

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาอภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 79.31 มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 62.07 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 63.79 มีตำแหน่งเป็นผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 34.48

ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่อยู่ในธุรกิจอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ร้อยละ 37.93 ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการอยู่ระหว่าง 11 - 15 ปี ร้อยละ 46.55 มีเงินทุนจดทะเบียน 10 - 50 ล้านบาท ร้อยละ 29.31 เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขา ร้อยละ 60.34 เป็นบริษัทสาขาที่มีบริษัทแม่ตั้งอยู่ในประเทศญี่ปุ่น ร้อยละ 62.86 มีจำนวนพนักงานในบริษัทน้อยกว่า 1,000 คน ร้อยละ 56.90

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร

ผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่มีจำนวนคอมพิวเตอร์น้อยกว่า 100 เครื่อง ร้อยละ 63.79 มีจำนวนพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ระหว่าง 1 - 5 คน ร้อยละ 48.28 มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาท ร้อยละ 50.00 มีการใช้งานซอฟต์แวร์ด้านบัญชี-การเงิน ร้อยละ 100.00 มีการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาแล้วประยุกต์ใช้งานเอง หรือให้ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ประยุกต์ให้ใช้งาน ร้อยละ 98.28 ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เป็นผู้จัดการทั่วไป ร้อยละ 41.38

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ เรียงตามลำดับดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 แสดงอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อันดับ	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (n = 57)	ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ (n = 39)
1	ด้านผลิตภัณฑ์	ด้านผลิตภัณฑ์
2	ด้านราคา	ด้านกระบวนการ
3	ด้านกระบวนการ	ด้านบุคคล
4	ด้านบุคคล	ด้านราคา
5	ด้านการส่งเสริมการตลาด	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ
6	ด้านการจัดจำหน่าย	ด้านการจัดจำหน่าย
7	ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	ด้านการส่งเสริมการตลาด

เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ แสดงดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 แสดงปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (n = 57)	ปัจจัยย่อยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ (n = 39)
ด้านผลิตภัณฑ์	ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันตรงตามความต้องการ (สำคัญมากที่สุด)	ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ (สำคัญมากที่สุด)
ด้านราคา	ราคาอยู่ในงบประมาณ (สำคัญมาก)	ราคาอยู่ในงบประมาณ (สำคัญมาก)
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ (สำคัญปานกลาง)	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ (สำคัญมาก)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง (สำคัญมาก)	คำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ (สำคัญมาก)
ด้านบุคคล	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ (สำคัญมากที่สุด)	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ (สำคัญมากที่สุด)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	พนักงานมีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย (สำคัญปานกลาง)	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย (สำคัญปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	เก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (สำคัญมากที่สุด)	เก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี (สำคัญมากที่สุด)

