

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ของลูกค้าห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอล อินทริเกรชั่น และเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการตลาดและการดำเนินธุรกิจด้านระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ตลอดจนปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ บริษัท ห้างร้านที่เป็นลูกค้าของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอล อินทริเกรชั่น จำนวน 58 โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามไป 58 ชุด ได้กลับคืนมา 58 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และเสนอโดยการใชตารางประกอบการอภิปรายเป็นความเรียง ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 58.60 เพศหญิง ร้อยละ 41.40 ส่วนใหญ่มีอายุ ใหญ่มีอายุ 20 – 30 ปี โดยส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในตำแหน่งผู้มีหน้าที่จัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน มีเจ้าของบริษัทหรือผู้ถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นคนไทย ประเภทกิจการเป็นแบบบริษัทจำกัด ระยะเวลาการใช้งานระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือส่วนใหญ่มากกว่า 2 ปีขึ้นไป มีเหตุผลในการเลือกใช้ระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ เนื่องจากสามารถป้องกันการลงเวลาแทนกันได้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลจากนิตยสารคอมพิวเตอร์ และส่วนใหญ่มีจำนวนพนักงานในบริษัท 16 - 30 คน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจในด้านการทำงานของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ โดยค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ลำดับแรกแล้วพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การช่วยลดปัญหาการลงเวลาแทนกัน รองลงมาได้แก่การช่วยลดภาระหน้าที่

ของฝ่ายบุคคลและความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลมีน้อย และความสามารถในการประมวลผล และการจัดเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 3 ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือนำด้านผลิตภัณฑ์ โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ลำดับแรกแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การบริการหลังการขาย รองลงมาได้แก่เงื่อนไขการรับประกันสินค้า และ เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้าตามลำดับ

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือนำด้านราคา โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ลำดับแรกแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ราคาจำหน่ายของสินค้า รองลงมาได้แก่ระยะเวลาขึ้นราคาสินค้า และวิธีการชำระเงิน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือนำด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ลำดับแรกแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ทำเลที่ตั้ง รองลงมาได้แก่สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และ ความพร้อมของสต็อกสินค้า

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือนำด้านการส่งเสริมการตลาด โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ลำดับแรกแล้วพบว่าปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย รองลงมาได้แก่ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย และ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จำแนกตามระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และจำนวนพนักงานในบริษัท ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จำแนกตาม ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน จำนวนพนักงาน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือคุณภาพของสินค้าที่จัด

จำหน่ายหรือการบรรจุหีบห่อของสินค้าหรือขนาดบรรจุของสินค้าหรือการบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช./อนุปริญญา มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการหลังการขาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขนาดบรรจุของสินค้า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย หรือ การบรรจุ หีบห่อของสินค้าหรือขนาดบรรจุของสินค้าหรือการบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช./อนุปริญญา มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการหลังการขาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขนาดบรรจุของสินค้า

ปัจจัยด้านราคา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความ พึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาจำหน่ายของสินค้า หรือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ หรือ ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม หรือวิธีการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช./อนุปริญญา และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ราคาจำหน่ายของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะเวลาขึ้นราคาสินค้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ย โดยรวมอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาที่มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ทำเลที่ตั้ง หรือ ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า หรือความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า หรือสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความพร้อมของสต็อกสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปวช./อนุปริญญาที่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า หรือความพร้อมของสต็อกสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีที่มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า หรือ สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความพร้อมของสต็อกสินค้า

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกระดับการศึกษามีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่างๆ หรือ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ปวช./อนุปริญญาที่มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย

จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จำแนกตามตำแหน่งงานพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงาน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ในรายละเอียดของแต่ละปัจจัยย่อย ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งจัดซื้อ อุปกรณ์และวัสดุสำนักงานมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ลำดับแรก คือขนาดบรรจุของสินค้า หรือ เงื่อนไขการรับประกันสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย หรือเอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการบรรจุหีบห่อของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการบริการหลังการขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ปรึกษาของบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือขนาดบรรจุของสินค้า หรือการบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม หรือการบริการหลังการขาย

