

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Packaged Software) จัดเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้คอมพิวเตอร์ทุกคน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านการจัดทำเอกสาร การทำบัญชี การจัดเก็บข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนงานอื่น ๆ ตามแต่ผู้ใช้งานต้องการ อีกทั้งยังมีการพัฒนาซอฟต์แวร์สำเร็จรูปรุ่นใหม่ ๆ ที่มีคุณสมบัติดีขึ้นออกมาอย่างสม่ำเสมอ จนอาจกล่าวได้ว่า ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปทำให้เกิดการใช้งานคอมพิวเตอร์อย่างกว้างขวาง และเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถขาดได้ในยุคนี้

อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์นับเป็นอุตสาหกรรมที่มีมูลค่าสูงและมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในอัตราประมาณร้อยละ 20 ต่อปี มูลค่าการบริโภคซอฟต์แวร์ที่ใช้ในประเทศไทยสูงถึงปีละแสนล้านบาท โดยอาศัยการนำเข้าจากต่างประเทศเกือบทั้งหมด ซึ่งในปี 2549 ข้อตกลง ITA หรือ Information Technology Agreement จะมีผลบังคับใช้จะทำให้อุตสาหกรรมนี้มีการแข่งขันเสรี ซอฟต์แวร์จากทั่วโลกเข้ามาสู่ตลาดประเทศไทยเพิ่มขึ้นทวีคูณ จึงเป็นเหตุให้ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญแก่อุตสาหกรรมนี้ ในแง่ที่เป็นอุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ของประเทศไทยในการแข่งขัน¹

แต่ในปัจจุบันกำลังประสบปัญหาเกี่ยวกับธุรกิจซอฟต์แวร์เถื่อน ซึ่งเป็นผลมาจากการที่ประเทศไทยมีโรงงานผลิตแผ่น CD-ROM ประมาณ 10 แห่ง ในแต่ละแห่งมีกำลังการผลิตประมาณวันละ 500,000 แผ่น² กำลังการผลิตดังกล่าวเพียงพอต่อความต้องการภายในประเทศ และมากพอที่จะส่งออกไปต่างประเทศ ผลจากปริมาณการผลิตที่มีมากทำให้เกิดการประหยัดจากขนาดการผลิต คือจากจำนวนการผลิตที่มาก ส่งผลให้ต้นทุนต่อแผ่นค่อนข้างต่ำ ซึ่งเป็นธรรมชาติของสินค้าประเภท CD-ROM ประกอบกับความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีการผลิตสมัยใหม่ทำให้การผลิตซ้ำทำได้อย่างรวดเร็ว

¹พลอย คารวรงค์, "การใช้ซอฟต์แวร์เถื่อนกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ : ปัญหาที่รอการแก้ไข", *ปกิณกะเศรษฐกิจ*, ปีที่ 10 ฉบับที่ 2 (2542) 8-10

² อ้างแล้ว หน้า 10

เร็วโดยคุณภาพไม่ลดต่ำลง มีผลทำให้โรงงานดังกล่าวใช้กำลังการผลิตที่เหลือในการผลิตซอฟต์แวร์เดือน อีกรหัสธุรกิจนี้เป็นธุรกิจที่สามารถลงทุนได้โดยใช้เงินทุนไม่มากนัก แต่ให้ผลตอบแทนที่สูง ประกอบกับซอฟต์แวร์เป็นที่ต้องการอย่างมากในกลุ่มผู้ใช้คอมพิวเตอร์ เนื่องจากต้นทุนการผลิตต่ำ ทำให้มีราคาขายต่ำกว่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์มาก จึงมีเม็ดเงินเข้ามาหมุนเวียนในธุรกิจนี้มีถึงเดือนหลายร้อยล้านบาท ทำให้ร้านค้าที่มีอยู่ขยายสาขาและกำลังการผลิต ส่งผลให้ประเทศไทยกำลังจะกลายเป็นศูนย์กลางการผลิตและการค้าซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์ในภูมิภาคนี้

จากการที่คอมพิวเตอร์ได้ก้าวเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างกว้างขวาง ทั้งในส่วนของการใช้งานโดยตรง เช่น การใช้ในองค์กรธุรกิจต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งในระยะใกล้ไปจนถึงระยะไกล รวมไปถึงการใช้ในด้านความบันเทิง ทั้งเกมส์คอมพิวเตอร์ หรือภาพยนตร์ที่สร้างด้วยคอมพิวเตอร์กราฟิก รวมทั้งการใช้ผู้ประกอบการธุรกิจต่าง ๆ ในปัจจุบันมีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูงในยุคปัจจุบัน จึงทำให้ระบบการศึกษาในปัจจุบันนี้มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้อย่างมาก นักศึกษาจึงต้องมีพื้นฐานความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์มากขึ้นด้วย เพื่อให้สามารถพัฒนาตัวเองให้เข้ากับยุคสมัย รวมทั้งช่วยในกิจกรรมการเรียนที่ต้องมีการจัดทำรายงาน การค้นหาข้อมูล นอกจากนี้กลุ่มนักศึกษาเองต่างอยู่ในวัยที่ชอบสิ่งแปลกใหม่ ชอบการทดลอง และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ โดยเฉพาะกับซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีการพัฒนากันอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาทั้งในด้านของรูปแบบ ประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น หรือ ลักษณะการใช้งาน นอกจากนี้ยังพบว่านักศึกษามีการใช้คอมพิวเตอร์กันประมาณ วันละ 2-3 ชั่วโมง และมีคอมพิวเตอร์ที่บ้านประมาณ 24 %³

กล่าวได้ว่านักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเป็นกลุ่มลูกค้ากลุ่มหนึ่งที่สำคัญของผู้ผลิตและจำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นของศูนย์การค้าที่จำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จรูปพบว่า มีลูกค้าที่เป็นนักศึกษาถึงร้อยละ 60-70 ของลูกค้าทั้งหมด⁴ อีกรหัสจำนวนนักศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ก็มีการเพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นคาดว่านักศึกษาที่เป็นลูกค้าของผู้ผลิตและจำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จรูปน่าจะเพิ่มจำนวนขึ้นด้วย และจะเป็นกลุ่มลูกค้าที่สำคัญในอนาคตหลังจากนักศึกษาได้จบการศึกษาไปแล้ว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงกระบวนการในการตัดสินใจเลือกซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของกลุ่มดังกล่าวซึ่งถือเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักกลุ่มหนึ่งของผู้จำหน่ายซอฟต์แวร์สำเร็จรูป จึงเป็นความจำเป็นที่ผู้ผลิตซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือผู้ลงทุนในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์

³ รัชชชัย อนุพงศ์อนันต์, " วิถีวัยรุ่นกับการปรับตัวของธุรกิจอินเทอร์เน็ตไทย ", *MBA* , ลำดับที่ 19 (2544): 79-83

⁴ จากการสัมภาษณ์ คุณ ก้องเกียรติ ลัดดาพันธ์ ประชาสัมพันธ์ CM ศูนย์คอมพิวเตอร์และการศึกษา และผู้อำนวยการใน CM ศูนย์คอมพิวเตอร์และการศึกษา

สำเร็จรูปจะได้นำข้อมูลจากการวิจัยนี้ไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่มลูกค้าดังกล่าว ซึ่งในขณะนี้ยังมีนิยมซื้อซอฟต์แวร์ละเมิดลิขสิทธิ์มากกว่าซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงกระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจในการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อทราบถึงกระบวนการในการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ผลิตซอฟต์แวร์สำเร็จรูปหรือผู้ลงทุนในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์สำเร็จรูปได้นำไปพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค
- 2 . เพื่อทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจในการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่