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ของ บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาย่อยอันดับแรกที่คุณตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ ซอฟต์แวร์และบริการของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ แสดงดังตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 แสดงปัญหาย่อยอันดับแรกที่คุณตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการของ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ปัญหา	ปัญหาจากการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (n = 57)	ปัญหาจากการใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ (n = 39)
ด้านผลิตภัณฑ์	ซอฟต์แวร์ไม่เข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ (เป็นปัญหาปานกลาง)	ซอฟต์แวร์มีความผิดพลาด(bug)ในการทำงาน (เป็นปัญหามาก)
ด้านราคา	ซอฟต์แวร์มีราคาแพงเกินงบประมาณ (เป็นปัญหาปานกลาง)	ซอฟต์แวร์มีราคาแพงเกินงบประมาณ (เป็นปัญหาปานกลาง)
ด้านการจัดจำหน่าย	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ห่างไกลจากธุรกิจ (เป็นปัญหาปานกลาง)	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ห่างไกลจากธุรกิจ (เป็นปัญหาปานกลาง)
ด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้ให้บริการไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านทางจดหมายอีเมล (เป็นปัญหาปานกลาง)	ไม่มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ที่เคยพัฒนา (เป็นปัญหาปานกลาง)
ด้านบุคคล	พนักงานให้บริการหลังการขายล่าช้า (เป็นปัญหามาก)	พนักงานให้บริการหลังการขายล่าช้า (เป็นปัญหามาก)
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ	พนักงานไม่มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย (เป็นปัญหาปานกลาง)	พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย (เป็นปัญหาปานกลาง)
ด้านกระบวนการ	ความล่าช้าในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสม (เป็นปัญหามาก)	ความล่าช้าในการพัฒนาซอฟต์แวร์จนแล้วเสร็จ (เป็นปัญหามาก)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน สามารถอภิปรายผลตามแนวคิดส่วนประสมการตลาดบริการได้เป็นสองส่วนได้แก่ ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ในภาพรวมของการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคาเป็นสำคัญ ส่วนในภาพรวมของการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการเป็นสำคัญ ทั้งนี้เนื่องมาจากซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนั้นสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานได้เร็วกว่า และมีการขายกันอย่างกว้างขวาง จึงมีการเน้นที่ความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ตรงตามความต้องการ และราคาของซอฟต์แวร์อยู่ในงบประมาณเป็นหลัก ในส่วนของซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะนั้นเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใหม่ จึงมีความต้องการซอฟต์แวร์ที่เข้ากับระบบเดิม และต้องการกระบวนการพัฒนาที่รวดเร็วและการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ มากกว่าที่จะคำนึงถึงด้านราคา

1. ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ผลการศึกษาพบว่าส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่บริษัทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป เรียงลำดับดังตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ		ระดับปัญหา	
		ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
ฟังก์ชันการทำงานของซอฟต์แวร์	ด้านผลิตภัณฑ์	4.70 มากที่สุด	1	3.07 ปานกลาง	13
การเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า	ด้านกระบวนการ	4.70 มากที่สุด		3.26 ปานกลาง	5
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.63 มากที่สุด	2	3.44 ปานกลาง	3
การทำงานของซอฟต์แวร์ถูกต้องและราบรื่น	ด้านผลิตภัณฑ์	4.60 มากที่สุด	3	2.95 ปานกลาง	15
ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่นการแก้ไขปัญหา	ด้านกระบวนการ	4.49 มาก	4	3.58 มาก	2
ความยืดหยุ่นของซอฟต์แวร์	ด้านผลิตภัณฑ์	4.46 มาก	5	3.02 ปานกลาง	14
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	ด้านบุคคล	4.37 มาก	6	3.58 มาก	2
พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้	ด้านบุคคล	4.32 มาก		3.14 ปานกลาง	10
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการ	4.32 มาก		3.32 ปานกลาง	4

ตารางที่ 5.4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ		ระดับปัญหา	
		ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
ราคาอยู่ในงบประมาณ	ด้านราคา	4.30 มาก	7	3.23 ปานกลาง	6
ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขายของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.30 มาก		3.58 มาก	2
ความรวดเร็วในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสม	ด้านกระบวนการ	4.30 มาก		3.61 มาก	1
ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้	ด้านผลิตภัณฑ์	4.28 มาก	8	3.21 ปานกลาง	7
ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย	ด้านผลิตภัณฑ์	4.12 มาก	9	2.91 ปานกลาง	17
ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย	ด้านผลิตภัณฑ์	4.11 มาก	10	2.82 ปานกลาง	19

จากตารางที่ 5.4 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีระดับความสำคัญ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านราคา

จากปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญ 10 อันดับแรก พบว่ามีปัจจัยที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆเช่นการแก้ไขปัญหา พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ พนักงานให้บริการหลังการขายรวดเร็ว และความรวดเร็วในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีปัญหาในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านบุคคล อาจเป็นเพราะการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ส่วนใหญ่จะมีการให้ผู้ให้บริการเข้า

มาติดตั้งและประยุกต์ให้ใช้งาน ซึ่งจะมีการพิจารณาปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล เป็นส่วนสำคัญด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาในปัจจัยทั้งสองด้าน

อภิปรายผลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ที่มีความสำคัญสองอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมศักดิ์ ปิงเลิศ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุบลราชธานี และการศึกษาของ ศุภชัย บุญธีรารักษ์ (2544) ที่ได้ทำการศึกษาระบบการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษา ในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และการศึกษาของ ปวีใหม่ ศรีสิทธิสมบัติ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์คอมพิวเตอร์ของร้านค้าตัวแทนจำหน่ายในศูนย์การค้าคอมพิวเตอร์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่าปัจจัยที่มีความสำคัญสองอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านราคา เนื่องจากเป็นสินค้าสำเร็จรูปที่เป็นสินค้าเทคโนโลยีขั้นสูงเหมือนกัน

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นอันดับแรก โดยปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันตรงตามความต้องการ และปัญหาย่อยอันดับแรกคือ ซอฟต์แวร์ไม่เข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมศักดิ์ ปิงเลิศ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับแรก แต่ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ระดับกราฟิก (เช่น ความละเอียด ความสวยงามของภาพในเกม) ซึ่งปัจจัยย่อยอันดับแรกไม่สอดคล้องกัน อันเนื่องมาจากการการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูปจะเน้นที่ความสวยงาม แต่การเลือกซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรจะเน้นที่ฟังก์ชันการใช้งานมากกว่า

ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นอันดับที่สอง โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ราคาอยู่ในงบประมาณ และปัญหาย่อยอันดับแรกคือ การบริการหลังการขายมีราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมศักดิ์ ปิงเลิศ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับที่สอง แต่ปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ราคาเหมาะสมกับคุณภาพแผ่นเกม (เช่น แผ่นแท้ ได้มาตรฐาน) ซึ่งปัจจัยย่อยอันดับแรกไม่สอดคล้องกัน อันเนื่องมาจากการเลือกซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูปนั้นมีราคาไม่สูงมาก อาจพิจารณาแค่ความเหมาะสมระหว่างราคากับคุณภาพแผ่นเกม แต่ราคาของซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับองค์กรจะมีราคาที่สูงกว่ามากจึงทำให้ต้องนำเรื่องงบประมาณมาพิจารณาเป็นอันดับแรก

ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นอันดับที่หก โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ และปัญหาย่อยอันดับแรกคือ สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ห่างไกลจากธุรกิจ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมศักดิ์ ปิงเลิศ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยด้านการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับที่ห้า อันเนื่องมาจากการเลือกซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูปนั้นต้องการความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อมากกว่า แต่การเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและบริการนั้นสามารถที่จะใช้บริการได้จากระยะไกลได้

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเป็นอันดับที่ห้า โดยปัจจัยย่อยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง และปัญหาย่อยอันดับแรกคือ ผู้ให้บริการไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ อุดมศักดิ์ ปิงเลิศ (2548) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตจังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อเป็นอันดับที่สาม อันเนื่องมาจากการซื้อซอฟต์แวร์เกมสำเร็จรูปนั้นอาจต้องการการดูแลเอาใจใส่โดยตรง ให้ความรู้เกี่ยวกับเกมเป็นอย่างดี เนื่องจากทดลองไม่ได้ แต่การเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนั้นมีความต้องการที่จะทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนก็เพียงพอแล้ว

2. ส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ผลการศึกษาพบว่าส่วนประสมการตลาดที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล ด้านราคา ด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ด้านการจัดจำหน่าย และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ

ปัจจัยย่อย 10 อันดับแรกของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่บริษัทส่วนใหญ่เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ เรียงลำดับดังตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ		ระดับปัญหา	
		ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
การเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้า	ด้านกระบวนการ	4.67 มากที่สุด	1	3.18 ปานกลาง	8
ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้	ด้านผลิตภัณฑ์	4.64 มากที่สุด	2	3.15 ปานกลาง	9
ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.64 มากที่สุด		3.51 มาก	4
ความรวดเร็วในการพัฒนาซอฟต์แวร์จนแล้วเสร็จ	ด้านกระบวนการ	4.64 มากที่สุด		3.79 มาก	1
การทำงานของซอฟต์แวร์ถูกต้องและราบรื่น	ด้านผลิตภัณฑ์	4.62 มากที่สุด	3	3.69 มาก	2
ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่นการแก้ไขปัญหา	ด้านกระบวนการ	4.59 มากที่สุด	4	3.79 มาก	1
ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย	ด้านผลิตภัณฑ์	4.56 มากที่สุด	5	2.92 ปานกลาง	15

ตารางที่ 5.5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย (ต่อ)

ปัจจัยย่อย	ปัจจัยหลัก	ระดับความสำคัญ		ระดับปัญหา	
		ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่	ค่าเฉลี่ย แปลผล	ลำดับ ที่
ผู้ให้บริการมีประสบการณ์	ด้านผลิตภัณฑ์	4.54 มากที่สุด	6	3.23 ปานกลาง	7
พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้	ด้านบุคคล	4.54 มากที่สุด		3.31 ปานกลาง	5
ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขายของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.54 มากที่สุด	7	3.67 มาก	3
ความรวดเร็วในการพัฒนาซอฟต์แวร์ของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.46 มาก		3.51 มาก	4
ผู้ให้บริการมีการรับประกัน	ด้านผลิตภัณฑ์	4.28 มาก	8	2.90 ปานกลาง	16
พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	ด้านบุคคล	4.26 มาก	9	3.51 มาก	4
ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการ	4.26 มาก		3.13 ปานกลาง	10
ความมีกิริยามารยาทและมนุษยสัมพันธ์ที่ดีของพนักงาน	ด้านบุคคล	4.23 มาก	10	3.03 ปานกลาง	12

จากตารางที่ 5.5 พบว่าปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีระดับความสำคัญ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านบุคคล และด้านราคา

จากปัจจัยย่อยที่มีระดับความสำคัญ 10 อันดับแรก พบว่ามีปัจจัยที่เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ดังนี้ ความสามารถในการแก้ปัญหาของพนักงาน ความรวดเร็วในการพัฒนาซอฟต์แวร์จนแล้วเสร็จ การทำงานของซอฟต์แวร์ถูกต้องและราบรื่น ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา ความรวดเร็วในการให้บริการหลังการขายของพนักงาน ความรวดเร็วในการพัฒนาซอฟต์แวร์ของพนักงาน และพนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยด้านกระบวนการ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสำคัญในระดับมากและมีปัญหาในระดับมาก ส่วนใหญ่เป็นปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะการซื้อที่จ้างผลิต ดังนั้นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะควรปรับปรุงแก้ไขปัญหาในปัจจัยทั้งสองด้าน

อภิปรายผลส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ที่มีความสำคัญสามอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านกระบวนการ และปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรัช อรุณเจริญพรชัย (2546) ที่ได้ทำการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการหลังการขายของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในอำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่าที่มีความสำคัญสามอันดับแรกคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านกระบวนการ เนื่องจากเป็นการให้บริการเกี่ยวกับสินค้าเทคโนโลยีขั้นสูงเหมือนกัน

5.3 ข้อค้นพบ

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีข้อค้นพบดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่เป็นปัจจัยที่สำคัญและควรให้การพิจารณาเป็นพิเศษ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านกระบวนการ และด้านบุคคล

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะที่เป็นปัจจัยที่สำคัญและควรให้การพิจารณาเป็นพิเศษ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ ด้านบุคคล และด้านราคา

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเหมือนกันคือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก เนื่องจากตัวซอฟต์แวร์เป็นสิ่งที่ช่วยตอบสนองและแก้ไขปัญหาในการทำงาน ดังนั้นจึงมีการพิจารณาถึงความสามารถของซอฟต์แวร์หรือของผู้ให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์นั้นได้

ในส่วนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในลำดับต้นๆ และมีลำดับความสำคัญแตกต่างกันคือ ปัจจัยด้านราคา ด้านบุคคล และด้านกระบวนการ

ในภาพรวมของการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านราคาเป็นอันดับสอง มากกว่าด้านกระบวนการ และด้านบุคคลที่ถูกให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม และสี่ ตามลำดับ เนื่องมาจากซอฟต์แวร์สำเร็จรูปนั้นผ่านทดสอบและใช้งานกันอย่างแพร่หลายแล้ว ซึ่งทำให้มั่นใจได้ว่ามีโอกาสประสบความสำเร็จสูงด้านการนำมาประยุกต์ใช้งานในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจึงมีการเปรียบเทียบและให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา มากกว่าด้านกระบวนการและด้านบุคคล แต่เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก แล้วพบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล กลับมีความสำคัญมากกว่าปัจจัยย่อยด้านราคา เนื่องมาจากผู้ตอบแบบสอบถามต้องการให้ซอฟต์แวร์มีราคาอยู่ในงบประมาณเพียงเท่านั้น ไม่จำเป็นต้องมีราคาถูกกว่าก็ได้ และส่วนใหญ่การประยุกต์ใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรนั้นจะต้องให้ผู้ให้บริการเข้ามาประยุกต์ใช้กับองค์กรให้ จึงทำให้ปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ และด้านบุคคลมีความสำคัญในระดับมากที่สุด มากกว่าด้านราคาที่มีความสำคัญในระดับมาก

ในภาพรวมของการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในปัจจัยด้านกระบวนการเป็นอันดับสอง มากกว่าด้านบุคคล และด้านราคา ที่ถูกให้ความสำคัญเป็นอันดับสาม และสี่ ตามลำดับ เนื่องมาจากซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะนั้นเป็นการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใหม่ ซึ่งมีความเป็นไปได้ที่จะไม่สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ให้สำเร็จได้หรืออาจพัฒนาได้ล่าช้า ดังนั้นผู้ตอบแบบสอบถามจึงให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านกระบวนการและด้านบุคคล มากกว่าด้านราคา ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยย่อย 10 อันดับแรก ยิ่งพบว่าปัจจัยย่อยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล ส่วนใหญ่มีความสำคัญในระดับมากที่สุด และไม่มีปัจจัยด้านราคาอยู่ใน 10 อันดับแรกเลย

นอกจากนี้ยังค้นพบว่าปัจจัยย่อยด้านผลิตภัณฑ์ที่มีการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเกี่ยวกับการ มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง มีความสำคัญในระดับปานกลาง แต่ในส่วนของปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาดเกี่ยวกับ คำแนะนำเกี่ยวกับซอฟต์แวร์จากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ และคำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ กลับมีความสำคัญในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องมาจากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเชื่อใจบุคคลที่แนะนำที่รู้จักกันมากกว่าการดูแค่รายชื่ออ้างอิงจากผู้ให้บริการเท่านั้นซึ่งเป็นรายชื่อที่ผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่ได้รู้จัก บุคคลที่แนะนำอาจมีการใช้งานซอฟต์แวร์ใช้งานในลักษณะใกล้เคียงกันและมีการให้รายละเอียดในเชิงลึกได้มากกว่ากลุ่มรายชื่อลูกค้าอ้างอิง จึงเป็นผลทำให้คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้งานมีความสำคัญมากกว่าการมีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง

เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการแต่ละด้านจำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา และงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ มีข้อค้นพบดังนี้

1. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน และซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการทำงานได้ง่าย ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่ไม่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการทำงานได้ง่าย และซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านกระบวนการ

กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่ไม่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิต

เฉพาะ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์

กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน และผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่ไม่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่ไม่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน และผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาทให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไปให้ความสำคัญในระดับมาก

ปัจจัยด้านบุคคล

กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญกับปัจจัยย่อยเกี่ยวกับ พนักงานให้บริการหลังการขายรวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่ไม่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาให้ความสำคัญในระดับมาก

กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไป ให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับ พนักงานมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้ พนักงานให้บริการหลังการขายรวดเร็ว และพนักงานให้บริการพัฒนารวดเร็ว ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์น้อยกว่า 200,000 บาทให้ความสำคัญในระดับมาก

5.4 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางสำหรับบริษัทผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งการวางกลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ที่เป็นปัจจัยที่สำคัญและควรให้การพิจารณาเป็นพิเศษ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านราคา เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสองด้านเป็นอันดับต้นๆ และจากการที่ส่วนใหญ่จะต้องให้ผู้ให้บริการเข้ามาเป็นผู้ประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้ใช้งาน ดังนั้นจึงมีการพิจารณาในปัจจัยด้านกระบวนการและด้านบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะที่เป็นปัจจัยที่สำคัญและควรให้การพิจารณาเป็นพิเศษ คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านกระบวนการ และด้านบุคคล เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยทั้งสามด้านเป็นอันดับต้นๆ

นอกจากนี้ผลศึกษายังพบว่าปัจจัยที่บริษัทส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ทั้งสองประเภทในระดับมาก แต่ยังคงพบว่าเป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านกระบวนการ และด้านบุคคล ดังนั้นที่ผู้ให้บริการควรรีบทำการแก้ไขปรับปรุงในปัจจัยทั้งสองด้าน

ผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกให้ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ แยกตามปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

ด้านผลิตภัณฑ์

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับซอฟต์แวร์มีฟังก์ชันตรงตามความต้องการ และซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาดในการทำงาน ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้กลุ่มบริษัทที่เป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขา และกลุ่มบริษัทที่มีงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ตั้งแต่ 200,000 บาทขึ้นไป ก็ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการทำงานได้ง่าย และซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ดังนั้นผู้ให้บริการควรที่จะศึกษาความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ของลูกค้าอยู่เป็นประจำ เพื่อสามารถพัฒนาความสามารถของซอฟต์แวร์ให้ตรงความต้องการของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ควรพัฒนาซอฟต์แวร์ที่มีฟังก์ชันการใช้งานที่หลากหลาย ครอบคลุมสำหรับการทำงานทั้งหมดที่ควรจะมีในซอฟต์แวร์กลุ่มต่างๆ มีความยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนซอฟต์แวร์ให้เข้ากับการทำงานที่หลากหลายได้ สามารถปรับซอฟต์แวร์ให้เข้ากับระบบอื่นๆ ได้ง่าย อาจมีการเพิ่มระบบการนำเข้าหรือส่งออกข้อมูล เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ ได้ และจะต้องมีการตรวจสอบการทำงานทุกส่วนของซอฟต์แวร์ก่อนที่จะนำออกมาจำหน่าย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการทำงานของซอฟต์แวร์ และจะต้องสร้างช่องทางการรับทราบข้อผิดพลาดที่เกิดจากการใช้งานซอฟต์แวร์ เพื่อนำข้อผิดพลาดนั้นไปปรับปรุงแก้ไข

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาดในการทำงาน ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย และผู้ให้บริการมีประสบการณ์ ในระดับมากที่สุด และยังพบปัญหาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์มีความผิดพลาด ที่เป็นปัญหาในระดับมาก ที่ควรเร่งมือแก้ไข ดังนั้นผู้ให้บริการควรศึกษาระบบของลูกค้าเป็นอย่างดี ในขั้นตอนการออกแบบซอฟต์แวร์จะต้องมีการศึกษาความต้องการของลูกค้าให้ครบถ้วน ควรออกแบบซอฟต์แวร์ให้สามารถเชื่อมโยงเข้ากับระบบเดิมของลูกค้า ควรจัดตั้งหน่วยงานสำหรับทดสอบซอฟต์แวร์แยกกับหน่วยงานพัฒนาซอฟต์แวร์ ให้มีการทดสอบซอฟต์แวร์อย่างละเอียดถี่ถ้วนหลังจากที่พัฒนาเสร็จ ไปจนถึงการทดสอบที่จุดใช้งานจริงของลูกค้า เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น หลังจากที่ได้เริ่มใช้งานซอฟต์แวร์แล้วจะต้องจัดให้มีการบริการหลังการขายเพื่อคอยช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ลูกค้า และเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบถึงประสบการณ์การทำงานของผู้ให้บริการ ควรแสดงประวัติการทำงานให้กับลูกค้าได้รับทราบ อาจแจ้งไว้ในเว็บไซต์หรือในเอกสารแนะนำบริษัท

ด้านราคา

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับราคาอยู่ในงบประมาณ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรสร้างซอฟต์แวร์ที่แบ่งเป็นส่วนประกอบย่อย เพื่อให้สามารถตั้งราคาตามความต้องการของลูกค้าได้ โดยหากลูกค้ามีความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ระดับหนึ่งภายใต้งบประมาณระดับหนึ่ง ผู้ให้บริการก็สามารถนำเสนอซอฟต์แวร์ที่มีส่วนประกอบย่อยที่ทำงานตามความต้องการของลูกค้าและภายใต้งบประมาณของลูกค้าได้ และควรที่จะตั้งราคาตามระดับราคามาตรฐานในท้องตลาดให้เหมาะสมกับแต่ละส่วนประกอบย่อย หากลูกค้าต้องการเพิ่มหรือลดความต้องการ ก็จะส่งผลไปถึงการเพิ่มหรือลดราคาได้

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับราคาอยู่ในงบประมาณ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรกำหนดอัตราค่าบริการสำหรับพนักงานแต่ละคนขึ้นอยู่กับความชำนาญและความสามารถของพนักงาน โดยหากเป็นงานง่ายหรือลูกค้ามีงบประมาณไม่มาก อาจใช้พนักงานที่ไม่ต้องมีอัตราค่าบริการสูงมากนัก หากระดับความยากของงานมากขึ้นก็ควรใช้พนักงานที่มีความสามารถมากขึ้นและอัตราค่าบริการสูงขึ้น แต่ทั้งนี้จะต้องจัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับงบประมาณของลูกค้า

ด้านกระบวนการ

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์ทั้งประเภทสำเร็จรูปและจ้างผลิตเฉพาะ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการเก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ซอฟต์แวร์ การพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือการแก้ไขปัญหา ในระดับมากที่สุด และยังพบปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการให้บริการ ที่เป็นปัญหาในระดับมาก ที่ควรเร่งมือแก้ไข ดังนั้นผู้ให้บริการควรสร้างระบบการรักษาความลับของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ามั่นใจว่าข้อมูลของลูกค้าที่เป็นความลับต่างๆ จะได้รับการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ในกรณีที่ต้องเข้าไปประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้าที่อาจต้องเข้าถึงข้อมูลของลูกค้า ก็จะต้องอธิบายระบบและขั้นตอนการรักษาความลับให้ลูกค้าได้ทราบ เช่นจะต้องมีการตรวจสอบอุปกรณ์บันทึกข้อมูลก่อนออกมาจากบริษัทลูกค้า และจัดทำสัญญาการรักษาความลับกับพนักงานที่ให้บริการ หรือจัดทำสัญญาการรักษาความลับระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าต้องการ และจะต้องจัดทำมาตรฐานการทำงานให้พนักงานปฏิบัติตาม ควรกำหนดเวลามาตรฐานในการให้บริการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ซอฟต์แวร์หรือการพัฒนาซอฟต์แวร์ รวมถึงการแก้ไขปัญหา ให้ชัดเจน และต้องควบคุมไม่ให้เกิดความล่าช้าเกิดขึ้น