ปัจจัยด้านราคา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความ พึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งจัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือวิธีการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือราคาจำหน่ายของสินค้า หรือวิธีการชำระเงิน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือราคาจำหน่ายของสินค้า หรือการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือราคาจำหน่ายของสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ปรึกษาของบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้น ผู้ตอบแบบสอบถามตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งจัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความพร้อมของสต็อกสินค้า หรือสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง หรือความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัท และตำแหน่งที่ปรึกษาของบริษัท มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือทำเลที่ตั้ง

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือทำเลที่ตั้ง หรือสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทุกตำแหน่งงานมีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งจัดซื้ออุปกรณ์และวัสดุสำนักงาน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย หรือความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งในการติดตั้ง/ซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานขาย

ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งผู้จัดการทั่วไปหรือเจ้าของกิจการมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย หรือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งที่ปรึกษา ของบริษัทมีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย หรือความรู้/ความสามารถของ พนักงานขาย

จำแนกตาม จำนวนพนักงานใน องค์กร

ปัจจัยด้านความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาด ของผู้ตอบแบบสอบถามต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จำแนกตามจำนวนพนักงานในองค์กรพบว่า

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ องค์กรที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรมากน้อยต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ยกเว้นองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 35 - 45 คน หรือจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คน ขึ้นไป มีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 1 - 15 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความหลากหลายของรูปแบบ/ชนิดสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 16 - 30 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกคือเงื่อนไขการรับประกันสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 31-45 คน มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ การบริการหลังการขาย

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 46-60 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ขนาดบรรจุของสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จำหน่าย หรือ ขนาดบรรจุ ของสินค้า หรือการบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม

ปัจจัยด้านราคา พบว่า องค์กรที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 1 - 15 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือราคาจำหน่ายของสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 16 - 30 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 31 - 45 คน มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือระยะการยื่นราคาสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 46 - 60 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ วิธีการชำระเงิน

องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ระยะการยื่นราคาสินค้า หรือ การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย พบว่า องค์กรที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยองค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 1 - 15 คนและ องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 31 - 45 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือทำเลที่ตั้ง

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 16 - 30 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 46 - 60 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความสะดวกในการติดต่อประสานงาน หรือ ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้าหรือสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง

องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด พบว่า องค์กรที่มีจำนวนพนักงานในองค์กรต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยที่มีจำนวนพนักงาน 1 - 15 คนและ มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 16 - 30 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 31 - 45 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือมารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย หรือความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

องค์กรที่มีจำนวนพนักงาน 46 - 60 คน มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือ ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย หรือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย

องค์กรที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนขึ้นไป มีความพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก คือความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย หรือ ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย หรือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย หรือ ความสะดวก ในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย

ส่วนที่ 4 ความรู้และความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ

ปัจจัยด้านความรู้และความเข้าใจของลูกค้า เกี่ยวกับระบบบันทึกเวลาด้วยเครื่องอ่านลายนิ้ว มือมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา 3 ปัจจัยสูงสุด 3 ลำดับแรก แล้วพบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ความรู้และวิธี การใช้งาน รองลงมาได้แก่ระบบการทำงานของตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือ และวิธีการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ และชุดคำสั่งและเมนูการทำงานในโปรแกรม

ส่วนที่ 5 ปัญหาที่ได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้งานในกิจการ

ปัญหาที่ได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ มาใช้งานในกิจการ เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรก ส่วนใหญ่มาจากการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี รองลงมาจากอายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์ และจากความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล เช่น ปี พ.ศ. การกำหนดประเภทพนักงาน การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่แน่ใจปัญหาที่พบจากระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรกมาจากความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์ รองลงมาจากความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล, เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ และอายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือ และจากความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่พบปัญหาที่พบจากระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือเมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรกมาจากความรู้และความเข้าใจในการใช้งานของผู้ดูแลระบบ รองลงมาจากความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม และจากการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี

ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการบันทึกเวลาแบบเครื่องอ่านลายนิ้วมือ ร้อยละ 77.60 และเลือกวิธีการบันทึกเวลาแบบบัตรคอกหรือระบบลงชื่อ ร้อยละ 22.40

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเหตุผลในการใช้บัตรคอกหรือระบบลงชื่อ เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรกคือประหยัดค่าใช้จ่าย และต้นทุน ร้อยละ 20.70 รองลงมาคือใช้ระบบแบบเดิมมานานแล้ว และมีความสะดวกรวดเร็วกว่า ร้อยละ 17.20 และมีเหตุผลคือ ความแม่นยำของข้อมูลร้อยละ 15.50

เหตุผลในการเลือกใช้ระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรกคือ การไม่สามารถลงเวลาแทนกัน ร้อยละ 77.60 รองลงมาคือ ความทันสมัย และความนิยมหรือใช้พื้นที่ติดตั้งน้อย ร้อยละ 67.20 และมีเหตุผลคือ ความแม่นยำของข้อมูล หรือการตรวจเช็คง่าย ไม่เสียเวลาประเมินผล ร้อยละ 62.10

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะหรือมีสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุง เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับพบว่าลำดับแรกคือ ความคงทนและอายุการใช้งานของอุปกรณ์ ร้อยละ 91.40 รองลงมา คือปรับปรุงรูปลักษณะที่ทันสมัยของเครื่องบันทึกลายนิ้วมือหรือการแนะนำและการสอนการใช้งาน ร้อยละ 74.10 และปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของตัวเครื่องบันทึกลายนิ้วมือ ร้อยละ 68.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อด้านการทำงานระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยด้านความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ	
การช่วยลดปัญหาการลงเวลาแทนกัน	4.48	มาก
ความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลมีน้อย	4.36	มาก
การช่วยลดภาระหน้าที่ของฝ่ายบุคคล	4.36	มาก
ความสามารถในการประมวลผล การทำรายงานสรุป การจัดทำสถิติ และการจัดเก็บข้อมูล	4.33	มาก
มีความทันสมัยและมีการรับรองคุณภาพ	4.32	มาก
การช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและต้นทุน	4.31	มาก
ความถูกต้องแม่นยำ	4.29	มาก
การใช้งานระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ	4.24	มาก
การเปิด - ปิดตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือ	4.22	มาก
การใช้พื้นที่และมีขั้นตอนในการติดตั้ง	4.22	มาก
การรับประกัน	4.20	มาก
อายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องบันทึกลายนิ้วมือ	4.20	มาก
การอำนวยความสะดวก ในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา	4.18	มาก
ความรวดเร็วและเวลาในการแก้ไขปัญหาในกรณีเครื่องขัดข้อง	4.17	มาก
ความพร้อม ในการให้บริการแก้ไขปัญหา	4.13	มาก

ตารางที่ 35 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยด้านส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์	ระดับความพึงพอใจ	
การบริการหลังการขาย	4.22	มาก
เงื่อนไขการรับประกันสินค้า	4.17	มาก
เงื่อนไขการเปลี่ยน/คืน สินค้า	4.15	มาก
การบรรจุหีบห่อของสินค้า	4.13	มาก
ความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย	4.12	มาก
ขนาดบรรจุของสินค้า	4.12	มาก
บริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม	4.10	มาก
เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน	4.10	มาก
ความหลากหลายของรูปแบบ/ชนิดสินค้า	4.08	มาก
ความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.06	มาก
ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.01	มาก
คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย	4.00	มาก

ตารางที่ 36 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยด้านราคา	ระดับความพึงพอใจ	
ราคาจำหน่ายของสินค้า	4.24	มาก
ระยะการขึ้นราคาสินค้า	4.17	มาก
วิธีการชำระเงิน	4.13	มาก
ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม	4.10	มาก
การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ	4.03	มาก

ตารางที่ 37 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระดับความพึงพอใจ	
ทำเลที่ตั้ง	4.25	มาก
สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง	4.24	มาก
ความพร้อมของสต็อกสินค้า	4.22	มาก
ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า	4.18	มาก
ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้า	4.15	มาก
ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน	4.13	มาก
ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า	4.12	มาก

