ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

ผลการสัมภาษณ์

ผลการสัมภาษณ์ผู้ขายรายที่ 1

ผู้ขายรายที่ 1 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ ลูกค้าจะมีความต้องการซอฟต์แวร์เพื่อไปใช้งานตามที่ตั้งใจไว้อยู่แล้ว ซอฟต์ที่นำเสนอจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยทั่วไปซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจะไม่ตรงความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด ซอฟต์แวร์ที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าได้

3. ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย มีส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานที่ง่าย น่าใช้งาน ให้เหมาะสำหรับผู้ใช้งานระดับทั่วไปที่ไม่ค่อยเชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์

4. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการต้องเป็นที่รู้จัก ลูกค้าถึงจะยอมรับ

5. มีคู่มือการใช้งาน ต้องมีคู่มือสำหรับผู้ใช้งานแต่ละส่วนงาน แต่ละระดับผู้ใช้ด้วย

6. สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ บางครั้งจำเป็นต้องดึงข้อมูลจากระบบเดิมด้วย

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการจะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ลูกค้าตั้งไว้

2. ราคาซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม ราคาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์

3. ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ให้บริการติดตั้ง ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับองค์กร จะต้องมีความเหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

4. ราคาการบริการหลังการขายมีความเหมาะสม หากมีการขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงหรือการขอรับการสนับสนุนหลังจากเริ่มระบบไปลแว จะคิดราคาเท่าไหร่

5. สามารถต่อรองราคาได้ จะมีการต่อรองทั้งจากแผนกผู้ขอซื้อ และจากแผนกจัดซื้อ

ด้านการจัดจำหน่าย

มีสำนักงานอยู่ใกล้ลูกค้า สะดวกในการเข้าไปช่วยเหลือ หากอยู่ใกล้ หรือเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เร็วก็จะดีกว่า

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีการใช้พนักงานขาย จะมีการใช้พนักงานเพื่อไปเสนอขายและแนะนำซอฟต์แวร์

2. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาดูข้อมูลของบริษัทได้สะดวก

3. มีการลงโฆษณาตามนิตยสาร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนรู้จัก เพื่อสร้างให้รับรู้ในตราของบริษัท

4. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ หากสร้างผลงานไว้ได้ดีก็จะมีการบอกต่อกันในกลุ่มลูกค้า

5. มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง เพื่อให้ลูกค้าได้เอาไปทดลองใช้งานเพื่อทดสอบการทำงานก่อนการตัดสินใจซื้อ

6. มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ผ่านงานสัมมนา หากมีซอฟต์แวร์ตัวใหม่มาก็จะทำการเชิญกลุ่มลูกค้ามาร่วมสัมนา แนะนำผลิตภัณฑ์

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

2. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ หากลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ หรือรับเรื่องไว้เสมอ

4. พนักงานมีความใส่ใจติดตาม จะต้องมีการใส่ใจติดตามปัญหาของลูกค้าแม้ว่าจะมีการให้บริการไปเรียบร้อยแล้ว พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ โดยดูจากการที่พนักงานนำเสนอซอฟต์แวร์ว่าพนักงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลูกค้ามีความต้องการการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว

6. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ถ้าหากเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นมา พนักงานจะต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

2. มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

3. บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ ก่อนการเริ่มงานลูกค้าจะเข้ามาตรวจสอบ เยี่ยมชมสำนักงาน จะต้องมีการจัดตกแต่งให้สวยงาม ดูเป็นระเบียบเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

4. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

5. มีที่นั่งหรือห้องรับรองลูกค้า มีไว้เพื่อสร้างภาพลักษณ์

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม ในการติดตั้งระบบให้กับลูกค้าจะต้องใช้เวลาไม่มาก เหมาะสมกับความยากง่ายของซอฟต์แวร์

2. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3. ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

4. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการทำสัญญาระดับการให้บริการอีกที

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ได้รับการรับรองมาตรฐาน ผู้ซื้อในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ส่วนใหญ่จะค่อนข้างดูเรื่องมาตรฐาน ดูว่าผู้ให้บริการได้รับมาตรฐานอะไรหรือเปล่า

2.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการต้องเป็นที่รู้จัก ลูกค้าถึงจะยอมรับ

3.มีคู่มือการใช้งาน ต้องมีคู่มือสำหรับผู้ใช้งานแต่ละส่วนงาน แต่ละระดับผู้ใช่ด้วย

4.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้าใหม่ บางส่วนอาจต้องนำไปเชื่อมต่อกับระบบเดิมของลูกค้า

ด้านราคา

1.ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาในการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ลูกค้าตั้งไว้

2.อัตราค่าบริการของทีมงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นอัตราค่าบริการของนักวิเคราะห์ระบบ ผู้พัฒนาโปรแกรม

3.ค่าบริการหลังการขายมีความเหมาะสม หากลูกค้ามีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์ จะคิดค่าบริการในอัตราเท่าไหร่

ด้านการจัดจำหน่าย

มีสำนักงานอยู่ใกล้ลูกค้า สะดวกในการเข้าไปช่วยเหลือ หากอยู่ใกล้ หรือเข้าไปช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้เร็วก็จะดีกว่า

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.มีการใช้พนักงานขาย จะมีการใช้พนักงานเพื่อไปเสนอขายและแนะนำซอฟต์แวร์

2.มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาดูข้อมูลของบริษัทได้สะดวก

3.มีการลงโฆษณาตามนิตยสาร เพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนรู้จัก เพื่อสร้างให้รับรู้ในตราของบริษัท

4.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ หากสร้างผลงานไว้ได้ดีก็จะมีการบอกต่อกันในกลุ่มลูกค้า

5.มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ผ่านงานสัมมนา เพื่อเป็นการแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการของบริษิท

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

2. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า

3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ หากลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ หรือรับเรื่องไว้เสมอ

4. พนักงานมีความใส่ใจติดตาม จะต้องมีการใส่ใจติดตามปัญหาของลูกค้าแม้ว่าจะมีการให้บริการไปเรียบร้อยแล้ว พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ โดยดูจากการที่พนักงานนำเสนอซอฟต์แวร์ว่าพนักงานสามารถช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้

5. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลูกค้ามีความต้องการการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว

6. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ถ้าหากเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นมา พนักงานจะต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

2. มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัท

3. บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ ก่อนการเริ่มงานลูกค้าจะเข้ามาตรวจสอบ เยี่ยมชมสำนักงาน จะต้องมีการจัดตกแต่งให้สวยงาม ดูเป็นระเบียบเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

4. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

5. มีที่นั่งหรือห้องรับรองลูกค้า มีไว้เพื่อสร้างภาพลักษณ์

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการพัฒนาจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม ในการพัฒนาระบบให้กับลูกค้าจะต้องใช้เวลาไม่มาก เหมาะสมกับความยากง่ายของซอฟต์แวร์

2. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

4.มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการทำสัญญาระดับการให้บริการอีกที

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1.ซอฟต์แวร์และการให้บริการมีราคาที่แพง สำหรับลูกค้ารายเล็กๆ

2.ระยะเวลาในการพัฒนาล่าช้า อันเนื่องมาจากความไม่เข้าใจกันระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการสัมภาษณ์ผู้ขายรายที่ 2

ผู้ขายรายที่ 2 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ ลูกค้าจะมีความต้องการซอฟต์แวร์เพื่อไปใช้งานตามที่ตั้งใจไว้อยู่แล้ว ซอฟต์ที่นำเสนอจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. มีซอฟต์แวร์ให้เลือกหลากหลาย เพื่อให้สามารถนำเสนอซอฟต์แวร์ที่ตรงความต้องการของลูกค้าได้

3. ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยทั่วไปซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจะไม่ตรงความต้องการของลูกค้าได้ทั้งหมด ซอฟต์แวร์ที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าได้

4. ซอฟต์แวร์มีความสามารถสูงกว่าซอฟต์แวร์อื่น ซึ่งความสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่าซอฟต์แวร์อื่น

5. ชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ที่มีชื่อเสียง จะเป็นที่ยอมรับของกลุ่มลูกค้าได้ง่าย

6. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ มีความชำนาญให้การให้บริการ

7. ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย มีส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานที่ง่าย น่าใช้งาน

8. มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และสามารถตรวจสอบผลการให้บริการได้

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ลูกค้าจะมีการตั้งงบประมาณของแต่ละโครงการไว้อยู่แล้ว ราคาของซอฟต์แวร์และการให้บริการต้องไม่เกินงบประมาณของลูกค้า

2. ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาเป็นปัจจัยรองจากความสามารถของซอฟต์แวร์ ลูกค้าเลือกที่จะจ่ายในราคาที่สูงกว่าหากซอฟต์แวร์มีความสามารถตรงความความต้องการมากกว่า

3. ราคาถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น สำหรับซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถใกล้เคียงกันแล้ว ซอฟต์แวร์ที่ราคาถูกกว่าจะมีความได้เปรียบกว่า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการจัดจำหน่าย

1.มีการให้บริการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาผู้ให้บริการสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาจากระยะไกลผ่านทางเครือข่ายเน็ทเวิร์ค

2.มีการขายร่วมกับพันธมิตรธุรกิจ ในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีความสามารถบางประการที่ลูกค้าต้องการ สามารถหาพันธมิตรธุรกิจมาร่วมให้บริการได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.มีการใช้พนักงานขาย โดยทั่วไปแล้วการขายซอฟต์แวร์จะต้องมีการใช้พนักงานเพื่อไปเสนอขายและแนะนำซอฟต์แวร์

2.มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาดูข้อมูลของบริษัทได้สะดวก

3.มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทางจดหมายหรืออีเมล์ เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ

4.มีการลงโฆษณาตามนิตยสารไอที เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าไอที

5.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเดิมเพื่อจะได้บอกต่อ

6.มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง เพื่อให้ลูกค้าได้เอาไปทดลองใช้งานเพื่อทดสอบการทำงานก่อนการตัดสินใจซื้อ

7.มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา มีการส่งจดหมายเชิญชวนกลุ่มลูกค้าเข้ามาดูงานสัมมนา

8.มีการส่งเสริมการตลาด การให้ส่วนลดราคา ในช่วงกลางปีหรือสิ้นปีจะมีการส่งเสริมการตลาดเพื่อกระตุ้นยอดขายเพิ่มขึ้น

9.มีการให้ของขวัญ ของรางวัล จะมีการแจกของขวัญ ของรางวัลในงานสัมมนาและช่วงเทศกาลปีใหม่

ด้านบุคคล

1.พนักงานมีประสบการณ์ในการให้บริการ ลูกค้าจะดูประวัติที่ทีมงานเคยให้บริการที่ไหนมาบ้าง ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

2.พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

3.พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ โดยดูจากการที่พนักงานนำเสนอซอฟต์แวร์ว่าพนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จได้หรือไม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า บริษัทจะมีการอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ประทับใจลูกค้า

5. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ หากลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ หรือรับเรื่องไว้เสมอ

6. พนักงานมีความใส่ใจติดตาม จะต้องมีการใส่ใจติดตามปัญหาของลูกค้าแม้ว่าจะมีการให้บริการไปเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า

7. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลูกค้ามีความต้องการการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว

8. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ถ้าหากเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นมา พนักงานจะต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

9. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี หากลูกค้ายังไม่เข้าใจในระบบหรือการทำงานของซอฟต์แวร์ พนักงานจะต้องสามารถคำปรึกษาหรือให้คำแนะนำได้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า พนักงานจะต้องตกแต่งให้เหมาะสม และดูภูมิฐาน

2. มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย ในไปนำเสนอซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้า อุปกรณ์ที่นำไปนำเสนอจะต้องดูทันสมัย

3. บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ ในกรณีที่ลูกค้ามาเยี่ยมชมสำนักงาน จะต้องมีการจัดตกแต่งให้สวยงาม ดูเป็นระเบียบ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

4. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม ในการติดตั้งระบบให้กับลูกค้าจะต้องใช้เวลาไม่มาก เหมาะสมกับความยากง่ายของซอฟต์แวร์

2. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะมีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า จะต้องทำการแก้ไขปัญหาให้อย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลสำคัญของลูกค้า จะต้องมีการรักษาข้อมูลความลับต่างๆของลูกค้าเป็นอย่างดี อาจมีการลงนามในสัญญารักษาความลับด้วย

4.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

5.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะมีการศูนย์กลางรับข้อมูลปัญหาของลูกค้าเพื่อจัดพนักงานไปให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ มีความชำนาญให้การให้บริการ

2.มีความเข้าใจระบบงานของลูกค้า สามารถสร้างซอฟต์แวร์ให้ตรงความต้องการของลูกค้าได้

3.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ลูกค้าจะเลือกใช้บริการจากบริษัทที่มีชื่อเสียงมีประวัติการทำงานที่ดี เพื่อสร้างความมั่นใจว่าสามารถทำงานให้เสร็จได้

4.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ในการพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้าใหม่ บางส่วนอาจต้องนำไปเชื่อมต่อกับระบบเดิมของลูกค้า

5.มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า และสามารถตรวจสอบผลการให้บริการได้

ด้านราคา

1.ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาในการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ลูกค้าตั้งไว้

2.ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาแปรผันตามความยากง่ายในการพัฒนาซอฟต์แวร์ แต่จะต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ที่ได้

3.ราคาถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น หากคุณภาพที่จะได้รับจากการให้บริการพัฒนาซอฟตแวร์ ลูกค้าจะเลือกผู้ให้บริการที่ราคาถูกกว่า

ด้านการจัดจำหน่าย

1.มีสำนักงานอยู่ใกล้ลูกค้า สิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือต้องสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้สะดวก รวดเร็ว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.มีการให้บริการแก้ไขปัญหาจากระยะไกล ในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาผู้ให้บริการสามารถเข้ามาแก้ไขปัญหาจากระยะไกลผ่านทางเครือข่ายเน็ทเวิร์ค

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.มีการใช้พนักงานขาย โดยทั่วไปแล้วการขายซอฟต์แวร์จะต้องมีการใช้พนักงานเพื่อไปเสนอขายและแนะนำซอฟต์แวร์

2.มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ลูกค้าสามารถเข้ามาดูข้อมูลของบริษัทได้สะดวก

3.มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการผ่านทางจดหมายหรืออีเมล์ เพื่อแนะนำผลิตภัณฑ์และบริการ

4.มีการลงโฆษณาตามนิตยสารไอที เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าไอที

5.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าเดิมเพื่อจะได้บอกต่อ

6.มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา มีการส่งจดหมายเชิญชวนกลุ่มลูกค้าเข้ามาดูงานสัมมนา

7.มีการให้ของขวัญ ของรางวัล จะมีการแจกของขวัญ ของรางวัลในงานสัมมนาและช่วงเทศกาลปีใหม่

ด้านบุคคล

1.พนักงานมีประสบการณ์ในการให้บริการ ลูกค้าจะดูประวัติที่ทีมงานเคยให้บริการที่ไหนมาบ้าง ผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร

2.พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

3.พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ โดยดูจากการที่พนักงานนำเสนอซอฟต์แวร์ว่าพนักงานสามารถทำงานให้สำเร็จได้หรือไม่

4.พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า บริษัทจะมีการอบรมพนักงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ประทับใจลูกค้า

5.พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ หากลูกค้ามีปัญหา พนักงานจะต้องมีความพร้อมในการให้บริการ หรือรับเรื่องไว้เสมอ

6.พนักงานมีความใส่ใจติดตาม จะต้องมีการใส่ใจติดตามปัญหาของลูกค้าแม้ว่าจะมีการให้บริการไปเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้เพื่อสร้างความประทับใจและความสัมพันธ์อันดีให้กับลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

7. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ลูกค้ามีความต้องการการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและรวดเร็ว

8. พนักงานมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ถ้าหากเกิดปัญหาเฉพาะหน้าขึ้นมา พนักงานจะต้องมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

9. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี หากลูกค้ายังไม่เข้าใจในระบบหรือการทำงานของซอฟต์แวร์ พนักงานจะต้องสามารถคำปรึกษาหรือให้คำแนะนำได้