ด้านบุคคล

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์ทั้งประเภทสำเร็จรูปและจ้างผลิตเฉพาะ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการที่พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ และพนักงานให้บริการต่างๆรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์หรือพัฒนาซอฟต์แวร์ และการแก้ไขปัญหา ในระดับมากที่สุด และยังพบปัญหาเกี่ยวกับการที่พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ได้ พนักงานให้บริการต่างล่าช้า และจำนวนพนักงานมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ที่เป็นปัญหาในระดับมาก ที่ควรเร่งมือแก้ไข ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้การฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในซอฟต์แวร์ประเภทต่างๆ ตลอดจนรู้ถึงระบบการทำงานของลูกค้า ความต้องการของลูกค้าประเภทต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนสามารถประยุกต์หรือพัฒนาซอฟต์แวร์ได้อย่างรวดเร็ว และอาจกำหนดทีมของพนักงานที่จะดูแลลูกค้าแต่ละกลุ่ม ในแต่ละทีมควรมีพนักงานอาวุโสที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับพนักงานในทีม และควรกำหนดจำนวนลูกค้าที่อยู่ในการดูแลของพนักงานให้เพียงพอต่อจำนวนพนักงาน

ด้านการส่งเสริมการตลาด

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการมีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ลูกค้าได้ทดลอง โดยอาจจัดเก็บซอฟต์แวร์ตัวอย่างไว้ในเว็บไซต์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าได้ทดลองดาวน์โหลดไปทดลองใช้งาน หรือจัดเตรียมแผ่นซีดีซอฟต์แวร์ทดลองสำหรับติดไปพร้อมกับการนำเสนอซอฟต์แวร์ และจากที่ค้นพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับ คำแนะนำเกี่ยวกับซอฟต์แวร์จากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ในระดับมาก ในขณะที่ปัจจัยเกี่ยวกับการมีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง มีความสำคัญในระดับปานกลาง ดังนั้นในการเข้านำเสนอซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการควรนำเสนอข้อมูลรายชื่อลูกค้าอ้างอิงที่เป็นบริษัทที่ลูกค้าเป้าหมายรู้จัก ซึ่งน่าจะมีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าได้มากกว่า

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรอ้างอิงบริษัทที่ลูกค้าเป้าหมายรู้จักที่เคยใช้บริการของผู้ให้บริการ เพื่อจะได้เป็นแหล่งอ้างอิงที่มีผลต่อการตัดสินใจของลูกค้า และควรสร้างผลงานที่ดี และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าเดิมโดยใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความภักดี จนทำให้เกิดลูกค้าแนะนำผู้ให้บริการแก่ลูกค้ารายอื่น

ด้านการจัดจำหน่าย

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์ทั้งประเภทสำเร็จรูปและจ้างผลิตเฉพาะ หรืออย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการที่สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรคำนึงถึงทำเลที่ตั้งที่มีความสะดวกในการให้บริการกับลูกค้า อาจไม่ถึงกับต้องตั้งอยู่ใกล้ลูกค้า แต่ก็ควรตั้งอยู่ในสถานที่ที่ลูกค้าสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ง่าย ควรสร้างช่องทางในการติดต่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย

ด้านการสร้างและการนำเสนอทางกายภาพ

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการที่พนักงานมีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์นำเสนอที่ดูทันสมัย เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับพนักงานที่ไปพบปะลูกค้า

จากผลการศึกษาพบว่าบริษัทส่วนใหญ่ที่ใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะให้ความสำคัญกับปัจจัยเกี่ยวกับการที่พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะเป็นอันดับแรก ดังนั้นผู้ให้บริการควรให้พนักงานที่ไปพบลูกค้าแต่งกายด้วยชุดสุภาพเรียบร้อย หรือแต่งกายเครื่องแบบมาตรฐาน

5.5 ข้อจำกัดการศึกษา

ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่จะเป็นผู้จัดการหรือผู้บริหารระดับสูง ซึ่งบางท่านอาจไม่มีเวลามาทำการตอบแบบสอบถาม จึงมอบหมายให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นผู้ร่วมตัดสินใจ ผู้ให้ข้อมูล หรือผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ มาช่วยในการตอบแบบสอบถามแทน ซึ่งอาจทำให้ได้รับข้อมูลบางส่วนที่ไม่ตรงกับความคิดของผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ทั้งหมด