ตารางที่ 38 สรุปความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัยย่อยด้านการส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ	
ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย	4.22	มาก
ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย	4.20	มาก
ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย	4.17	มาก
มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย	4.13	มาก
ความถี่ในการเข้าพบเยี่ยมเยียนติดต่องานของพนักงานขาย	4.03	มาก
การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ	4.01	มาก
การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ	4.01	มาก
ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย	4.01	มาก
การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ	3.96	มาก

ตารางที่ 39 สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกลงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
โดยมีข้อจำกัดตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา	ปวช/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> - คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย - การบรรจุหีบห่อของสินค้า - ขนาดบรรจุของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน - เส้นใยการเปลี่ยน/คืนสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการหลังการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดบรรจุของสินค้า
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า - การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ - ระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม - วิธีการชำระเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาคืนราคาสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า

ตารางที่ 39 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัย	ระดับการศึกษา			
	มัธยมศึกษา	ปวช/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง - ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้า - ระยะเวลาที่ได้รับสินค้า - ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า - ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง - ความพร้อมของสต็อกสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง - ความพร้อมของสต็อกสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความพร้อมของสต็อกสินค้า
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - การจัดการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ - การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการแก้ไข - ปัญหาของพนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการแก้ไข - ปัญหาของพนักงานขาย

ตารางที่ 40 สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ จําแนกตามตำแหน่งงาน

ปัจจัย	ตำแหน่งงาน				
	จัดซื้อ	ติดตั้ง	ผก.บุคคล	ผก.ทั่วไป	
ด้านผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดบรรจุของสินค้า - เส้นใยการรับประกันสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จัดจำหน่าย - เอกสารประกอบสินค้า/คู่มือการใช้งาน 	<ul style="list-style-type: none"> - การบรรจุหีบห่อของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการหลังการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดบรรจุของสินค้า - การบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม - การบริการหลังการขาย
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - วิธีการชำระเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า - วิธีการชำระเงิน 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า - การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาขึ้นราคา - สินค้า

ตารางที่ 40 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ภายใต้มือ จำกัดตามตำแหน่งงาน

ปัจจัย	ตำแหน่งงาน				
	จัดซื้อ	ติดตั้ง	ผก.บุคคล	ผก.ทั่วไป	ที่ปรึกษา
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง - ความพร้อมของสต็อกสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า - ความพร้อมของสต็อกสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง
ด้านการส่งเสริมการตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย - ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย - ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - มารยาท/บุคลิกภาพของพนักงานขาย - ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย

ตารางที่ 41 สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
ลายนิ้วมือ จำนวนตามจำนวนพนักงานในองค์กร

ปัจจัย	จำนวนพนักงานในองค์กร			
	1-15 คน	16-30 คน	31-45 คน	46-60 คน
ด้านผลิตภัณฑ์	<ul style="list-style-type: none"> - ความหลากหลายของรูปแบบ/ชนิดสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - เส้นใยการรับประกันสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการหลังการขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ขนาดบรรจุของสินค้า - การบริการหลังการขาย
ด้านราคา	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ราคาจำหน่ายของสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ระยะการขึ้นราคาสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่กำหนด - ขนาดบรรจุของสินค้า - การบริการให้ข้อมูล/ปรึกษาทางวิศวกรรม - ระยะการขึ้นราคาสินค้า - การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ

ตารางที่ 41 (ต่อ) สรุปความพึงพอใจอันดับแรกของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีส่วนประกอบทาง การตลาดของระบบการบันทึกลงด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศน ภายใต้มือ จำนวนตามจำนวนพนักงานในองค์กร

ปัจจัย	จำนวนพนักงานในองค์กร				
	1 – 15 คน	16 – 30 คน	31 – 45 คน	46 – 60 คน	> 60 คน
ด้านช่องทาง การจัดทำหน้าย	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง - ความพร้อมของ สต็อกสินค้าของห้าง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกใน การตั้งซื้อสินค้า 	<ul style="list-style-type: none"> - ทำเลที่ตั้ง 	<ul style="list-style-type: none"> - ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงาน - ความถูกต้องของเอกสารกำกับ สินค้า - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่ จัดส่ง 	<ul style="list-style-type: none"> - สภาพความสมบูรณ์ของสินค้า ที่จัดส่ง
ด้านการ ส่งเสริม การตลาด	<ul style="list-style-type: none"> - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความเอาใจใส่ ติดตามงานของ พนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - มารยาท/ บุคลิกภาพของ พนักงานขาย - ความสะดวกใน การติดต่อ ประสานงานกับฝ่าย ขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้/ความสามารถของ พนักงานขาย - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ พนักงานขาย 	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้/ความสามารถของ พนักงานขาย - ความเอาใจใส่ติดตามงานของ พนักงานขาย - ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย - ความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานกับฝ่ายขาย

ตารางที่ 42 สรุปความรู้ความเข้าใจของลูกค้าเกี่ยวกับการทำงานของระบบบันทึกเวลาด้วยเครื่องอ่านนิ้วมือ จากมากไปหาน้อย

ปัจจัย	ความรู้ความเข้าใจ	
ความรู้และวิธีการใช้งาน	4.08	มาก
ระบบการทำงานของตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือ	4.05	มาก
วิธีการบันทึกข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ	4.00	มาก
ชุดคำสั่งและเมนูการทำงานในโปรแกรม	4.00	มาก
การใช้งานระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ	3.94	มาก
โปรแกรมบันทึกเวลา	3.93	มาก
เทคนิคและวิธีการใช้งาน	3.89	มาก
การติดตั้งตัวเครื่องและโปรแกรม	3.84	มาก
การแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดในการใช้งาน	3.75	มาก

ตารางที่ 43 สรุปปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้ในกิจการ จากมากไปหาน้อย

ปัญหาที่พบ	จำนวน	ร้อยละ
การดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี	15	25.9
ความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์	14	24.1
อายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือ	14	24.1
ความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล เช่น ปี พ.ศ. การกำหนดประเภทพนักงาน การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน	12	20.7
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ	12	20.7
ความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม	11	19.0
ความรู้และความเข้าใจในการทำงานของผู้ดูแลระบบ	10	17.2

ตารางที่ 44 สรุปปัญหาที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจว่าได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้ในกิจการ จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ไม่แน่ใจ	
	จำนวน	ร้อยละ
ความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์	32	55.2
ความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล เช่น ปี พ.ศ. การกำหนดประเภทพนักงาน การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน	31	53.4
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วย เทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ	31	53.4
อายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือ	31	53.4
ความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม	30	51.7
ความรู้และความเข้าใจในการทำงานของผู้ดูแลระบบ	29	50.0
การดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี	27	46.6

ตารางที่ 45 สรุปผู้ตอบแบบสอบถามไม่พบปัญหาที่ได้รับจากการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้ในกิจการ จากมากไปหาน้อย

ปัญหา	ไม่ใช้ / ไม่พบ	
	จำนวน	ร้อยละ
ความรู้และความเข้าใจในการทำงานของผู้ดูแลระบบ	19	32.8
ความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม	17	29.3
การดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี	16	27.6
ความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล เช่น ปี พ.ศ. การกำหนดประเภทพนักงาน การกำหนดช่วงเวลาการทำงาน	15	25.9
เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วย เทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ	15	25.9
ความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์	14	24.1
อายุการใช้งานและความคงทนของเครื่องอ่านลายนิ้วมือ	13	22.4

อภิปรายผลการศึกษา

เมื่อพิจารณาจากการสรุปผลการศึกษาคำพิงพอใจที่มีต่อระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือของลูกค้า ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอล อินทริเกรชั่น พบว่า

ปัจจัยด้านความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือโดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมากถึง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุดตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพ อนุรุทธิ์เนตรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดถึงต่ำสุดตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ เป็นลำดับแรก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านสถานที่ และด้านราคา ตามลำดับ และ ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นวลฉวี กุรุงเรือง (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมากในด้านผลิตภัณฑ์เป็นอันดับแรก รองลงมาได้แก่ ด้านราคา มีความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านส่งเสริมทางการตลาด และในด้านสถานที่ตามลำดับ โดยในแต่ละด้านมีรายละเอียดดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ การบริการหลังการขาย เงื่อนไขการรับประกันสินค้า และเงื่อนไขการเปลี่ยน/คืนสินค้า ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชาติ ดันติวาจา (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ลูกค้าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในส่วนประสมทางการตลาดของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดันติอโอดิเมชั่น ด้านผลิตภัณฑ์ในระดับปานกลางทุกปัจจัยย่อย โดยปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราหือสินค้าที่จัดจำหน่าย ความพึงพอใจต่ำสุด คือ การบริการหลังการขาย ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพ อนุรุทธิ์เนตรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยย่อยที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3 ลำดับแรก คือ ความหลากหลายของสินค้า ความหลากหลายของยี่ห้อ และคุณภาพของสินค้า และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ศิริพงษ์ พงษ์ไรสง (2543 : บทคัดย่อ) ที่พบว่าข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายมีความปลอดภัยสูงไม่สามารถโจรกรรมได้ อุปกรณ์ที่ติดตั้งมีความปลอดภัยต่อผู้ใช้งาน พนักงานติดตั้งของบริษัทมีความชำนาญในการติดตั้ง

ปัจจัยด้านราคา (Price)

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านราคาอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ราคาจำหน่ายของสินค้า ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า และวิธีการชำระเงิน ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชาติ ต้นติวาจา (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ในส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ วิธีการชำระเงิน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิระศักดิ์ กันสุวรรณ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับพึงพอใจมากคือลงทุนซื้อครั้งเดียว มีมาตรฐานด้านราคาที่เหมาะสมและราคาถูกลง

ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ทำเลที่ตั้ง สภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความพร้อมของสต็อกสินค้าของห้างฯ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นพ อนุรุทธิ์เนตรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในปัจจัยทำเลที่ตั้งของร้านอยู่ใน 3 ลำดับแรก แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชาติ ต้นติวาจา (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ในส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างฯ ความพึงพอใจต่ำสุด คือ ทำเลที่ตั้งของห้างฯ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

จากผลการศึกษาพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจต่อส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดอยู่ในระดับมากทุกปัจจัย โดยมีความพึงพอใจสูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงาน ความรู้/ความสามารถของพนักงานขาย และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ วรชาติ ต้นติวาจา (2545 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย และยังไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ นพ อนุรุทธิ์เนตรศิริ (2546 : บทคัดย่อ) ที่พบว่า ปัจจัยด้านส่งเสริมการตลาด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสูงสุดในการปฏิบัติงานของพนักงาน และความชำนาญและความรู้เกี่ยวกับสินค้าของพนักงาน ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ จิระศักดิ์ กันสุวรรณ (2548) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการซื้อเครื่องบันทึกเวลาของกิจการด้านส่งเสริมการขายอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางคือมีการลด แลก แจก แถม และมีพนักงานส่งเสริมการขายและบริการ

ข้อค้นพบ

จากค่าเฉลี่ยระดับผู้ตอบแบบสอบถามแสดงตามจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาการใช้งานระบบบันทึกเวลาด้วยลายนิ้วมือพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้งานระบบบันทึกเวลาด้วยลายนิ้วมือ มากกว่า 2 ปีขึ้นไป ร้อยละ 34.50 หรือมี 20 รายจาก 58 ราย

