

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน กำหนดวิธีระเบียบวิธีการศึกษาไว้ดังนี้

3.1 ขอบเขตการศึกษา

3.1.1 ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษานี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ในด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ โดยจะศึกษาในส่วนของ การเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สองแบบคือ ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์แบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและแบบซอฟต์แวร์จ้างผลิต เฉพาะ นอกจากนี้ยังศึกษาถึงปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ทั้งสองแบบดังกล่าวของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

3.1.2 ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษานี้ คือผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์หรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจของบริษัทในพื้นที่นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยเป็นบริษัทที่ยังคงดำเนินงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 65 บริษัท โดยเก็บข้อมูลจากบริษัททั้งหมดในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน รวมจำนวนทั้งสิ้น 65 ราย แต่สามารถเก็บข้อมูลได้เพียง 58 ราย เนื่องจากบริษัทเลิกกิจการ จำนวน 3 บริษัท และบริษัทไม่มีการใช้งานซอฟต์แวร์สำหรับองค์กร จำนวน 4 บริษัท

3.2 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยได้ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำคัญ 2 ส่วนดังนี้

1. **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ จากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ที่เคยใช้ซอฟต์แวร์ทั้งแบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และแบบซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ บริษัทละ 1 คน จำนวน 2 บริษัท สัมภาษณ์ผู้ขายซอฟต์แวร์จากบริษัทให้บริการซอฟต์แวร์ที่เคยให้บริการซอฟต์แวร์ทั้งแบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และแบบซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ บริษัทละ 1 คน จำนวน 2 บริษัท และสัมภาษณ์นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ จำนวน 2 ท่าน รวมจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งสิ้น 6 ท่าน เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประยุกต์สร้างเป็นแบบสอบถาม ผลการสัมภาษณ์แสดงในภาคผนวก ก

หลังจากนั้นจึงเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยสอบถามผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์หรือผู้ได้รับมอบหมายจากผู้มีอำนาจ บริษัทละ 1 คน รวมจำนวนแบบสอบถามเท่ากับ 58 ชุด

2. **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** โดยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

3.3 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้พัฒนาขึ้น ดังแสดงในภาคผนวก ข โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล และข้อมูลองค์การ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้ระบบสารสนเทศของกิจการในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ข้อมูลการใช้งานคอมพิวเตอร์ ข้อมูลการลงทุนด้านสารสนเทศ ข้อมูลการใช้ซอฟต์แวร์ในองค์การ ข้อมูลการได้มาซึ่งซอฟต์แวร์ขององค์กร

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 4 ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์จำเพาะ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการ ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคคล ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะกายภาพ และด้านกระบวนการ

ส่วนที่ 5 สรุปลำดับความสำคัญของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ในเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการศึกษาได้กำหนดขั้นตอนดังนี้

1. ทำการสัมภาษณ์ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ จากบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน สัมภาษณ์ผู้ขายซอฟต์แวร์ และสัมภาษณ์นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ และปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ และนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาประยุกต์สร้างเป็นแบบสอบถาม
2. ทำการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ครอบคลุมทุกประเด็น และให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
3. หลังจากตรวจสอบแก้ไขแบบสอบถามจนมีความสมบูรณ์ถูกต้อง ผู้ศึกษาจึงใช้เป็นเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากร

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการศึกษาครั้งนี้ได้นำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) โดยให้ระดับความสำคัญ 5 ระดับ ตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) (วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2548) คือ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย และสำคัญน้อยที่สุด

โดยแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับความสำคัญของปัจจัย	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50 - 5.00	มีความสำคัญมากที่สุด
มาก	4	3.50 - 4.49	มีความสำคัญมาก
ปานกลาง	3	2.50 - 3.49	มีความสำคัญปานกลาง
น้อย	2	1.50 - 2.49	มีความสำคัญน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.49	มีความสำคัญน้อยที่สุด

ในส่วนของปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ มีเกณฑ์การให้คะแนนในแต่ละระดับดังนี้

ระดับของปัญหา	คะแนน	ค่าเฉลี่ย	แปลผล
มากที่สุด	5	4.50 - 5.00	เป็นปัญหามากที่สุด
มาก	4	3.50 - 4.49	เป็นปัญหามาก
ปานกลาง	3	2.50 - 3.49	เป็นปัญหাপานกลาง
น้อย	2	1.50 - 2.49	เป็นปัญหาน้อย
น้อยที่สุด	1	1.00 - 1.49	เป็นปัญหาน้อยที่สุด

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลา 9 เดือน ตั้งแต่เดือน มกราคม 2552 ถึงเดือน กันยายน 2552