

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
1.4 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดและทฤษฎี	5
2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
3.1 ขอบเขตการศึกษา	11
3.2 ประชากร	11
3.3 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	12
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	13
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	13
3.7 ระยะเวลาในการศึกษา	14
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปขององค์กร	18
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศขององค์กร	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	25
4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	25
4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	34
ส่วนที่ 5 ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	42
5.1 ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	42
5.2 ปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	51
ส่วนที่ 6 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา และงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	59
6.1 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	59
6.1.1 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่ กับบริษัทสาขา	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
6.1.2 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	68
6.2 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	79
6.2.1 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามงบประมาณในการลงทุน ด้านซอฟต์แวร์	76
6.2.2 ผลของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือก ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	85
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ ข้อเสนอแนะ และข้อจำกัดการศึกษา	93
5.1 สรุปผลการศึกษา	93
5.2 อภิปรายผล	97
5.3 ข้อค้นพบ	105
5.4 ข้อเสนอแนะ	108
5.5 ข้อจำกัดการศึกษา	112
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก ผลการสัมภาษณ์	116
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	148
ประวัติผู้เขียน	166

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ	16
4.2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ	16
4.3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	17
4.4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งในองค์กร	17
4.5 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามประเภทธุรกิจ	18
4.6 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามระยะเวลาที่เปิดดำเนินการ	19
4.7 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามเงินทุนจดทะเบียน	19
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	20
4.9 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทสาขาจำแนกตามประเทศของบริษัทแม่	20
4.10 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนพนักงานในบริษัท	21
4.11 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนคอมพิวเตอร์ทั้งหมดในองค์กร	21
4.12 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามจำนวนพนักงานฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร	22
4.13 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์ขององค์กร	22
4.14 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามประเภทซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรที่ใช้	23
4.15 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามวิธีการได้มาซึ่งซอฟต์แวร์ขององค์กร	24
4.16 แสดงจำนวนและร้อยละของบริษัทจำแนกตามผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์	24
4.17 แสดงคะแนนรวม และอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	25

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.18 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
4.19 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	28
4.20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	29
4.21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	30
4.22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	31
4.23 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	32
4.24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม	33
4.25 แสดงคะแนนรวม และอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	34
4.26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านผลิตภัณฑ์ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	35

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.27 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านราคา ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิต เฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	36
4.28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการจัดจำหน่าย ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้าง ผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.29 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการ ซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
4.30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิต เฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	39
4.31 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ที่มีผลต่อการ เลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	40
4.32 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสม การตลาดบริการ ด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้าง ผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	41
4.33 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ สำเร็จรูป	42
4.34 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็นปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ สำเร็จรูป	44
4.35 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญเป็นปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ที่ ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	45

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.36 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	46
4.37 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	48
4.38 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	49
4.39 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	50
4.40 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านผลิตภัณฑ์ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	51
4.41 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านราคา ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	53
4.42 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านการจัดจำหน่าย ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	54
4.43 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านการส่งเสริมการตลาด ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	54
4.44 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านบุคคล ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.45 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านการสร้างและนำเสนอ ลักษณะทางกายภาพ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ จากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	57
4.46 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความเป็นปัญหาด้านกระบวนการ ที่ผู้ตอบ แบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้าง ผลิตเฉพาะ	58
4.47 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัท สาขา	59
4.48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้าน ผลิภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะ การเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	60
4.49 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มี ผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการเป็น บริษัทแม่กับบริษัทสาขา	62
4.50 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัด จำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการ เป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	63
4.51 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ ส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตาม ลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	63
4.52 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการเป็น บริษัทแม่กับบริษัทสาขา	65
4.53 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการ สร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.54 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	67
4.55 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	68
4.56 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	68
4.57 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	70
4.58 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	71
4.59 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	71
4.60 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	73
4.61 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.62 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามลักษณะการเป็นบริษัทแม่กับบริษัทสาขา	75
4.63 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	76
4.64 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	77
4.65 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	79
4.66 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	80
4.67 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	80
4.68 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	82
4.69 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	83
4.70 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.71 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	85
4.72 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	85
4.73 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคาที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	87
4.74 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการจัดจำหน่ายที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	88
4.75 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการส่งเสริมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	89
4.76 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านบุคคลที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	90
4.77 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	91
4.78 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านกระบวนการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ จำแนกตามงบประมาณในการลงทุนด้านซอฟต์แวร์	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
5.1 แสดงอันดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม	94
5.2 แสดงปัจจัยย่อยแต่ละด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเป็นอันดับแรกที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	95
5.3 แสดงปัญหาย่อยอันดับแรกที่ผู้ตอบแบบสอบถามพบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการของผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ	96
5.4 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย	98
5.5 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ 10 อันดับแรก ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะของผู้ตอบแบบสอบถาม และระดับปัญหาของปัจจัย	102