที่มีตำแหน่งประธานบริษัทและตำแหน่งอื่นๆ ได้แก่ กรรมการผู้จัดการ ผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่าย/โครงการ ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อและหัวหน้าแผนกIT ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการแข่งขันของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้มีอำนาจที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายIT ที่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

เมื่อจำแนกตามประเภทของอุตสาหกรรม พบว่ากิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมประเภท อิเลคทรอนิกส์ อุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ และอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการแข่งขันของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น กิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมอัญมณีและเครื่องประดับ และอุตสาหกรรมประเภทอื่นที่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

และเมื่อจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม พบว่ากิจการที่อยู่ในเขตอุตสาหกรรมส่งออกให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านการแข่งขันของธุรกิจมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น เขตกิจการที่อยู่ในอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตอุตสาหกรรมอื่นๆ ที่ให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านนี้มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยระหว่างบุคคล (Interpersonal) เมื่อจำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้ายพบว่าผู้มีอำนาจทุกตำแหน่งให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เหมือนกันทั้งหมด

เมื่อจำแนกตาม ประเภทของอุตสาหกรรม พบว่ากิจการในทุกประเภทอุตสาหกรรมให้ความสำคัญต่อยปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นกิจการในอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

และเมื่อจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม พบว่าทุกเขตอุตสาหกรรมให้ความสำคัญในปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เหมือนกัน

ข้อค้นพบปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (Product/Service) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์โดยรวมมี

ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ประเภทอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญโดยรวม และทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน คุณภาพงานซ่อม ที่สมบูรณ์ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เหมือนกัน

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงินและควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีสินค้าหลากหลายยี่ห้อให้เลือกที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านราคา (Price) พบผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ โดยรวมและทุกเกือบปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน อัตราค่าบริการบำรุงรักษา อัตราค่าบริการเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ อัตราค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย และอัตราค่าบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบเว็บไซต์ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ตำแหน่งผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ประเภทอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการบำรุงรักษา อัตราค่าบริการเช่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอัตราค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบเว็บไซต์ ที่ให้ความสำคัญน้อยที่สุด

เมื่อจำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ประเภทอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรมพบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านอัตราค่าบริการบำรุงรักษา อัตราค่าบริการเช่าอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ อัตราค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย และอัตราค่าบริการสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น การออกแบบเว็บไซต์ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เหมือนกัน

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน สามารถติดต่อช่างโดยตรง ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ประเภทอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เหมือนกัน

จำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย พบว่าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน สามารถติดต่อกับช่างโดยตรง และสามารถติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ ได้สะดวก รวดเร็ว ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม พบว่า เขตอุตสาหกรรมอื่นให้ความสำคัญโดยรวม และทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุดเหมือนกัน

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีการส่งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และการโฆษณา ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย และเขตอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน มีการส่งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง และการโฆษณา ให้ความสำคัญในระดับน้อยที่สุดเหมือนกัน

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรมชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การจัดฝึกอบรมความรู้ สัมมนาฟรีอย่างสม่ำเสมอ มีบริการให้ทดลองใช้สินค้าหลังการติดตั้งเช่น 1 อาทิตย์ การโฆษณาและมีการส่งข่าวสารอย่างต่อเนื่อง ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านบุคลากร (People) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ทุกปัจจัยย่อยโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการบัญชี-การเงินและควบคุมคุณภาพ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย ประเภทอุตสาหกรรม และเขตอุตสาหกรรม พบว่าให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเหมือนกัน

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ (Process) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เกือบทุกปัจจัยย่อย

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การนัดหมายตรงเวลา มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

ส่วนจำแนกตาม ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย และประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน การนัดหมายตรงเวลา มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เหมือนกัน