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. พนักงานมีการแต่งกายที่เหมาะสม น่าเชื่อถือ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้า พนักงานจะต้องตกแต่งให้เหมาะสม และดูภูมิฐาน

2. มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย ในไปนำเสนอซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้า อุปกรณ์ที่นำไปนำเสนอจะต้องดูทันสมัย

3. บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม สะอาด เป็นระเบียบ ในกรณีที่ลูกค้ามาเยี่ยมชมสำนักงาน จะต้องมีการจัดตกแต่งให้สวยงาม ดูเป็นระเบียบ เพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

4. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการพัฒนาจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม ในการพัฒนาระบบให้กับลูกค้าจะต้องใช้เวลาไม่มาก เหมาะสมกับความยากง่ายของซอฟต์แวร์

2. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะมีการกำหนดระยะเวลาสำหรับการแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า จะต้องทำการแก้ไขปัญหาให้อย่างรวดเร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด

3. เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี ซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลสำคัญของลูกค้า จะต้องมีการรักษาข้อมูลความลับต่างๆของลูกค้าเป็นอย่างดี อาจมีการลงนามในสัญญารักษาความลับด้วย

4. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

5. ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะมีการศูนย์กลางรับข้อมูลปัญหาของลูกค้าเพื่อจัดพนักงานไปให้บริการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1.ระยะเวลาในการพัฒนาล่าช้า อาจเนื่องมาจากความต้องการของผู้ใช้งานเปลี่ยนไปหรือเพิ่มขึ้น

2.ความสามารถของซอฟต์แวร์ไม่ตรงความต้องการของลูกค้าทั้งหมด อันเนื่องมาจากความเข้าใจผิดของลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการสัมภาษณ์ผู้ซื้อรายที่ 1

ผู้ซื้อรายที่ 1 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ จะมีการกำหนดความต้องการจากผู้ใช้งานและหาข้อมูลซอฟต์ที่ตรงกับความต้องการ แล้วจึงเรียกผู้ให้บริการเพื่อมานำเสนอ

2.ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย จะมีการทดลองใช้งาน เพื่อที่จะสามารถยืนยันได้ว่าผู้ใช้งานทั่วไปสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ลำบาก

3.ซอฟต์แวร์มีเสถียรภาพสูง ในช่วงทดลองใช้งาน ซอฟต์แวร์จะต้องมีเสถียรภาพไม่มีปัญหา

4.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ หากสามารถเชื่อมซอฟต์แวร์เข้ากับระบบอื่นๆได้ง่ายก็จะดีกว่า

5.มีคู่มือการใช้งาน แผนกไอทีจะศึกษาการทำงานของจากคู่มือแล้วให้คำปรึกษาผู้ใช้งานทั่วไป

ด้านราคา

1.ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ตั้งไว้

2.ราคาซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม ราคาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ไม่ถูกหรือแพงจนเกินไป

3.ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ให้บริการติดตั้ง ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับองค์กร จะต้องมีความเหมาะสม

4.ราคาการบริการหลังการขายมีความเหมาะสม ราคาในการต่ออายุสัญญาการให้บริการต้องไม่แพงจนเกินไป

5.สามารถต่อรองราคาได้ ก่อนการซื้อจะต้องมีการต่อรองราคาทุกครั้ง

6.มีระยะเวลาให้การให้เครดิต บริษัทจะทำการซื้อโดยเครดิต ผู้ให้บริการต้องให้เครดิตกับลูกค้าได้

ด้านการจัดจำหน่าย

สำนักงานอยู่ใกล้ สะดวกในการเข้ามาบริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการ

2. มีการใช้พนักงานขาย หากมีความต้องการใช้ซอฟต์แวร์ ก็จะทำการเรียกพนักงานขายเพื่อมานำเสนอซอฟต์แวร์

3. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ หากมองหาซอฟต์แวร์สักตัว ก็จะทำการสอบถามไปยังผู้ที่เคยใช้งาน

4. มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง จะมีการทดลองใช้งานเกือบทุกส่วน ก่อนที่จะตัดสินใจซื้อ

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานที่ให้บริการจะต้องสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ได้อย่างดี

2. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ ต้องสามารถติดต่อรับการช่วยเหลือได้ตลอดเวลา

4. พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ พนักงานจะต้องแสดงความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้

5. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว จะต้องแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

6. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี ลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับคำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาจากพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

2. มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง เพื่อที่จะยืนยันได้ว่าผู้ให้บริการจะอยู่ให้บริการได้อีกยาวนาน

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

4.มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้

5.เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี จะต้องมีการลงนามในสัญญารักษาความลับ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ได้รับการรับรองมาตรฐาน เพื่อเป็นการยืนยันถึงการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน สามารถดำเนินการในระยะเวลาที่กำหนดได้

2.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ชื่อเสียงของผู้ให้บริการต้องเป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับ

3.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ถ้าหากสามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ก็จะเป็นการดี

ด้านราคา

1.ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาในการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ตั้งไว้

2.อัตราค่าบริการของทีมงานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ราคาจะต้องเหมาะสมกับความยากง่ายของการพัฒนาระบบ

3.ค่าบริการหลังการขายมีความเหมาะสม ราคาในการต่ออายุสัญญาการให้บริการต้องไม่แพงจนเกินไป

4.มีระยะเวลาให้การให้เครดิต บริษัทจะทำการซื้อโดยเครดิต ผู้ให้บริการต้องให้เครดิตกับลูกค้าได้

ด้านการจัดจำหน่าย

สำนักงานอยู่ใกล้ สะดวกในการเข้ามาบริการ

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.มีการใช้พนักงานขาย หากมีความต้องการใช้ซอฟต์แวร์ ก็จะทำการเรียกพนักงานขายเพื่อมานำเสนอซอฟต์แวร์

3.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ หากมองหาซอฟต์แวร์สักตัว ก็จะทำการสอบถามไปยังผู้ที่เคยใช้งาน

ด้านบุคคล

1.พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานที่ให้บริการจะต้องสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ได้อย่างดี

2.พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ต้องมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า

3.พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ ต้องสามารถติดต่อรับการช่วยเหลือได้ตลอดเวลา

4.พนักงานมีความน่าเชื่อถือและเป็นที่น่าไว้วางใจ พนักงานจะต้องแสดงความเป็นมืออาชีพ แก้ไขปัญหาได้

5.พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว จะต้องแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

6.พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี ลูกค้ามีความต้องการที่จะได้รับคำแนะนำ หรือให้คำปรึกษาจากพนักงานผู้ให้บริการ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1.มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน อุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักงานจะต้องดูทันสมัยเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

2.มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง เพื่อที่จะยืนยันได้ว่าผู้ให้บริการจะอยู่ให้บริการได้อีกยาวนาน

ด้านกระบวนการ

1.ระยะเวลาในการพัฒนาจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้

5.เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี จะต้องมีการลงนามในสัญญารักษาความลับ

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1.พนักงานผู้ให้บริการไม่มีความน่าเชื่อถือ อาจเป็นเพราะยังไม่มีความชำนาญ ยังมีการเปิดคู่มือการทำงาน

2.สำนักงานของผู้ให้บริการไม่น่าเชื่อถือ อุปกรณ์สำนักงานของผู้ให้บริการไม่น่าเชื่อถือ

3.พนักงานขายไม่มีความรู้จริง พนักงานขายโอ้อวดเกินความสามารถของซอฟต์แวร์ ทำให้นำมาใช้แล้วอาจไม่เป็นตามที่คิดไว้

4.กระบวนการให้บริการล่าช้า เข้ามาให้ความช่วยเหลือล่าช้า

5.ความยุ่งยากในการขอรับบริการหลังการขาย ระบบตอบรับโทรศัพท์ยุ่งยาก ทำให้ได้รับความช่วยเหลือล่าช้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการสัมภาษณ์ผู้ซื้อรายที่ 2

ผู้ซื้อรายที่ 2 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ จะดูฟังก์ชั่นของซอฟต์แวร์เทียบกับความต้องการของผู้ใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการได้ไหม

2. ความพร้อมของทีมงานผู้ให้บริการ ความสามารถของตัวพนักงานที่ให้บริการ จำนวนพนักงานในทีมจะต้องเพียงพอต่อการให้บริการ

3. จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า หากมีลูกค้าจำนวนมากก็ควรจะต้องมีจำนวนพนักผู้ให้บริการมาก เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าทั้งหมด

4. เทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาเหมาะสมกับความสามารถของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทลูกค้า ในกรณีที่ต้องอาศัยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทลูกค้าเข้าร่วมในการพัฒนาซอฟตแวร์ด้วย เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

5. มีการอบรมให้ หลังการขายจะมีการอบอรมให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ และมีการจัดการอบรมซ้ำให้ในการปรับเปลี่ยนผู้ใช้งาน

6. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

7. ชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ที่มีชื่อเสียงแสดงถึงความสามารถเป็นที่ยอมรับ

8. มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ตั้งไว้

2. ราคาซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม ราคาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ให้บริการติดตั้ง ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับองค์กร จะต้องมีความเหมาะสม

4. ราคาการบริการหลังการขายมีความเหมาะสม จะดูว่ามีรูปแบบในการคิดราคาการให้บริการหลังการขายยังไง

5. สามารถต่อรองราคาได้ จะมีการต่อรองครั้งสุดท้ายก่อนการซื้อ

ด้านการจัดจำหน่าย

มีการให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล ในกรณีที่ผู้ให้บริการอยู่ไกล จะต้องสามารถเข้ามาให้ความช่วยเหลือจากระยะไกลได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการและศึกษาระบบการทำงาน

2. มีการใช้พนักงานขาย มีพนักงานขายมานำเสนอซอฟต์แวร์ อธิบายความสามารถของซอฟต์แวร์ในรายละเอียดเชิงลึก

3. มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนาเพื่อเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจไว้เลือกสรรหากมีความต้องการใช้งานในอนาคต

4. มีบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์เป็นผู้รับรอง บริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์จะแนะนำว่าผู้ให้บริการรายไหนมีความถนัดในด้านเท่าลูกค้าต้องการ

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานที่ให้บริการจะต้องสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับซอฟต์แวร์แต่ละส่วนได้อย่างดี

2. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถให้คำแนะนำในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้เข้ากับการทำงานของลูกค้าได้

3. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะต้องมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้งานงาน

4. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามรถที่จะแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

1. มีขนาดองค์กรที่ใหญ่ เพื่อแสดงถึงความน่าเชื่อถือว่าจะอยู่ให้บริการได้อีกยาวนาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านกระบวนการ

1.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

4.มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้

5.เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี บางกรณีจำเป็นต้องทำสัญญารักษาความลับ

6.มีการติดตามผลการดำเนินงาน จะต้องมีการติดต่อสอบถามถึงปัญหาเป็นระยะๆ

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ความพร้อมของทีมงานผู้ให้บริการ ความสามารถของตัวพนักงานที่ให้บริการจำนวนพนักงานในทีมจะต้องเพียงพอต่อการให้บริการ

2.จำนวนพนักงานผู้ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนลูกค้า หากมีลูกค้าจำนวนมากก็ควรจะต้องมีจำนวนพนักผู้ให้บริการมาก เพื่อสามารถให้ความช่วยเหลือได้เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้าทั้งหมด

3.เทคโนโลยีที่ใช้พัฒนาเหมาะสมกับความสามารถของฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทลูกค้า ในกรณีที่ต้องอาศัยฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของบริษัทลูกค้าเข้าร่วมในการพัฒนาซอฟตแวร์ด้วย เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย

4.มีการอบรมให้ หลังการขายจะมีการอบอรมให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ และมีการจัดการอบรมซ้ำให้ในการปรับเปลี่ยนผู้ใช้งาน

5.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

6.มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องไม่สูงเกินงบประมาณที่ตั้งไว้

2. ราคาซอฟต์แวร์มีความเหมาะสม ราคาจะต้องเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์

3. ราคาการให้บริการมีความเหมาะสม ราคาที่ให้บริการติดตั้ง ปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับองค์กร จะต้องมีความเหมาะสม

4. ราคาการบริการหลังการขายมีความเหมาะสม จะดูว่ามีรูปแบบในการคิดราคาการให้บริการหลังการขายยังไง

5. สามารถต่อรองราคาได้ จะมีการต่อรองครั้งสุดท้ายก่อนการซื้อ

ด้านการจัดจำหน่าย

1. มีการให้ความช่วยเหลือจากระยะไกล ในกรณีที่ผู้ให้บริการอยู่ไกล จะต้องสามารถเข้ามาให้ความช่วยเหลือจากระยะไกลได้

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการและศึกษาระบบการทำงาน

2. มีการใช้พนักงานขาย มีพนักงานขายมานำเสนอซอฟต์แวร์ อธิบายความสามารถของซอฟต์แวร์ในรายละเอียดเชิงลึก

3. มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนาเพื่อเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่น่าสนใจไว้เลือกสรรหากมีความต้องการใช้งานในอนาคต

4. มีบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์เป็นผู้รับรอง บริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์จะแนะนำว่าผู้ให้บริการรายไหนมีความถนัดในด้านเท่าลูกค้าต้องการ

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี พนักงานที่ให้บริการจะต้องสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับซอฟต์แวร์แต่ละส่วนได้อย่างดี

2. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี ผู้ให้บริการต้องสามารถให้คำแนะนำในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้เข้ากับการทำงานของลูกค้าได้

3. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี จะต้องมีความาสัมพันธ์อันดีกับผู้ใช้งานงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

4.พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว ผู้ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามรถที่จะแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

มีขนาดองค์กรที่ใหญ่ เพื่อแสดงถึงความน่าเชื่อถือว่าจะอยู่ให้บริการได้อีกยาวนาน

ด้านกระบวนการ

1.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่เหมาะสม

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะต้องติดต่อได้อย่างรวดเร็ว จะต้องมีผู้ที่สามารถติดต่อได้อย่างรวดเร็วเสมอ

4.มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่ได้ตกลงกันไว้

5.เก็บรักษาข้อมูล ความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี บางกรณีจำเป็นต้องทำสัญญารักษาความลับ

6.มีการติดตามผลการดำเนินงาน จะต้องมีการติดต่อสอบถามถึงปัญหาเป็นระยะๆ

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1.ระยะเวลาในการพัฒนาล่าช้า จะมีความล่าช้าในเรื่องระยะเวลาในการติดตั้งพัฒนา นำไปประยุกต์ใช้งานให้สำเร็จ

2.ระยะเวลาในการตอบสนองล่าช้า อาจตอบสนองได้ช้าเนื่องจากมีพนักงานให้บริการไม่เพียงพอต่อจำนวนของลูกค้า

3.ระยะทางระหว่างผู้ให้บริการห่างไกลกัน ในบางครั้งที่จะต้องเข้ามาบริการยังสถานที่ของลูกค้า ทำให้เข้ามาให้บริการได้ลำบากหรือทำได้ช้า

4.พนักงานไม่มีความเข้าใจในระบบอย่างถ่องแท้ ทำให้วิเคราะห์ปัญหาได้ผิดพลาด ทำให้ทำงานได้ล่าช้า

5.ความผิดพลาดในการทำงานของซอฟต์แวร์ หลังจากที่นำซอฟต์แวร์มาใช้งานแล้ว จะมีการทำงานผิดพลาดของซอฟต์แวร์อยู่บ้าง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการสัมภาษณ์นักวิชาการรายที่ 1

นักวิชาการรายที่ 1 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ ผู้ใช้งานมีความต้องการที่จะแก้ปัญหา จึงได้แสวงหาซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถตามที่ต้องการมาช่วยแก้ไขปัญหา

2.นำไปประยุกต์ใช้งานให้สำเร็จได้ง่าย ซอฟต์แวร์ที่การทำงานง่าย แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้สำเร็จได้ง่าย

3.ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่ายโดยอาจไม่คำนึงถึงบริการหลังการขายเลย

4.มีบริการติดตั้งและประยุกต์ใช้งานให้ หากมีการติดตั้งและประยุกต์ใช้งานได้ยาก จะมีต้องมีการให้บริการติดตั้งและประยุกต์ใช้งานให้

5.มีการอบรมให้ มีการอบอรมให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้

6.ชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ที่มีชื่อเสียงแสดงถึงความสามารถเป็นที่ยอมรับ

7.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบอื่นๆได้หรือไม่

8.รองรับภาษาไทย เพื่อสนับสนุนการทำงานที่ต้องใช้ภาษาไทย

9.มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ด้านราคา

ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาเป็นปัจจัยรอง ที่สำคัญคือซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้และมีราคาที่เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

1.แหล่งที่ตั้งต้องอยู่ในทำเลที่สะดวกในการให้บริการ สามารถเดินทางไปให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

2.มีการขายผ่านเว็บไซต์ สำหรับซอฟต์แวร์ที่สำหรับแก้ไขปัญหาง่ายๆ สามารถนำไปประยุกต์ใช้งานให้สำเร็จได้ง่าย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3.มีตัวแทนขาย สำหรับซอฟต์แวร์ขนาดใหญ่ ที่ต้องการให้มีการบริการหลังการขายที่ครอบคลุม

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จะมีส่วนช่วยในเลือกใช้งานซอฟต์แวร์ตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้งาน เหมือนเป็นการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.มีการใช้พนักงานขาย สำหรับแนะนำซอฟต์แวร์ โดยเฉพาะซอฟต์แวร์ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักหรือยากแก่การใช้งาน

3.มีการให้การเสนอให้บริการหลังการขายที่ดีขึ้น เสนอให้การรับประกันมากขึ้นหรือให้บริการหลังการขายดีขึ้น

4.มีการเสนอขายลิขสิทธิ์การใช้งานแบบไม่จำกัด อาจทำการเสนอขายแบบเหมารวมไม่จำกัดจำนวนการใช้งาน

5.มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง เพื่อให้ลูกค้าได้เอาไปทดลองใช้งานเพื่อทดสอบการทำงานก่อนการตัดสินใจซื้อ

6.มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา ซึ่งจะมีคู่แข่งเยอะ จะต้องนำเสนอให้โดดเด่น

7.มีการร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่ส่งเสริมซอฟต์แวร์ หน่วยงานราชที่ส่งเสริมซอฟต์แวร์อาจมีการช่วยส่งเสริมการขาย หรือช่วยการันตีผลงาน

8.มีการลดราคาให้ในกรณีที่มีการซื้ออย่างต่อเนื่อง การซื้อซอฟต์แวร์อาจมีการซื้อส่วนงานเพิ่มหรือการปรับเปลี่ยนรุ่นใหม่ ซึ่งการลดราคาอาจช่วยให้ซื้อเพิ่มได้

9.มีการลงโฆษณาตามนิตยสารไอที เพื่อสร้างการรับรู้ของกลุ่มลูกค้าไอที อาจมีผู้เชี่ยวชาญมาเขียนแนะนำซอฟต์แวร์ของผู้ให้บริการ

ด้านบุคคล

1.พนักงานขายมีความสามารถในการอธิบายได้ดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถอธิบายลูกค้าได้

2.พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

3.พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี พนักงานที่นำเสนอจะต้องให้คำแนะนำให้การแก้ไขปัญหางานได้อย่างดี เข้าใจในระบบ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

ความมั่นคงของบริษัท จะทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะสามารถซื้อครั้งต่อไปได้อีกหรือไม่

ด้านกระบวนการ

1.มีการให้บริการตามสัญญาที่กำหนดไว้ จะต้องมีการทำสัญญาการให้บริการกันอย่างดี และผู้ให้บริการจะต้องทำตามสัญญาให้ไว้ได้ จะต้องมีการปฏิบัติตามกระบวนการอย่างมืออาชีพ

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องหลังจากที่ขายไปแล้ว ยังมีการทำสัญญาในการให้บริการต่อไป

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1.ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ หากมีความต้องการที่จะพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาใหม่ จะเริ่มหาจากผู้ให้บริการที่มีชื่อเสียงก่อน

2.สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้ ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบอื่นๆได้หรือไม่

3.รองรับภาษาไทย เพื่อสนับสนุนการทำงานที่ต้องใช้ภาษาไทย

4.มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ด้านราคา

ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาเป็นปัจจัยรอง ที่สำคัญคือซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้และมีราคาที่เหมาะสม

ด้านการจัดจำหน่าย

1.แหล่งที่ตั้งต้องอยู่ในทำเลที่สะดวกในการให้บริการ สามารถเดินทางไปให้บริการได้อย่างรวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1.คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ จะมีส่วนช่วยในเลือกใช้ผู้ให้บริการพัฒนาตามคำแนะนำของผู้ที่เคยใช้งาน เหมือนเป็นการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

2.มีการใช้พนักงานขาย สำหรับแนะนำองค์กรและผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะองค์กรที่ยังไม่เป็นที่รู้จัก

3.มีการให้การเสนอให้บริการหลังการขายที่ดีขึ้น เสนอให้การรับประกันมากขึ้นหรือให้บริการหลังการขายดีขึ้น

4.มีการเสนอการอบรมให้มากขึ้น อาจมีการให้การอบรมมากขึ้นกว่าเดิมเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า

5.มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนาซึ่งจะมีคู่แข่งเยอะ จะต้องนำเสนอให้โดดเด่น

6.มีการร่วมมือกับหน่วยงานราชการที่ส่งเสริมซอฟต์แวร์ หน่วยงานราชที่ส่งเสริมซอฟต์แวร์อาจมีการช่วยส่งเสริมการขาย หรือช่วยการันตีผลงาน

ด้านบุคคล

1.พนักงานขายมีความสามารถในการอธิบายได้ดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถอธิบายลูกค้าได้

2.พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้

3.พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี พนักงานที่นำเสนอจะต้องให้คำแนะนำให้การแก้ไขปัญหางานได้อย่างดี เข้าใจในระบบ

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

ความมั่นคงของบริษัท จะทำให้ลูกค้ามั่นใจได้ว่าจะสามารถซื้อครั้งต่อไปได้อีกหรือไม่

ด้านกระบวนการ

1.มีการให้บริการตามสัญญาที่กำหนดไว้ จะต้องมีการทำสัญญาการให้บริการกันอย่างดี และผู้ให้บริการจะต้องทำตามสัญญาให้ไว้ได้ จะต้องมีการปฏิบัติตามกระบวนการอย่างมืออาชีพ

2.ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

3.ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย จะมีการให้บริการอย่างต่อเนื่องหลังจากที่ขายไปแล้ว ยังมีการทำสัญญาในการให้บริการต่อไป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1. ซอฟต์แวร์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ อาจเป็นการเลือกผิด หรือเข้าใจผิดในตัวซอฟต์แวร์

2. พนักงานขายไม่รู้จริง อธิบายผิด จนทำให้เกิดการเข้าใจผิดในตัวซอฟต์แวร์

3. ไม่สามารถนำซอฟต์แวร์มาประยุกต์ให้สำเร็จได้ อาจเนื่องมาจากผู้ให้บริการไม่มีความเชี่ยวชาญ

4. ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาทางด้านเทคนิค หรือการใช้งานของผู้ใช้งาน

5. ผู้ใช้งานไม่ได้มีส่วนร่วมในการกระบวนการการพัฒนาซอฟต์แวร์ อาจเป็นผลทำให้ผู้ใช้งานไม่อยากใช้งานซอฟต์แวร์

6. ผู้ให้บริการเลิกกิจการก่อนที่จะพัฒนาสำเร็จ โดยเฉพาะผู้ให้บริการรายเล็กๆ

7. ซอฟต์แวร์ไม่รองรับภาษาไทย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ผลการสัมภาษณ์นักวิชาการรายที่ 2

นักวิชาการรายที่ 2 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ไว้ดังนี้

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ ซอฟต์แวร์ที่กำลังพิจารณาจะต้องตรงความต้องความต้องการของผู้ใช้งาน

2. ชื่อเสียงของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์จะต้องมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

3. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

4. ซอฟต์แวร์มีความเป็นมาตรฐาน สามารถใช้งานกับระบบต่างๆได้

5. ซอฟต์แวร์มีเสถียรภาพสูง จะต้องทำงานได้อย่างราบรื่น ไม่มีปัญหาติดขัด

6. เหมาะกับความชำนาญของผู้ใช้งาน ผู้ใช้งานจะเลือกซอฟต์แวร์จากที่ตัวเองชำนาญหรือถนัด

7. ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนง่าย ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมักจะไม่ตรงความต้องการของผู้ใช้ได้ทั้งหมด จะต้องสามารถปรับเปลี่ยนตามความต้องการของลูกค้าได้ง่าย

8. มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้

2. ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาต้องไม่ถูกไม่แพงจนเกินไป

ด้านการจัดจำหน่าย

สำนักงานอยู่ใกล้ลูกค้า สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการ

2. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ผู้ใช้งานจะมีการสอบถามกันเองเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้งาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

3. มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง เพื่อให้ลูกค้าได้เอาไปทดลองใช้งานเพื่อทดสอบการทำงานก่อนการตัดสินใจซื้อ

4. มีการใช้พนักงานขาย สำหรับแนะนำการทำงานซอฟต์แวร์ในเชิงลึก

5. มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนาเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ซอฟต์แวร์เป็นที่รู้จักมากขึ้น

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างดี

2. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งานงาน

3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ พนักงานจะต้องพร้อมตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือของลูกค้าเสมอ

4. พนักงานขายมีความสามารถในการอธิบายได้ดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถอธิบายลูกค้าได้

5. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี พนักงานจะต้องให้คำแนะนำให้การแก้ไขปัญหางานและนำซอฟต์แวร์ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างดี

6. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว พนักงานจะต้องทำการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

มีสำนักงานมั่นคง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้

2. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการทำสัญญาระดับการให้บริการอีกที

3. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

4. ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย การขอรับบริการหลังการขายจะต้องง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ

ด้านผลิตภัณฑ์

1. ชื่อเสียงของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ผู้ให้บริการจะต้องมีความน่าเชื่อถือ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ

2. ผู้ให้บริการมีประสบการณ์ จะต้องมีประวัติการทำงานที่ดี

3. มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

ด้านราคา

1. ราคาอยู่ในงบประมาณ ราคาซอฟต์แวร์และการให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จะต้องอยู่ในงบประมาณที่ตั้งไว้

2. ราคามีความเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ราคาต้องไม่ถูกไม่แพงจนเกินไป

ด้านการจัดจำหน่าย

สำนักงานอยู่ใกล้ลูกค้า สามารถให้บริการได้รวดเร็ว

ด้านการส่งเสริมการตลาด

1. มีเว็บไซต์เพื่อนำเสนอข้อมูล เพื่อค้นหาข้อมูลผลิตภัณฑ์และข้อมูลผู้ให้บริการ

2. คำแนะนำจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ ผู้ใช้งานจะมีการสอบถามกันเองเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่จะนำมาใช้งาน

3. มีการใช้พนักงานขาย สำหรับแนะนำการทำงานซอฟต์แวร์ในเชิงลึก

4. มีการนำเสนอซอฟต์แวร์และการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนาเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ให้ซอฟต์แวร์เป็นที่รู้จักมากขึ้น

ด้านบุคคล

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจในระบบซอฟต์แวร์เป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างดี

2. พนักงานมีกิริยามารยาทและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้งานงาน

3. พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการเสมอ พนักงานจะต้องพร้อมตอบสนองต่อการขอความช่วยเหลือของลูกค้าเสมอ

4. พนักงานขายมีความสามารถในการอธิบายได้ดี พนักงานจะต้องนำเสนอซอฟต์วร์ให้ลูกค้าได้อย่างดี สามารถอธิบายลูกค้าได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

5. พนักงานมีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำได้ดี พนักงานจะต้องให้คำแนะนำให้การแก้ไขปัญหางานและนำซอฟต์แวร์ไปประยุกต์ใช้ได้อย่างดี

6. พนักงานมีความสามารถในการให้บริการที่ถูกต้องและรวดเร็ว พนักงานจะต้องทำการแก้ไขปัญหาให้ถูกต้องและรวดเร็วตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้า

ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ

มีสำนักงานมั่นคง เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ

ด้านกระบวนการ

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานติดตั้งจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม จะต้องปฏิบัติงานตามระยะเวลาที่ได้ตกลงไว้

2. มีการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาในระยะเวลาที่เหมาะสม ซึ่งจะขึ้นอยู่กับการทำสัญญาระดับการให้บริการอีกที

3. ความสะดวกในการติดต่อผู้ให้บริการ สามารถติดต่อพนักงานผู้ให้บริการได้โดยตรง รวดเร็ว

4. ความสะดวกในการขอรับความช่วยเหลือหรือบริการหลังการขาย การขอรับบริการหลังการขายจะต้องง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

1. ความผิดพลาดในการทำงานของซอฟต์แวร์ หลังจากที่นำซอฟต์แวร์มาใช้งานแล้ว จะมีการทำงานผิดพลาดของซอฟต์แวร์อยู่บ้าง

2. ซอฟต์แวร์ไม่เข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ ไม่ว่าจะเป็ซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ที่มีอยู่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

<u>คำชี้แจง</u>

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระ (Independent Study) ของ นักศึกษาปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เกี่ยวกับการเลือกผู้ให้บริการ**ซอฟแวร์สำหรับองค์กร** ข้อมูลที่ได้รับถือเป็นผลงานทางวิชาการ และจะไม่มีการอ้างอิงถึงบริษัทและชื่อของผู้ตอบแบบสอบถามใดๆทั้งสิ้น ผู้ศึกษาหวังว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

2. อายุ ( ) 1. 21 - 30 ปี ( ) 2. 31 - 40 ปี

( ) 3. 41 - 50 ปี ( ) 4. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

( ) 3. ปริญญาโท ( ) 4. ปริญญาเอก

4. ปัจจุบันท่านดำรงตำแหน่ง

( ) 1. กรรมการผู้จัดการ ( ) 2. ผู้จัดการทั่วไป

( ) 3. ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) 4. ผู้จัดการแผนกบัญชี-การเงิน

( ) 5. ผู้จัดการแผนกวางแผนการผลิต ( ) 6. ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

5. บริษัทของท่านจัดอยู่ในอุตสาหกรรมประเภทใด

( ) 1. อิเล็กทรอนิกส์ ( ) 2. การเกษตร

( ) 3. อาหารและเครื่องดื่ม ( ) 4. ก่อสร้าง

( ) 5. ชิ้นส่วนและอุปกรณ์ ( ) 6. แปรรูปไม้

( ) 7. อัญมณีและเครื่องประดับ ( ) 8. เครื่องหนัง

( ) 9. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ระยะเวลาที่เปิดดำเนินการจนถึงปัจจุบัน

( ) 1. 1 - 5 ปี ( ) 2. 6 - 10 ปี

( ) 3. 11 - 15 ปี ( ) 4. 16 - 20 ปี

( ) 5. มากกว่า 20 ปี

7. เงินทุนจดทะเบียนของบริษัท

( ) 1. ต่ำกว่า 10 ล้านบาท ( ) 2. 10 - 50 ล้านบาท

( ) 3. 51 - 100 ล้านบาท ( ) 4. 101 - 150 ล้านบาท

( ) 5. 151 - 200 ล้านบาท ( ) 6. มากกว่า 200 ล้านบาท

8. บริษัทของท่านเป็นลักษณะบริษัทแม่กับบริษัทสาขาหรือไม่

( ) 1. ไม่เป็น

( ) 2. เป็นบริษัทแม่ มีบริษัทสาขาตั้งอยู่ในประเทศ (โปรดระบุ).....

( ) 3. เป็นบริษัทสาขา มีบริษัทแม่ตั้งอยู่ในประเทศ (โปรดระบุ).....

9. เฉพาะบริษัทของท่าน(ไม่รวมบริษัทแม่หรือบริษัทสาขา)มีพนักงานจำนวนกี่คน

( ) 1. น้อยกว่า 1,000 คน ( ) 2. 1,001 - 2,000 คน

( ) 3. 2,001 - 3,000 คน ( ) 4. 3,001 - 4,000 คน

( ) 5. 4,001 - 5,000 คน ( ) 6. มากกว่า 5,000 คน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 2. ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศของกิจการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. บริษัทของท่านมีจำนวนคอมพิวเตอร์ทั้งหมดกี่เครื่อง

( ) 1. น้อยกว่า 100 เครื่อง ( ) 2. 100 - 200 เครื่อง

( ) 3. 201 - 300 เครื่อง ( ) 4. 301 - 400 เครื่อง

( ) 5. 401 - 500 เครื่อง ( ) 6. มากกว่า 500 เครื่อง

2. บริษัทของท่านมีฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่

( ) 1. มี จำนวน.....คน ( ) 2. ไม่มี

3. บริษัทของท่านใช้งบประมาณในการลงทุนเฉพาะด้านซอฟต์แวร์ปีละเท่าไร

( ) 1. ต่ำกว่า 200,000 บาท ( ) 2. 200,000 - 400,000 บาท

( ) 3. 400,001 - 600,000 บาท ( ) 4. 600,001 - 800,000 บาท

( ) 5. 800,001 - 1,000,000 บาท ( ) 6. มากกว่า 1,000,000 บาท

4. บริษัทของท่านมีการใช้ซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรประเภทใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. ซอฟต์แวร์ด้านบัญชี-การเงิน ( ) 2. ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารการผลิต

( ) 3. ซอฟต์แวร์ด้านการขาย ( ) 4. ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

( ) 5. ซอฟต์แวร์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ( ) 6. ซอฟต์แวร์ด้านวางแผนทรัพยากรของธุรกิจโดยรวม (ERP)

( ) 7. ซอฟต์แวร์อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. บริษัทของท่านได้ซอฟต์แวร์มาด้วยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. พัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาเอง

( ) 2. ซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาแล้วประยุกต์ใช้งานเอง หรือให้ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ประยุกต์ให้ใช้งาน

( ) 3. จ้างผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ผลิตซอฟต์แวร์เฉพาะขึ้นมาใหม่

( ) 4. ใช้ซอฟต์แวร์จากบริษัทแม่ หรือบริษัทแม่เป็นผู้กำหนดรายชื่อซอฟต์แวร์ให้ซื้อใช้

( ) 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

( ) 1. กรรมการผู้จัดการ ( ) 2. ผู้จัดการทั่วไป

( ) 3. ผู้จัดการแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ( ) 4. ผู้จัดการแผนกบัญชี-การเงิน

( ) 5. ผู้จัดการแผนกวางแผนการผลิต ( ) 6. ผู้จัดการแผนกจัดซื้อ

( ) 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 3. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ<u>ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป</u> และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (กรุณาตอบในส่วนนี้หากท่านเคยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)

ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการเพียงใด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งในส่วนของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ และระดับความเป็นปัญหาของปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์												
1	ซอฟต์แวร์มีชื่อเสียง						ซอฟต์แวร์ไม่มีชื่อเสียง ไม่เป็นที่รู้จัก					
2	ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเฉพาะด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้						ผู้ให้บริการไม่มีชื่อเสียงเฉพาะด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้					
3	ผู้ให้บริการมีประสบการณ์						ผู้ให้บริการไม่มีประสบการณ์					
4	มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง						ไม่มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง					
5	ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นตรงตามความต้องการ						ซอฟต์แวร์มีฟังก์ชั่นไม่ครบ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งหมดได้					
6	ซอฟต์แวร์มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการทำงานได้ง่าย						ซอฟต์แวร์ไม่มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนให้เข้ากับการทำงานได้ยาก					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้						ซอฟต์แวร์ไม่เข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่					
8	ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย						ซอฟต์แวร์ใช้งานได้ยาก					
9	ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน						ซอฟต์แวร์มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน					
10	ซอฟต์แวร์สามารถอัพเกรดได้						ซอฟต์แวร์ไม่สามารถอัพเกรดได้					
11	ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย						ผู้ให้บริการไม่มีการให้บริการหลังการขาย					
12	ผู้ให้บริการมีการรับประกัน						ผู้ให้บริการไม่มีการรับประกัน					
13	ผู้ให้บริการมีการให้บริการฝึกอบรม						ผู้ให้บริการไม่มีการให้บริการฝึกอบรม					
14	ผู้ให้บริการมีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดครบถ้วนให้						ผู้ให้บริการไม่มีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดครบถ้วนให้					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา												
1	ราคาอยู่ในงบประมาณ						ซอฟต์แวร์มีราคาแพง เกินงบประมาณ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ซอฟต์แวร์มีราคาถูกกว่ายี่ห้ออื่น						ซอฟต์แวร์มีราคาแพงกว่ายี่ห้ออื่น					
3	ซอฟต์แวร์มีราคาเหมาะสมกับความสามารถของซอฟต์แวร์ ไม่ถูก ไม่แพงเกินไป						ซอฟต์แวร์มีราคาแพงเกินกว่าความสามารถ					
4	บริการหลังการขายมีราคาถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น						การบริการหลังการขายมีราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
5	สามารถต่อรองราคาได้						ไม่สามารถต่อรองราคาได้					
6	มีการให้ระยะเวลาสินเชื่อ (ให้เครดิต)						ระยะเวลาสินเชื่อ (ให้เครดิต) ไม่เหมาะสม					
7	มีการให้ส่วนลดปริมาณ จากการซื้อในปริมาณมาก						ไม่มีการให้ส่วนลดปริมาณ จากการซื้อในปริมาณมาก					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่าย												
1	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ						สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ห่างไกลจากธุรกิจ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	ผู้ให้บริการมีสาขาจำนวนมาก สะดวกต่อการให้บริการ						ผู้ให้บริการมีจำนวนสาขาน้อย ไม่สะดวกต่อการให้บริการ					
3	มีการขายซอฟต์แวร์ผ่านเว็บไซต์						ไม่มีการขายซอฟต์แวร์ผ่านเว็บไซต์					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1	พนักงานขายมีอัธยาศัยดี						พนักงานขายไม่มีอัธยาศัยที่ดี					
2	คำแนะนำเกี่ยวกับซอฟต์แวร์จากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ						ไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับซอฟต์แวร์จากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
3	คำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ						ไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					
4	ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลของซอฟต์แวร์						ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลของซอฟต์แวร์					
5	มีการโฆษณาซอฟต์แวร์ตามเว็บไซต์สาธารณะ						ไม่มีการโฆษณาซอฟต์แวร์ตามเว็บไซต์สาธารณะ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	มีการโฆษณาซอฟต์แวร์ตามนิตยสารไอที						ไม่มีการโฆษณาซอฟต์แวร์ตามนิตยสารไอที					
7	มีการลงบทความเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในนิตยสารไอที						ไม่มีการลงบทความเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ในนิตยสารไอที					
8	ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านทางจดหมาย อีเมล์						ผู้ให้บริการไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใหม่ผ่านทางจดหมาย อีเมล์					
9	มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง						ไม่มีซอฟต์แวร์ตัวอย่างให้ทดลอง					
10	มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา						ไม่มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคคล												
1	พนักงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้						พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	พนักงานมีกิริยามารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี						พนักงานไม่มีกิริยามารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
3	พนักงานให้บริการติดตั้งรวดเร็ว						พนักงานให้บริการติดตั้งล่าช้า					
4	พนักงานให้บริการหลังการขายรวดเร็ว						พนักงานให้บริการหลังการขายล่าช้า					
5	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้						พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้					
6	พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ												
1	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย					
2	พนักงานมีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย						พนักงานไม่มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย					
3	สำนักงานมีขนาดใหญ่ ดูมั่นคง						สำนักงานมีขนาดเล็กดูไม่มั่นคง					
4	บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ						บรรยากาศในสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน						ไม่มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการ												
1	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ให้บริการ						ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ					
2	ความรวดเร็วในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสม						ความล่าช้าในการประยุกต์ซอฟต์แวร์ให้มีความเหมาะสม					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา						ความล่าช้าในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา					
4	เก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี						การเก็บข้อมูลลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่น่าไว้วางใจ					
5	มีการติดตามผลการใช้งานซอฟต์แวร์						ไม่มีการติดตามผลการใช้งานซอฟต์แวร์					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 4. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (กรุณาตอบในส่วนนี้หากท่านเคยใช้ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)

ท่านให้ความสำคัญในแต่ละปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการเพียงใด

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ทั้งในส่วนของความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ และความสำคัญของปัญหาจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผลิตภัณฑ์												
1	ผู้ให้บริการมีชื่อเสียงเฉพาะด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้						ผู้ให้บริการไม่มีชื่อเสียงเฉพาะด้านซอฟต์แวร์ที่ใช้					
2	ผู้ให้บริการมีประสบการณ์						ผู้ให้บริการไม่มีประสบการณ์					
3	มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง						ไม่มีรายชื่อลูกค้าอ้างอิง					
4	ซอฟต์แวร์สามารถเชื่อมเข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่ได้						ซอฟต์แวร์ไม่เข้ากับระบบเดิมที่มีอยู่					
5	ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้ง่าย						ซอฟต์แวร์ใช้งานได้ยาก					
6	ซอฟต์แวร์ไม่มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน						ซอฟต์แวร์มีความผิดพลาด (bug) ในการทำงาน					
7	ซอฟต์แวร์สามารถอัพเกรดได้						ซอฟต์แวร์ไม่สามารถอัพเกรดได้					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	ผู้ให้บริการมีการให้บริการหลังการขาย						ผู้ให้บริการไม่มีการให้บริการหลังการขาย					
9	ผู้ให้บริการมีการรับประกัน						ผู้ให้บริการไม่มีการรับประกัน					
10	ผู้ให้บริการมีการให้บริการฝึกอบรม						ผู้ให้บริการไม่มีการให้บริการฝึกอบรม					
11	ผู้ให้บริการมีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดครบถ้วนให้						ผู้ให้บริการไม่มีคู่มือการใช้งานที่ละเอียดครบถ้วนให้					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านราคา												
1	ราคาอยู่ในงบประมาณ						ซอฟต์แวร์มีราคาแพง เกินงบประมาณ					
2	บริการพัฒนาซอฟต์แวร์มีราคาถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น						บริการพัฒนาซอฟต์แวร์มีราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
3	บริการหลังการขายมีราคาถูกกว่าผู้ให้บริการรายอื่น						การบริการหลังการขายมีราคาแพงกว่าผู้ให้บริการรายอื่น					
4	สามารถต่อรองราคาได้						ไม่สามารถต่อรองราคาได้					
5	มีการให้ระยะเวลาสินเชื่อ (ให้เครดิต)						ระยะเวลาสินเชื่อ (ให้เครดิต) ไม่เหมาะสม					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	มีการให้ส่วนลดปริมาณ จากการซื้อในปริมาณมาก						ไม่มีการให้ส่วนลดปริมาณ จากการซื้อในปริมาณมาก					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการจัดจำหน่าย												
1	สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ในพื้นที่ หรือใกล้เคียงกับธุรกิจ						สถานประกอบการของผู้ให้บริการตั้งอยู่ห่างไกลจากธุรกิจ					
2	ผู้ให้บริการมีสาขาจำนวนมาก สะดวกต่อการให้บริการ						ผู้ให้บริการมีจำนวนสาขาน้อย ไม่สะดวกต่อการให้บริการ					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการส่งเสริมการตลาด												
1	พนักงานขายมีอัธยาศัยดี						พนักงานขายไม่มีอัธยาศัยที่ดี					
2	คำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ						ไม่มีคำแนะนำเกี่ยวกับผู้ให้บริการจากผู้อื่นที่เคยใช้บริการ					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3	ผู้ให้บริการมีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ						ผู้ให้บริการไม่มีเว็บไซต์ของตัวเองเพื่อนำเสนอข้อมูลการให้บริการ					
4	มีการโฆษณาผู้ให้บริการตามเว็บไซต์สาธารณะ						ไม่มีการโฆษณาผู้ให้บริการตามเว็บไซต์สาธารณะ					
5	มีการโฆษณาผู้ให้บริการตามนิตยสารไอที						ไม่มีการโฆษณาผู้ให้บริการตามนิตยสารไอที					
6	มีการลงบทความเกี่ยวกับผู้ให้บริการในนิตยสารไอที						ไม่มีการลงบทความเกี่ยวกับผู้ให้บริการในนิตยสารไอที					
7	ผู้ให้บริการมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ผ่านทางจดหมายอีเมล์						ผู้ให้บริการไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการใหม่ผ่านทางจดหมายอีเมล์					
8	มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ที่เคยพัฒนา						ไม่มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ที่เคยพัฒนา					
9	มีการนำเสนอการให้บริการผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา						ไม่มีการนำเสนอซอฟต์แวร์ผ่านงานแสดงสินค้าหรืองานสัมมนา					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านบุคคล												
1	พนักงานมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้						พนักงานไม่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในลักษณะซอฟต์แวร์ที่ใช้					
2	พนักงานมีกิริยามารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี						พนักงานไม่มีกิริยามารยาทและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี					
3	พนักงานให้บริการพัฒนารวดเร็ว						พนักงานให้บริการพัฒนาล่าช้า					
4	พนักงานให้บริการหลังการขายรวดเร็ว						พนักงานให้บริการหลังการขายล่าช้า					
5	พนักงานสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้						พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้					
6	พนักงานมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ						พนักงานมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้บริการ					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ												
1	พนักงานแต่งกายสุภาพเรียบร้อย						พนักงานแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2	พนักงานมีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย						พนักงานไม่มีอุปกรณ์นำเสนอที่ทันสมัย					
3	สำนักงานมีขนาดใหญ่ ดูมั่นคง						สำนักงานมีขนาดเล็กดูไม่มั่นคง					
4	บรรยากาศในสำนักงานมีการตกแต่งสวยงาม เป็นระเบียบ						บรรยากาศในสำนักงานไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย					
5	มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน						ไม่มีอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัย ได้มาตรฐาน					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					
ด้านกระบวนการ												
1	ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับผู้ให้บริการ						ไม่ได้รับความสะดวกในการติดต่อกับผู้ให้บริการ					
2	ความรวดเร็วในการพัฒนาซอฟต์แวร์จนแล้วเสร็จ						ความล่าช้าในการพัฒนาซอฟต์แวร์จนแล้วเสร็จ					
3	ความรวดเร็วในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา						ความล่าช้าในการให้บริการต่างๆ เช่น การแก้ไขปัญหา					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ข้อที่	ปัจจัยปัจจัยในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับความสำคัญของปัจจัย					ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ (ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ)	ระดับปัญหาที่พบ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4	เก็บรักษาข้อมูลความลับของลูกค้าเป็นอย่างดี						การเก็บข้อมูลลูกค้าไม่ปลอดภัย ไม่น่าไว้วางใจ					
5	มีการติดตามผลการใช้งานซอฟต์แวร์						ไม่มีการติดตามผลการใช้งานซอฟต์แวร์					
	อื่นๆ (โปรดระบุ).....						อื่นๆ (โปรดระบุ).....					

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ส่วนที่ 5. สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการในเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

ท่านมีลำดับในการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จากปัจจัยเหล่านี้อย่างไรบ้าง (เรียงลำดับแรกจนถึงสุดท้าย ด้วยตัวเลข 1 - 7)

ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ	**ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป** (เรียงลำดับ 1 - 7)	**ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ** (เรียงลำดับ 1 - 7)
ด้านผลิตภัณฑ์		
ด้านราคา		
ด้านการจัดจำหน่าย		
ด้านการส่งเสริมการตลาด		
ด้านบุคคล		
ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ		
ด้านกระบวนการ		

ข้อเสนอแนะ.....

.....

.....

ขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายจตุพล สีติ
วัน เดือน ปี เกิด	19 กุมภาพันธ์ 2522
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาปริญญาวิศวกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
ประวัติการทำงาน	2544 - ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกควบคุมระบบ บริษัท โฮยา ออปติคส์ (ประเทศไทย) จำกัด

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved