

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ กระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษาใน
สถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อผู้เขียน นายศุภชัย บุญธีรารักษ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ นฤมล กิมภากรณ์	ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรา ดันติประภา	กรรมการ
อาจารย์ เรนีส เสริมบุญสร้าง	กรรมการ

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระเรื่องกระบวนการตัดสินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปของนักศึกษา ใน
สถาบันอุดมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาถึงกระบวนการตัด
สินใจซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ

การศึกษาใช้วิธีการออกแบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 326 คนจาก
สถาบันการศึกษา 4 แห่งคือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยพายัพ สถาบันราชภัฏ เชียงใหม่
และสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ แล้วนำมาวิเคราะห์และประมวลผลในรูปแบบของ
สถิติเชิงพรรณนา ความถี่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ซึ่งผลการศึกษาสรุปรุได้ดังนี้

กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุด ศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยเป็น
เพศหญิงมากกว่าเพศชาย และมีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 24 ปี มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 - 4,000 บาท

กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมในการใช้คอมพิวเตอร์ 4-5 ครั้งต่อสัปดาห์ โดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลา
ประมาณ 1-3 ชั่วโมงต่อครั้ง โดยเป็นการใช้เพื่อความบันเทิงมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการซื้อซอฟต์แวร์น้อยกว่าเดือนละครั้ง และซื้อจากศูนย์
คอมพิวเตอร์ โดยได้รับแรงกระตุ้นการซื้อจากการที่เห็นผู้อื่นใช้อยู่หรือมีผู้แนะนำมากที่สุด รอง
ลงมาคือ การปรับเปลี่ยนรุ่นของซอฟต์แวร์ ซึ่งวิธีการที่กลุ่มตัวอย่างใช้ในการหาข้อมูล เพิ่มเติม
เพื่อตัดสินใจซื้อนั้น ได้แก่ การสอบถามจากบุคคลที่รู้จัก และการสำรวจตามร้านค้า โดยข้อมูลที่

ต้องการเป็น ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับราคา และ คุณสมบัติ ตามลำดับ และโดยเฉลี่ยแล้วใช้เวลาในการเสาะหาข้อมูลประมาณ 4-7 วัน

สำหรับในการประเมินทางเลือกในการซื้อนั้น กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของซอฟต์แวร์มากที่สุด รองลงมาคือ ราคา และการรับประกัน ส่วนในการประเมินร้านค้าที่ซื้อนั้น พบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการที่มีสินค้าให้เลือกมากหลายประเภท หลายระดับราคา ความสะดวกในการซื้อ รวมถึง การส่งเสริมการขาย ในระดับใกล้เคียงกัน

ด้านปัญหาที่พบมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อ ได้แก่ การขาดความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับซอฟต์แวร์นั้นๆ รวมทั้งการที่ราคาของซอฟต์แวร์อยู่ในระดับค่อนข้างแพง

นอกจากนี้แล้วยังพบอีกว่า ความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง เช่น สาขาวิชาที่เรียน เพศ ระดับความรู้ความชำนาญ มีผลทำให้บางขั้นตอนของกระบวนการตัดสินใจในการซื้อซอฟต์แวร์มีลักษณะที่ไม่เหมือนกัน เช่น กลุ่มที่ศึกษาในสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มีการเสาะหาข้อมูลจาก การสอบถามบุคคลที่รู้จัก แต่ กลุ่มที่ศึกษาในสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีวิธีการเสาะหาข้อมูลจาก การเดินสำรวจตามร้านค้า นอกจากนั้น เพศหญิงให้ความสำคัญกับราคามากที่สุดใน การประเมินทางเลือก ในขณะที่เพศชายให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นต้น

In alternative evaluation process, the respondents rated the efficiency of software performance as the most important attribute, followed by price, and guarantee. For the store selection, the respondents considered the price and products variety, comfortable buying, and sales' promotion.

The most important problems in purchasing decision process were lacking of information about software and high price.

Moreover, it was found that many of respondent characteristics such as study program of respondents, sex and the ability of computer usage affected some steps of the purchasing decision process. For example, respondents from Humanity and Social Science searched the information by asking acquaintances, but respondents from science and technology searched the information by surveying local computer stores. Additionally, females paid attention to the price whereas males paid attention to the software efficiency.