อย่างไรก็ตามเมื่อจำแนกตามเขตอุตสาหกรรม พบว่าทุกเขตอุตสาหกรรมให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นเขตอุตสาหกรรมอื่นๆที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย และปัจจัยย่อยด้านกระบวนการสั่งซื้อไม่ยุ่งยาก แจ่มแจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน แจ่มแจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน มีจำนวนช่างเทคนิค วิศวกรเพียงพอในการบริการ มีการจดทำบันทึกเก็บประวัติการบริการให้ลูกค้า และการออกไปกำกับภาษีและใบเสร็จรับเงินที่ถูกต้องและรวดเร็ว ก็ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and presentation) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยที่มีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ภาพพจน์ของบริษัทแลหน้าเชื่อถือ และมีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ และผู้จัดการฝ่าย IT ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งอื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจคนสุดท้าย และเขตอุตสาหกรรมพบว่า ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน ภาพพจน์ของบริษัทและหน้าเชื่อถือ และมีใบรับรองคุณภาพ มาตรฐานในสินค้าและการให้บริการ ที่ให้ความสำคัญมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

เมื่อจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นอุตสาหกรรม
ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากส่วนประเภทอุตสาหกรรม
อื่นๆที่เหลือให้ความสำคัญโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการ ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อย
ด้าน ไม่มีเครื่องสำรองใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน การบำรุงรักษาสินค้า
ทำไม่ต่อเนื่อง คุณลักษณะอะไหล่/อุปกรณ์เสริม/วัสดุสิ้นเปลืองต่างไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด
คุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด และไม่มีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับ
สินค้าและบริการ ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านราคา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบ
ปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านไม่มีการให้ราคาพิเศษ
ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด การให้เครดิตระยะสั้น ไม่มีการให้เครดิตทางการค้า ไม่
สามารถต่อรองราคาได้และไม่มีการแจ้งการเปลี่ยนแปลงราคาให้ทราบล่วงหน้า ที่พบปัญหาที่มี
ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยย่อย
ด้าน ไม่สามารถ/ยาก ในการติดต่อสั่งซื้อสินค้าและบริการทาง โทรศัพท์ ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับน้อย

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อย
ด้าน ไม่มีสินค้าให้ทดลองก่อนการสั่งซื้อ ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านบุคลากร ผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้านช่างเทคนิค
วิศวกรไม่สามารถอธิบายปัญหา สาเหตุและแก้ไขให้เข้าใจได้ ช่างเทคนิควิศวกรไม่สามารถ
วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง/ถูกต้อง และช่างเทคนิค วิศวกรไม่มีความรู้ ความชำนาญ
และประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ผู้ตอบ
แบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อย
ด้านการส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง การบริการติดตั้ง ซ่อมซ้ำใช้เวลานาน ไม่มาตรงตาม

เวลาที่นัดหมาย จำนวนช่างเทคนิค วิศวกร มีไม่เพียงพอในการบริการ และไม่สามารถแก้ไขเงื่อนไขการให้บริการ ให้ตรงตามความต้องการของลูกค้าที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

ปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบในด้านปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พบปัญหาเกือบทุกปัจจัยย่อย ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ยกเว้นปัจจัยย่อยด้าน บริษัทไม่มีสาขา/มีสาขาน้อย และเครื่องมืออุปกรณ์ไม่ครบและไม่ทันสมัยในการบริการ ที่พบปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ตารางที่ 104 สรุประดับความสำคัญปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
การนัดหมายตรงเวลา	กระบวนการให้บริการ	4.75	มากที่สุด	1
คุณภาพการบริการติดตั้ง ที่สมบูรณ์	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.60	มากที่สุด	2
คุณภาพ งานซ่อม ที่สมบูรณ์	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.60	มากที่สุด	2
มีความรวดเร็วในการใช้เวลาในการบริการติดตั้งและซ่อม	กระบวนการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	3
เงื่อนไขการให้บริการสามารถแก้ไขให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า	กระบวนการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	3
การส่งมอบสินค้าที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ	กระบวนการให้บริการ	4.57	มากที่สุด	3
สามารถต่อรองราคาได้	ราคา	4.53	มากที่สุด	4
มีการให้ราคาพิเศษ ตามเงื่อนไขปริมาณการสั่งซื้อที่กำหนด	ราคา	4.51	มากที่สุด	5
คุณลักษณะได้มาตรฐานตรงตามที่ต้องการ	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.49	มาก	6
มีจำนวนช่างเทคนิค วิศวกรเพียงพอในการบริการ	บุคลากร	4.45	มาก	7
มีเครื่องสำรองให้ใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.42	มาก	8
ช่างเทคนิค วิศวกร มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	บุคลากร	4.42	มาก	8
ช่างเทคนิค วิศวกร หาสาเหตุและสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง	บุคลากร	4.42	มาก	8
การบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.40	มาก	9
มีการบริการหลังการขาย	ผลิตภัณฑ์/บริการ	4.40	มาก	9
แจ้งระยะเวลาก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	กระบวนการให้บริการ	4.40	มาก	9
แจ้งข้อมูลค่าบริการก่อนการติดตั้งและการซ่อมที่ชัดเจน	กระบวนการให้บริการ	4.40	มาก	9
ช่างเทคนิค วิศวกร สามารถอธิบายปัญหาและแก้ไขให้เข้าใจได้	บุคลากร	4.36	มาก	10

ตารางที่ 105 สรุประดับปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีอิทธิพลในการเลือกใช้บริการ บริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในโรงงานอุตสาหกรรม จากมากไปหาน้อย 10 ลำดับแรก

ปัญหาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ด้าน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล	ลำดับที่
ราคาซอฟต์แวร์และ โปรแกรมต่างๆ แพง	ราคา	4.21	มาก	1
สินค้ามีราคาแพง	ราคา	4.06	มาก	2
ราคาเครื่องคอมพิวเตอร์แพง	ราคา	4.06	มาก	2
ราคาอะไหล่ อุปกรณ์เสริม ต่างๆ วัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ แพง	ราคา	4.06	มาก	2
ค่าบริการบำรุงรักษา มีราคาสูง	ราคา	4.06	มาก	2
ค่าบริการติดตั้งระบบเครือข่าย มีราคาสูง	ราคา	4.00	มาก	3
วัน เวลา ให้บริการ ไม่สะดวก	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	มาก	4
ไม่สะดวก/ยาก ในติดต่อกับผู้ขายสินค้าและบริการ	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.96	มาก	4
ไม่มีสินค้าให้ทดลองก่อนการสั่งซื้อ	การส่งเสริมการตลาด	3.89	มาก	5
ไม่มีเครื่องสำรองใช้กรณีสินค้าชำรุดเสียหายระหว่างระยะเวลาประกัน	ผลิตภัณฑ์/บริการ	3.87	มาก	6
การบำรุงรักษาสินค้าทำไม่ต่อเนื่อง	ผลิตภัณฑ์/บริการ	3.83	มาก	7
ติดต่อกับช่างยากและล่าช้า	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	มาก	8
ไม่มีสินค้าที่สั่งซื้อในสต็อก/สินค้าขาดสต็อกบ่อย	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.81	มาก	8
การส่งมอบสินค้าที่ล่าช้าและไม่ถูกต้อง	กระบวนการให้บริการ	3.81	มาก	8
ช่างเทคนิค วิศวกร ไม่สามารถอธิบายปัญหา สาเหตุและแก้ไขให้เข้าใจได้	บุคลากร	3.75	มาก	9
การบริการติดตั้ง ซ่อม ซ้ำ ใช้เวลานาน	กระบวนการให้บริการ	3.75	มาก	9
ไม่มีบริการติดต่อสอบถามข้อมูล ปริญญาปัญหาทางโทรศัพท์	ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.72	มาก	10

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการบริษัทจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ของโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง แก้ไข ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์/บริการจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเกือบทุกปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะ คุณภาพการบริการติดตั้ง และคุณภาพงานซ่อมที่สมบูรณ์ ที่ให้ความสำคัญมากที่สุด ดังนั้นบริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ต้องให้ความสำคัญเรื่องคุณภาพการให้บริการติดตั้ง โดยเริ่มตั้งแต่การนำเสนอ สินค้า อะไหล่และอุปกรณ์เสริมต่างๆ ที่จะนำมาประกอบ หรือติดตั้งที่มีคุณภาพ คุณลักษณะของผลิตภัณฑ์ที่ได้มาตรฐานและตราหือที่มีชื่อเสียงเป็นที่นิยม ที่ลูกค้าต้องการ สำหรับการบริการติดตั้ง การประกอบหรือการติดตั้งโดยช่างเทคนิค หรือวิศวกรที่มีความรู้ และประสบการณ์ในด้านนี้โดยตรง และมีความละเอียดรอบคอบในระหว่างการติดตั้ง ที่สำคัญต้องมีการตรวจเช็คความเรียบร้อยในการประกอบหรือติดตั้งและทดสอบการทำงานของเครื่องทุกครั้งก่อนที่จะส่งมอบให้ลูกค้า รวมถึงมีคู่มือรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ส่วนเรื่องการซ่อม คุณภาพจะขึ้นอยู่กับบริการที่สมบูรณ์ทั้ง คุณสมบัติผลิตภัณฑ์ที่ใช้ต้องมีความคงทนถาวร สามารถประหยัดทั้งเวลาและแรงงาน เพื่อสร้างความเชื่อถือให้กับลูกค้า อีกทั้งต้องเน้นเรื่อง บุคลากร ที่มีความรู้ความสามารถ มีความชำนาญและประสบการณ์โดยตรง เพื่อมาวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง ช่างเทคนิค วิศวกรต้องสามารถวิเคราะห์หาสาเหตุการเสีย และปัญหาต่างๆของเครื่องคอมพิวเตอร์ได้อย่างถูกต้องแล้วแก้ไขปัญหาเหล่านั้นๆได้อย่างถูกต้องถูกจุด และต้องสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจ รวมถึงมีความรวดเร็วในการให้บริการ และกรณีการให้บริการติดตั้งและการซ่อมนอกสถานที่ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว ควรเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ซ่อมหรือติดตั้งให้เป็นระเบียบ และทำความสะอาดบริเวณสถานที่ที่ใช้ติดตั้งหรือซ่อมให้สะอาดเรียบร้อย ที่สำคัญที่สุดต้องมีเครื่องสำรองให้ลูกค้าใช้ในช่วงระหว่างการนำเครื่องไปซ่อม ส่วนด้านการให้บริการการซ่อม บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ควรจัดให้มีเงื่อนไขการรับประกันการซ่อมเป็นเวลายาวอย่างน้อย 1 เดือน หรือ 3 เดือนขึ้นอยู่กับสภาพหรือลักษณะของสินค้า ตลอดจนมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าตรวจเช็คเครื่องให้ฟรี ทุกๆ 3 เดือน ตามเงื่อนไขในระยะเวลาการรับประกันของสินค้านั้นๆ

ปัจจัยด้านราคา บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ ควรมีการสำรวจภาวะการแข่งขันของตลาดคอมพิวเตอร์ ระดับของราคาสินค้า และการบริการของกลุ่มแข่ง สำหรับสินค้า อะไหล่และอุปกรณ์เสริมต่างๆควรมีหลายระดับราคาให้เลือก ถ้าเป็นไปได้ควรมีการขายสินค้าคอมพิวเตอร์เป็นชุดรวมกับซอฟต์แวร์ตัวอื่นๆพร้อมกับการบริการทั้งก่อนและหลังการขายเพื่อ

ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในด้านระดับราคาเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งและระดับราคาในท้องตลาด เช่น การขายเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกับการติดตั้งโปรแกรมวินโดวส์ มีบริการปรับปรุง (Update) โปรแกรมการใช้งานทั่วไปให้ลูกค้าฟรีในระยะเวลา 1 ปี สินค้าที่มีราคาสูงหรือมูลค่าสูงควรมีระยะเวลาการให้เครดิตทางการค้าให้นานขึ้น เช่น จากเดิม 30 วัน เป็น 45 วันแต่ทั้งนี้ระยะเวลาต้องไม่เกินที่บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ได้รับจากผู้ค้าส่ง (Wholesale) หรือผู้จัดจำหน่าย (Distributor) เพื่อเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่ง หรือมีการขายแบบจ่ายเป็นงวดๆ ตามเงื่อนไขของบริษัท การขายสินค้าที่เป็นวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ เช่น ผงหมึกสำหรับเครื่องพิมพ์ เป็นสินค้าที่ต้องใช้เป็นประจำ ถ้าสั่งซื้อปริมาณตามเงื่อนไขที่กำหนดจะได้ราคาพิเศษ เช่น มอบส่วนลดร้อยละ 2 กรณีลูกค้าซื้อสินค้าครบ 30,000 บาทขึ้นไป หรือกรณีลูกค้าจ่ายเงินภายในระยะเวลา 7 วันจะได้รับส่วนลดเงินสดทันที 1 เปอร์เซ็นต์ เป็นต้น

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ควรจะมีสายโทรศัพท์ หรือมีโทรศัพท์สายตรงให้ช่างเทคนิค วิศวกรหรือเจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ สำหรับบริการลูกค้าที่จะโทรศัพท์มาปรึกษาได้ตลอดเวลา เนื่องจากบางครั้งลูกค้าอาจต้องขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากช่างโดยตรงในเรื่องปัญหาต่างๆเบื้องต้น ก่อนที่จะต้องเรียกช่างออกไปบริการ รวมถึงการเปิดให้บริการสั่งซื้อสินค้าหรือแจ้งความต้องการที่จะใช้บริการด้านต่างๆผ่านอีเมลของบริษัท เพื่อการติดต่อที่สะดวกและรวดเร็ว สำหรับสินค้า อะไหล่ และอุปกรณ์เสริมต่างๆ ยี่ห้อที่ลูกค้าสั่งซื้อเป็นประจำควรมีสินค้าให้เพียงพอ หรือการจัดหาได้ทันทีโดยเฉพาะกรณีลูกค้าต้องการใช้เร่งด่วน ก็จะสามารถหาซื้อได้ อีกทั้งควรจะมีพนักงานขายออกไปเยี่ยมเยียนลูกค้าเป็นประจำทุกๆเดือนเพื่อรับทราบถึงความต้องการและปัญหาของลูกค้า และเพื่อจะได้แนะนำขายสินค้าและบริการให้เหมาะสมกับความต้องการได้ทันที

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด การมีส่วนลดพิเศษในกรณีเป็นลูกค้าประจำ สำหรับด้านการบริการ เช่น กรณีทำการทำสัญญาซ่อมคอมพิวเตอร์ หรือการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์เป็นรายปีและต่อเนื่อง จะมีการแถมระยะเวลาในการบริการเพิ่มให้อีก 1 เดือนฟรี มีการให้ลูกค้าทดลองใช้สินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ โดยนำสินค้านั้นในรูปแบบต่างๆและตราที่ยี่ห้อที่ลูกค้าสนใจมาจากตัวแทนจำหน่าย (Distributor) หรือมีการตรวจเช็คเครื่องคอมพิวเตอร์ฟรี ก่อนการสั่งซื้อ รวมถึงการจัดโปรแกรมฝึกอบรมให้ความรู้ในด้านโปรแกรมใหม่ๆแก่ลูกค้าฟรีอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสร้างความมั่นใจในเรื่องการบริการของบริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ อีกทั้งคอมพิวเตอร์เป็นสินค้าอุตสาหกรรมที่ผู้ซื้อซื้อไปเพื่อใช้ในการผลิต หรือจำเป็นต่อกระบวนการผลิต มีอายุการใช้งานนาน ราคาค่อนข้างสูง ผู้ขายหรือพนักงานขายต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ได้แก่ ด้านวิศวกรรม ด้านคอมพิวเตอร์ มีความชำนาญในการติดตั้ง เพื่อเข้าไปแนะนำเสนอ

ขายสินค้ามากกว่าการใช้การโฆษณา หรือถ้าใช้การโฆษณาก็เฉพาะสื่อที่เข้าถึงลูกค้าเป้าหมายโดยตรง เช่น วารสารคอมพิวเตอร์ การใช้จดหมายส่งตรง เป็นต้น

ปัจจัยด้านบุคลากร เนื่องจากผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญปัจจัยย่อยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้นบริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ต้องเน้นให้ความสำคัญด้านบุคลากร ช่างเทคนิค วิศวกรให้มีความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี โดยเริ่มตั้งแต่การคัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในเรื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาทำงาน การส่งให้ไปฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องในหลักสูตรต่างๆด้านคอมพิวเตอร์และให้มีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา มีการทดสอบและประเมินผลความรู้ด้านเทคนิคต่างๆสม่ำเสมอ เช่น ทุกๆ 3 เดือน เพื่อให้ช่างเทคนิค วิศวกรเหล่านั้นมีความรู้สามารถที่จะวิเคราะห์ หาสาเหตุ อธิบายเหตุผล/ปัญหาของอาการเสียของเครื่องคอมพิวเตอร์รวมถึงแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างถูกต้อง อีกทั้งบริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ควรมีการจูงใจพนักงานที่ให้บริการในการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี การทำงานร่วมกันเป็นทีม เพื่อที่จะสามารถสร้างความแตกต่างในความพึงพอใจของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ควรมีการนัดหมายกับลูกค้าโดยให้ช่างเทคนิค วิศวกร ทำการสำรวจหรือตรวจเช็คข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะงานที่จะติดตั้งหรือซ่อม วิเคราะห์อาการเสีย สาเหตุ ปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อจะได้แจ้งข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมหรือติดตั้งที่แน่นอน และอัตราค่าบริการ ที่ชัดเจนรวมถึงเงื่อนไขการให้บริการต่างๆ ก่อนทำการติดตั้งหรือซ่อมให้ลูกค้า การส่งมอบงานที่เรียบร้อย ถูกต้องรวดเร็ว ตรงเวลาที่นัดหมายไว้ ตลอดจน มีการจดบันทึกเก็บประวัติการติดตั้งหรือการซ่อม เพื่อความรวดเร็วในการบริการครั้งต่อไป จำนวนช่างเทคนิค วิศวกร ต้องมีเพียงพอในการบริการ อีกทั้งบริษัทควรมีการสำรวจความคิดเห็นหรือความพึงพอใจของลูกค้าในเรื่องการบริการ โดยการส่งแบบสำรวจให้ลูกค้ากรอกแสดงความคิดเห็นทุกๆ 3 เดือน หรือเปิดให้มีแบบฟอร์มแสดงความคิดเห็นบนเว็บไซต์ของบริษัท สำหรับรับการร้องเรียนของลูกค้าได้ตลอดเวลา

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ถ้าเป็นไปได้บริษัทบริการจัดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ควรมีอาคาร หรือสำนักงานที่ใกล้กับแหล่งอุตสาหกรรมเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ การมีเครื่องมืออุปกรณ์ให้ครบและทันสมัยในการให้บริการแก่ลูกค้า การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรให้แข็งแกร่งเป็นที่ยอมรับ เช่น การมีเครื่องแบบพนักงานที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะของบริษัท พนักงานแต่งกายสะอาดเรียบร้อยเหมาะสม มีบุคลิกลักษณะที่ดีในการทำงาน รวมทั้ง การมีเอกสารหนังสือแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของสินค้าหรือการให้บริการของบริษัท เช่น มีรับรองมาตรฐาน ISO 14001

จากข้อค้นพบของปัจจัยสิ่งแวดล้อม ด้านการแข่งขันของธุรกิจ ในการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมต่างๆควรมุ่งเน้นการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถของโปรแกรม (Software) ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการแข่งขันขององค์กรที่นอกเหนือจากโปรแกรมการใช้งานทั่วไป เช่น โปรแกรม The 2007 Microsoft Office System ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ไม่โครซอฟท์พัฒนาма เพื่อที่รองรับสำหรับการใช้งานของสำนักงานและโปรแกรมนี้ยังมีความสามารถในการเพิ่มการแข่งขันขององค์กรเนื่องจากเป็นชุดโปรแกรมเซิร์ฟเวอร์และการบริการที่ได้รับการออกแบบให้สามารถทำงานร่วมกันทั้งการจัดการระบบฐานข้อมูล การจัดการข้อมูลลูกค้าและกลุ่มเป้าหมายได้ในที่เดียว รวมถึงการสร้างเอกสารที่มีความปลอดภัย การสร้างเอกสารเพื่องานทางการตลาด ตกแต่งอีเมลล์และเว็บไซต์ และการบริการด้านการการแชร์ข้อมูลระหว่างแผนกภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ ลดขั้นตอนการเข้าซื้อของการจัดทำเอกสาร หรือการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อช่วยให้ธุรกิจดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนปัจจัยระหว่างบุคคล ในปัจจัยย่อยด้านความสามารถในการชักชวนของผู้ขาย การนำเสนอขายสินค้าและบริการควรมุ่งเน้นการใช้พนักงานขาย ที่มีความรู้เฉพาะด้าน เช่น ด้านโปรแกรม (Software) ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้าเพื่อให้เข้าใจเรื่องคุณลักษณะของสินค้าที่ได้มาตรฐาน ครายี่ห้อสินค้าต่างๆตามระดับราคาที่ถูกค้าต้องการ และเงื่อนไขของคุณภาพการให้บริการที่ดีมีของบริษัทเพื่อกระตุ้นให้เกิดการซื้อหรือใช้บริการ มากกว่าการที่พนักงานขายชักชวนโน้มน้าวในเรื่องอื่นๆ

ผลิตภัณฑ์ยังมีเทคโนโลยีสูงมากขึ้นเท่าไร เช่น คอมพิวเตอร์ ยอดขายของผลิตภัณฑ์ต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพและความสามารถในการจัดหาบริการที่มาพร้อมกับผลิตภัณฑ์นั้นๆให้กับลูกค้า เช่น การส่งสินค้า การซ่อมแซมและบำรุงรักษา การแนะนำติดตั้ง การฝึกอบรม การประกัน ดังนั้นคุณภาพการบริการต้องขึ้นอยู่กับการทำงานของทั้งระบบ รวมทั้งต้องเน้นการสร้างความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการของลูกค้า ลูกค้าต้องสามารถติดต่อกับผู้ขายได้สะดวก ช่างเทคนิควิศวกรต้องมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ ที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดี รวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยมีประสิทธิภาพ บริการที่รวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ พนักงานขาย มีการดูแลเอาใจใส่ลูกค้าเป็นอย่างดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส แต่งกายที่เหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ การโฆษณาต้องใช้สื่อที่สอดคล้องกับสินค้า เช่น การใช้วารสารคอมพิวเตอร์ หรือจดหมายส่งตรงไปยังลูกค้าเป้าหมาย การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการให้ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน นอกจากนี้ต้องเน้นการรับฟังข้อแนะนำข้อเสนอแนะของลูกค้า สํารวจข้อมูลลูกค้า และเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้ เพื่อแก้ไขปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น