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามระดับการศึกษาข้อค้นพบคือ ด้านระดับการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบแตกต่าง แต่ในปัจจัยย่อยสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจเรื่องขนาดบรรจุของสินค้าและการบริการให้ข้อมูล ปรึกษาทางวิศวกรรม มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษาข้อค้นพบคือ ด้านระดับการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่าง แต่ในปัจจัยย่อยสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจเรื่องสภาพความสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่ง และความพร้อมของสต็อกสินค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามระดับการศึกษาข้อค้นพบคือ ด้านระดับการศึกษาโดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่าง แต่ในปัจจัยย่อยสูงกว่าปริญญาตรีพึงพอใจเรื่องความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขายมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงานข้อค้นพบคือ ด้านตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่าง แต่ในปัจจัยย่อยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและที่ปรึกษาพึงพอใจเรื่องการบริหารหลังการขาย, ความทันต่อเทคโนโลยีของสินค้าที่จำหน่าย, ขนาดบรรจุของสินค้า, การบริการให้ข้อมูลและการให้คำปรึกษาทางวิศวกรรมมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงานข้อค้นพบคือ ด้านตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและที่ปรึกษาพึงพอใจเรื่องราคาจำหน่ายของสินค้า, ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า และการให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคา จำแนกตามตำแหน่งงานข้อค้นพบคือ ด้านตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและที่ปรึกษาพึงพอใจเรื่องทำเลที่ตั้ง, ระยะเวลาในการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า, ความสะดวกในการสั่งซื้อสินค้า, ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน, ความถูกต้องของเอกสารกำกับสินค้าและความพร้อมของสต็อกสินค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามตำแหน่งงานข้อค้นพบคือ ด้านตำแหน่งงาน โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคลและที่ปรึกษาพึงพอใจเรื่องการโฆษณาในสื่อต่าง ๆ , การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ , มารยาทและบุคลิกภาพของพนักงานขาย , ความรู้ความสามารถของพนักงานขาย, ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขายและความสามารถแก้ไขปัญหาของพนักงานขาย มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งอื่นมีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์จำแนกตามจำนวนพนักงานบริษัทข้อค้นพบคือ จำนวนพนักงานในบริษัท โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยจำนวนพนักงานในบริษัทจำนวน 31-45 คนพึงพอใจเรื่องการบริหารหลังการขาย และจำนวนมากกว่า 61 คนพึงพอใจในเรื่องความหลากหลายของตราหือสินค้าที่จำหน่าย, ขนาดบรรจุของสินค้า และการบริการให้ข้อมูลและปรึกษาทางวิศวกรรม มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านราคาจำแนกตามจำนวนพนักงานบริษัทข้อค้นพบคือ จำนวนพนักงานในบริษัท โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยจำนวนพนักงานในบริษัทจำนวน 31-45 คนพึงพอใจเรื่องการบริหารหลังการขาย ระยะเวลาการขึ้นราคาสินค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามจำนวนพนักงานบริษัทข้อค้นพบคือ จำนวนพนักงานในบริษัท โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยจำนวนพนักงานในบริษัทจำนวน 31-45 คนพึงพอใจเรื่องทำเลที่ตั้ง และจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนพึงพอใจในเรื่องสภาพสมบูรณ์ของสินค้าที่จัดส่งและความพร้อมของสต็อกสินค้า มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามจำนวนพนักงานบริษัทข้อค้นพบคือ จำนวนพนักงานในบริษัท โดยรวมมีความพึงพอใจต่อระบบไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยย่อยจำนวนพนักงานในบริษัทจำนวน 16-30 คนพึงพอใจเรื่องความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย และจำนวนพนักงานมากกว่า 61 คนพึงพอใจในเรื่องความรู้ความสามารถของพนักงานขาย, ความเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย, ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของพนักงานขายและความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายขาย มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนอื่น ๆ มีความพึงพอใจระดับมาก

นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม รัับทราบข้อมูลด้านผลิตภัณฑ์จากนิตยสารคอมพิวเตอร์ เป็นร้อยละ 48.3 ที่เหลือจะรับทราบข้อมูลจากสื่ออื่นๆ และองค์กรที่เลือกใช้ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่จะมีพนักงานในองค์กรตั้งแต่ 1-30 คน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาที่ได้รับ ผู้ศึกษามีข้อค้นพบเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนี้

ด้านการทำงานของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ควรมีความพร้อมและรวดเร็วในการให้บริการแก้ไขปัญหาในกรณีที่เกิดข้อขัดข้อง และการอำนวยความสะดวกของห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา

ด้านส่วนประสมทางการตลาดของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ความพึงพอใจน้อยที่สุดของลูกค้าในด้านผลิตภัณฑ์ ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ควรให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรกได้แก่ คุณภาพของสินค้าที่จัดจำหน่าย ความมีชื่อเสียงน่าเชื่อถือของตราสัญลักษณ์ที่จัดจำหน่าย และความหลากหลายของตราสัญลักษณ์ที่จัดจำหน่าย ความสำคัญน้อยที่สุดของลูกค้าในด้านราคา ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ควรปรับปรุงได้แก่ การให้ส่วนลดตามปริมาณการสั่งซื้อ และระยะเวลาการชำระเงิน/เครดิตเทอม ความพึงพอใจน้อยที่สุดของลูกค้าในด้านช่องทางการจัดจำหน่ายที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ควรปรับปรุง ได้แก่ ระยะเวลาการจัดส่งสินค้านับจากวันที่สั่งซื้อจนได้รับสินค้า และความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ความพึงพอใจน้อยที่สุดของลูกค้าในด้าน การส่งเสริมการตลาดที่ห้างควรปรับปรุงได้แก่ การโฆษณาในสื่อต่าง ๆ การจัดรายการส่งเสริมการขายในช่วงต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ และการเอาใจใส่ติดตามงานของพนักงานขาย

ด้านความรู้ความเข้าใจของลูกค้าต่อการทำงานของระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ดิจิตอลอินทริเกรชั่น ควรให้ความรู้โดยการอบรมให้เจ้าหน้าที่ของลูกค้าสามารถการแก้ไขปัญหาและข้อผิดพลาดในการใช้งานเบื้องต้น การติดตั้งตัวเครื่องและ โปรแกรม และเทคนิคและวิธีการใช้งานแก่ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้ถูกต้อง

ด้านปัญหาที่ลูกค้าได้รับการนำระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือมาใช้งานในกิจการ จากการศึกษาพบว่าลูกค้าได้รับปัญหาสูงสุด 3 ลำดับแรก ดังนี้

ด้านการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือที่ผิดวิธี มีบริการหลังการขายตลอดจนจัดทำคู่มือและสติ๊กเกอร์คำแนะนำติดอยู่ข้างเครื่อง เพื่อความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้าในการใช้งานเบื้องต้นด้านการดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือให้ถูกวิธี

ความคงทนต่อการใช้งานของอุปกรณ์ แนะนำให้ลูกค้าติดตั้งอุปกรณ์ให้ห่างจาก แสงแดดและความร้อน หลีกเลี่ยงการติดตั้งในสถานที่ที่มีละอองของสารเคมีที่มีฤทธิ์กัดกร่อน อุปกรณ์หน้าสัมผัส

อายุการใช้งานและความคงทนของตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือ ควรมีคู่มือประกอบการใช้งานและอบรมผู้ดูแลและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดูแลรักษาตัวเครื่องอ่านลายนิ้วมือเป็นไปอย่างถูกวิธี เพื่อสามารถยืดอายุการใช้งานให้นานขึ้น

ส่วนปัญหาอื่นที่พบและวิธีการแก้ปัญหาได้แก่

ความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลเบื้องต้นของผู้ดูแล ควรมีการอบรมและให้ความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ดูแลระบบ และควรมีคู่มือการทำงานเพื่อเป็นตัวอย่างแก่ผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบและเกี่ยวข้อง

เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่สนับสนุนระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือ แนะนำให้ลูกค้าเปลี่ยนแปลงคอมพิวเตอร์ให้เหมาะสมกับระบบที่กำลังใช้อยู่ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

ความสมบูรณ์ของฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรม เนื่องจากแต่ละองค์กรมีความต้องการและความจำเป็นในการใช้งานของแต่ละฟังก์ชันแตกต่างกันออกไป ดังนั้นควรมีการปรับเปลี่ยนฟังก์ชันการทำงานของโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการ และความจำเป็นในการใช้งานของแต่ละองค์กร

ความรู้ความเข้าใจในการทำงานของผู้ดูแลระบบ ควรมีการจัดทำคู่มือประกอบการทำงาน และให้ความรู้แก่ผู้ดูแลระบบ และผู้ที่เกี่ยวข้อง

นอกจากนั้นควรเน้นการปรับปรุงและแก้ไขระบบการบันทึกเวลาด้วยเทคโนโลยีการสแกนลายนิ้วมือในด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล ความคงทน อายุการใช้งานของอุปกรณ์ รูปลักษณ์ที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดโอกาสทางการตลาดที่มากขึ้น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved