

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันธุรกิจต่างๆมีการปรับตัวอย่างรวดเร็ว มีการใช้เทคโนโลยีมาเพื่อช่วยลดต้นทุนและสนับสนุนการบริหารงาน โดยเฉพาะได้มีการนำซอฟต์แวร์มาใช้งานมากขึ้น เช่น ซอฟต์แวร์ระบบงานบัญชี ซอฟต์แวร์ระบบงานขาย ซอฟต์แวร์ระบบงานผลิต ซอฟต์แวร์บริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซอฟต์แวร์วางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เป็นต้น ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ตลาดซอฟต์แวร์เติบโต มาจากธุรกิจมีความต้องการด้านเทคโนโลยีเพื่อปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีความต้องการข้อมูลเป็นจำนวนมากที่มีความถูกต้อง แม่นยำ มาประมวลผลเพื่อนำมาใช้ในการบริหารจัดการ เพิ่มผลผลิต แก้ไขปัญหาในการทำงาน รักษาระดับการแข่งขันให้เข้าสู่เป้าหมาย และปรับปรุงคุณภาพการบริการ รวมทั้งมีการซื้อซอฟต์แวร์ที่ถูกกฎหมาย เนื่องจากตระหนักถึงปัญหาการละเมิดลิขสิทธิ์ และความเข้มงวดในการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวมากขึ้น และผลจากราคาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ที่ปรับตัวลดลงอย่างต่อเนื่องทำให้ผู้บริโภคมีการซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์มากขึ้น อันส่งผลต่อการเติบโตของตลาดซอฟต์แวร์

ตลาดซอฟต์แวร์ในปี 2550 มีมูลค่ารวม 57,178 ล้านบาท เมื่อพิจารณาแยกตามประเภทซอฟต์แวร์หลัก 4 ประเภท พบว่า ซอฟต์แวร์เพื่อธุรกิจองค์กร (Enterprise Software) มีมูลค่าสูงสุดคือ 51,215 ล้านบาท รองลงมา ได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา (Mobile Application) มีมูลค่า 2,057 ล้านบาท ซอฟต์แวร์ระบบสมองกลฝังตัว (Embedded System Software) มีมูลค่า 1,934 ล้านบาท และอื่นๆ มีมูลค่า 1,972 ล้านบาท ทั้งนี้มูลค่าการใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์แยกตามภาคเศรษฐกิจ โดยภาคเอกชนเป็นภาคที่มีการใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์สูงสุด คิดเป็นร้อยละ 67.1 หรือมูลค่า 38,338 ล้านบาท รองลงมาได้แก่ ภาครัฐ ร้อยละ 24.3 คิดเป็นมูลค่า 13,894 ล้านบาท และภาครัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 8.7 มีมูลค่า 4,946 ล้านบาท (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551 : ออนไลน์)

อุตสาหกรรมหรือธุรกิจด้านซอฟต์แวร์ของประเทศไทยนั้น มีผู้ประกอบการประมาณ 1,300 ราย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มซอฟต์แวร์เพื่อธุรกิจองค์กร ร้อยละ 82.0 รองลงมาได้แก่ ซอฟต์แวร์สำหรับอุปกรณ์พกพา ร้อยละ 7.5 และซอฟต์แวร์ระบบสมองกลฝังตัว ร้อยละ 6.8 ตามลำดับ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551 : ออนไลน์) เมื่อพิจารณาถึงศักยภาพด้านความชำนาญ พบว่า ผู้ประกอบการธุรกิจซอฟต์แวร์ในประเทศส่วนใหญ่มีความ

เชี่ยวชาญในซอฟต์แวร์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมการผลิต รองลงมาได้แก่ การค้าส่ง/ค้าปลีก และการท่องเที่ยว ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม พบว่าผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีการขายซอฟต์แวร์ในหลายประเภท มิได้จำกัดอยู่ในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ และเมื่อพิจารณาถึงทำเลที่ตั้ง พบว่าสถานประกอบการในธุรกิจซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ในกรุงเทพฯ ร้อยละ 72.7 รองลงมาได้แก่ ปริมณฑล ร้อยละ 12.7 และภาคเหนือ ร้อยละ 5.9 ตามลำดับ (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551 : ออนไลน์)

จากการสำรวจตลาดคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ในประเทศไทยประจำปี 2549 พบว่าผู้ประกอบการยังมีปัญหาด้านการตลาด ผู้ประกอบการยังขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการหาตลาด ทั้งตลาดต่างประเทศและภายในประเทศ โดยผู้ประกอบการยังขาดแนวคิด วิธีการ การสนับสนุน ในการทำตลาด (สำนักงานส่งเสริมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์แห่งชาติ, 2550 : ออนไลน์)

ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีผู้ประกอบการอุตสาหกรรมที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันจำนวน 65 ราย (การนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ, 2551 : ออนไลน์) ซึ่งส่วนใหญ่ได้ให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำซอฟต์แวร์เพื่อธุรกิจองค์กรเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการอยู่เป็นจำนวนมาก ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบริษัท เพื่อนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ เข้ามาช่วยบริหารจัดการด้านต่างๆ ที่ต้องการจะพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือทำการปรับปรุงซอฟต์แวร์เดิมให้เหมาะสมกับความต้องการที่เปลี่ยนไป ให้พร้อมต่อการแข่งขัน รวมไปถึงการต่ออายุสัญญาบำรุงรักษาซอฟต์แวร์อีกด้วย ซึ่งในแต่ละปีจะมีการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบริษัท เพื่อนำซอฟต์แวร์ใหม่ๆ เข้ามาช่วยบริหารจัดการด้านต่างๆ ที่ต้องการจะพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน หรือทำการปรับปรุงซอฟต์แวร์เดิมให้เหมาะสมกับความต้องการที่เปลี่ยนไปให้พร้อมต่อการแข่งขัน รวมไปถึงการต่ออายุสัญญาบำรุงรักษาซอฟต์แวร์อีกด้วย ทั้งนี้การพัฒนาดังกล่าวขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและความพร้อมในการลงทุนของแต่ละบริษัท โดยส่วนใหญ่แล้วการพัฒนาซอฟต์แวร์ของแต่ละบริษัทอาจเป็นการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปจากผู้ขายซอฟต์แวร์เข้ามาใช้งาน หรือการว่าจ้างผู้พัฒนาหรือผู้เชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์เป็นผู้ดำเนินการจัดหา พัฒนา หรือสร้างซอฟต์แวร์ให้ตรงกับความต้องการบริษัท ดังนั้นบริษัทต่างๆ ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จึงถือเป็นตลาดเป้าหมายสำคัญตลาดหนึ่งในภาคเหนือของผู้ประกอบการในธุรกิจซอฟต์แวร์

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจซอฟต์แวร์ในการนำไปวางแผนกลยุทธ์การตลาดเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้บริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

## 1.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
2. ทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบจากการใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน
3. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้ประกอบการกิจการซอฟต์แวร์ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ และผู้ที่สนใจจะดำเนินธุรกิจขายและพัฒนาซอฟต์แวร์ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

#### 1.4 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการ** หมายถึง ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ปัจจัยด้านกระบวนการ ที่มีผลต่อการเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์

**ซอฟต์แวร์** หมายถึง กลุ่มของโปรแกรม ชุดคำสั่ง ที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน หรือประมวลผลอย่างใดอย่างหนึ่งได้ ในงานศึกษานี้จะศึกษาเกี่ยวกับ ซอฟต์แวร์เพื่อธุรกิจองค์กร (Enterprise Software) ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ช่วยในการบริหารจัดการทั่วไป หรือทำงานเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะเรื่อง เช่นซอฟต์แวร์ด้านบัญชี-การเงิน ซอฟต์แวร์บริหารทรัพยากรบุคคล ซอฟต์แวร์บริหารการผลิต เป็นต้น ทั้งนี้ไม่รวมซอฟต์แวร์สำนักงาน เช่น Microsoft Office เป็นต้น มีลักษณะทั้งที่เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Packaged Software) ที่มีการวางขายสำเร็จรูป พร้อมใช้งาน และซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ (Outsourced Software) ซึ่งเป็นการออกแบบและพัฒนาซอฟต์แวร์ เพื่อใช้งานเฉพาะกับงานประเภทต่างๆ

**ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์** หมายถึง นิติบุคคลที่ประกอบกิจการในธุรกิจซอฟต์แวร์ ดำเนินการขาย ติดตั้ง ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่มีอยู่แล้ว หรือบริการพัฒนาซอฟต์แวร์จ้างผลิตเฉพาะ เพื่อตอบสนองความต้องการใช้งานซอฟต์แวร์ของลูกค้า

**บริการการพัฒนาซอฟต์แวร์** หมายถึง บริการประยุกต์ซอฟต์แวร์ที่มีอยู่แล้วหรือพัฒนาผลิตซอฟต์แวร์ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ได้ซอฟต์แวร์ที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานซอฟต์แวร์ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาดังนี้ 1.ระบุปัญหาให้กับลูกค้าและศึกษาความเป็นไปได้ในการแก้ปัญหาที่ประสบ (Project definition) 2.ศึกษาวิธีการปฏิบัติงานปัจจุบันของลูกค้า (System study) 3.ออกแบบระบบงานหรือซอฟต์แวร์ (System design) 4.การพัฒนาและทดสอบโปรแกรม (Programming and Testing) 5.การติดตั้ง ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้กับลูกค้า (System Implementation) 6.การประเมินผลการพัฒนาระบบ ตรวจสอบและบำรุงรักษา (Operation and Maintenance)

**บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ** หมายถึง กิจการที่จดทะเบียนในรูปของบริษัทจำกัด ที่ประกอบกิจการอยู่ในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

**ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์** หมายถึง ผู้บริหาร ผู้จัดการ หรือเทียบเท่า ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกใช้ซอฟต์แวร์และบริการจากผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ โดยอาจเป็นผู้รับผิดชอบในฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายขาย ฝ่ายบริหารการผลิต ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายจัดซื้อ หรือฝ่ายอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการนำซอฟต์แวร์เข้ามาใช้ในองค์กร