

3. การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

บริษัทเป็นผู้พัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรม ตลอดจนการให้บริการการติดตั้งให้กับลูกค้า ซึ่งกลุ่มลูกค้าประกอบไปด้วยภาครัฐและภาคเอกชน ผลิตภัณฑ์ของบริษัทสามารถแบ่งตามลักษณะผลิตภัณฑ์และการให้บริการได้เป็น 3 ประเภท

- 1) ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มซอฟต์แวร์
- 2) ผลิตภัณฑ์ในกลุ่มฮาร์ดแวร์
- 3) การบำรุงรักษาและการให้บริการด้านสารสนเทศ

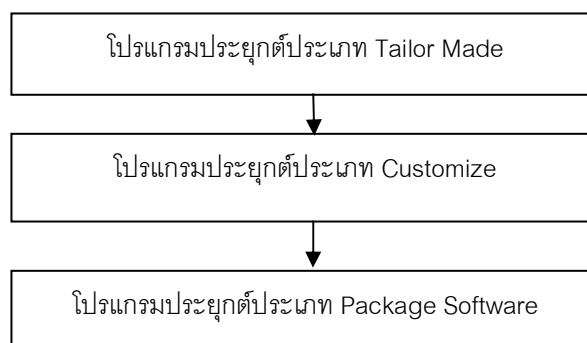
3.1 ลักษณะผลิตภัณฑ์ในกลุ่มซอฟต์แวร์

ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ของบริษัทสามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานได้เป็น 2 ประเภทดังนี้

- 3.1.1 กลุ่มซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์
- 3.1.2 โปรแกรมเครื่องมือ (Tools) และ ยูทิลิตี้ (Utilities) Easy Quick

3.1.1 กลุ่มซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์

ซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์เป็นผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้นโดยใช้โปรแกรมเครื่องมือพัฒนาโปรแกรม(Tools) ต่างๆ เช่น โปรแกรมเครื่องมือยี่ห้อ Magic, Visual Basic และ PHP ร่วมกับโปรแกรมซอฟต์แวร์เครื่องมือพัฒนาโปรแกรมที่บริษัทได้พัฒนาขึ้น มาพัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ซึ่งสามารถนำมาปรับให้ใช้งานได้กับธุรกิจหลายประเภท ซึ่งขั้นตอนการพัฒนาซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ มีรายละเอียดดังนี้



1) โปรแกรมประยุกต์ที่พัฒนาขึ้นใหม่ให้กับลูกค้าเฉพาะแต่ละราย (Tailor Made)

เป็นโปรแกรมที่บริษัทพัฒนาขึ้นใหม่ให้แก่ลูกค้าเนื่องจากความต้องการโปรแกรมของลูกค้าไม่ตรงกับโปรแกรมประยุกต์ที่บริษัทมีอยู่ในขณะนั้น โดยบริษัทจะเริ่มจากการศึกษาโครงการและความต้องการของลูกค้ารวมถึงระยะเวลาของโครงการและงบประมาณที่มีให้ เพื่อเข้าทำการประมูลโครงการหรือขายตรง เมื่อลูกค้าคัดเลือกบริษัทให้เป็นผู้พัฒนาระบบเรียบร้อยแล้ว บริษัทจะดำเนินงานให้สำเร็จตามข้อกำหนด วัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการ (Term of Reference: TOR) ที่ได้ตกลงไว้กับลูกค้าตั้งแต่ต้น ตัวอย่างเช่น เดิมบริษัทไม่มีโปรแกรมซอฟต์แวร์ด้านงานทะเบียนนักศึกษาสำหรับสถาบันการศึกษา และเมื่อได้รับการว่าจ้างจากลูกค้าให้ทำโปรแกรมซอฟต์แวร์ขึ้นมาโดยให้รองรับระบบการใช้งานด้านการจัดเก็บทะเบียนนักศึกษา บริษัทจึงเริ่มพัฒนาโปรแกรมห่วงสำหรับสถาบันการศึกษาขึ้นมา จึงกล่าวได้ว่าโปรแกรมห่วงดังกล่าว ณ วันที่ได้รับการพัฒนาเสร็จเป็นครั้งแรกนั้นเป็นโปรแกรม Tailor Made เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นครั้งแรกตามเงื่อนไขที่ลูกค้า

ต้องการ และโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นมาได้นี้มีมูลค่าเป็นสินทรัพย์ทางปัญญาของบริษัท เมื่อบริษัทนำโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่มีรูปแบบการใช้งานดังกล่าวไปเสนอขายต่อให้แก่ลูกค้าประเภทเดียวกันรายต่อไป โปรแกรมดังกล่าวจะไม่ใช้โปรแกรมประเภท Tailor Made อีกต่อไป โดยบริษัทมีนโยบายในการเลือกรับพัฒนาเฉพาะโปรแกรมซอฟต์แวร์ประเภทที่บริษัทคาดว่าจะสามารถนำไปเสนอขายต่อให้แก่ลูกค้ารายอื่นๆได้ เนื่องจากการพัฒนาโปรแกรม Tailor Made มีต้นทุนสูงและใช้เวลานานในการพัฒนา

2) โปรแกรมประยุกต์ที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เหมาะกับงานของลูกค้า (Customize)

เมื่อบริษัทนำโปรแกรมประยุกต์ที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นมาเป็นโปรแกรมต้นแบบแล้วไปเสนอต่อลูกค้ารายอื่นที่มีโครงสร้างองค์กรใกล้เคียงกัน และสามารถนำโปรแกรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เข้าลูกค้ารายนั้นๆได้ โดยบริษัทจะทำการพัฒนาและปรับเปลี่ยนแก้ไขโดยฝ่ายพัฒนาระบบเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งถือเป็นโปรแกรมประยุกต์ประเภท Customize เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ทำการพัฒนาต่อจากโปรแกรมต้นแบบที่ได้จากการทำ Tailor Made แล้วนำมาปรับให้ตรงตามเงื่อนไขและรูปแบบการใช้งานตามที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งการทำโปรแกรมประยุกต์ประเภทนี้จะเพิ่มอัตรากำไรให้แก่บริษัทมากกว่าโปรแกรมที่ได้จากการทำ Tailor Made ตัวอย่างโปรแกรม Customize ที่สำคัญได้แก่ โปรแกรมเพื่อการบริหารทรัพยากรขององค์กร (PMIS) ที่บริษัทได้เคยพัฒนาให้แก่ลูกค้าทั้งในหน่วยราชการและเอกชน ที่จากเดิมบริษัทได้เคยพัฒนาเป็นโปรแกรม Tailor Made แต่ละโปรแกรมแยกจากกันเช่น บริษัทได้เคยพัฒนาโปรแกรม Tailor Made เฉพาะระบบบริหารงานสินค้าคงคลังและการจัดซื้อให้แก่ลูกค้ารายหนึ่ง และได้พัฒนาโปรแกรม Tailor Made เฉพาะระบบการจัดการสินทรัพย์ให้แก่ลูกค้าอีกรายหนึ่ง แต่ทั้งนี้ บริษัทได้ออกแบบไว้ให้โปรแกรม PMIS ทั้งหมดเป็นระบบโปรแกรมที่สามารถใช้ร่วมกันได้ นั่นคือ ทุกโปรแกรมใน PMIS สามารถเชื่อมต่อถึงกันและสามารถใช้ระบบฐานข้อมูลร่วมกันได้ ทำให้ระบบ PMIS ที่บริษัทได้พัฒนาไว้ สามารถนำไปเสนอให้แก่ลูกค้าอื่นๆได้ โดยสามารถขายได้ทั้งระบบงาน หรือแยกขายเฉพาะโปรแกรมก็ได้ โดยหากลูกค้ามีความต้องการเฉพาะระบบงานบางส่วน บริษัทก็สามารถปรับปรุงแก้ไขให้ได้ตามเฉพาะส่วนที่ต้องการ เช่นลูกค้าอาจต้องการเฉพาะระบบบัญชีการเงินและระบบบัญชีต้นทุน หรือระบบบริหารงานสินค้าคงคลังและการจัดซื้อ เป็นต้น หรือลูกค้าอาจต้องการโปรแกรม PMIS ทั้งระบบงานสำหรับทั้งองค์กรขนาดใหญ่ บริษัทก็สามารถนำโปรแกรม PMIS ที่มีอยู่มาปรับให้เข้ากับลักษณะงานในองค์กรนั้นๆได้

3) โปรแกรมสำเร็จรูป (Package Software)

เป็นโปรแกรมประยุกต์ที่บริษัทได้มีการพัฒนาไว้ในรูปแบบของโปรแกรมสำเร็จรูปโดยมีมาตรฐานที่ลูกค้าสามารถซื้อและนำไปใช้งานได้เองโดยบริษัทไม่มีส่วนในการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมหากลูกค้าตามความต้องการของลูกค้า เนื่องจากการขายสินค้าในลักษณะสินค้าสำเร็จรูปที่ลูกค้าต้องนำไปติดตั้งเอง โดยที่บริษัทเป็นเพียงผู้ให้รหัสในการเข้าสู่โปรแกรมและแนะนำด้านการติดตั้งเท่านั้น ดังนั้นการขายโปรแกรมชนิดนี้จะไม่มีการศึกษาระบบงานหรือความต้องการของลูกค้า เนื่องจากบริษัทถือว่าเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่ลูกค้าสามารถเลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับความต้องการของตนเองได้ ตัวอย่างโปรแกรมสำเร็จรูปของบริษัทที่เป็นที่แพร่หลาย

ได้แก่ โปรแกรม Benefit Document 2000 โปรแกรม Benefit Web Search 2000 และโปรแกรม Benefit Document Flow 2000 เป็นต้น

ซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ที่บริษัทพัฒนาขึ้นมาสามารถแบ่งตามประเภทของผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้

1) โปรแกรมเพื่อการบริหารทรัพยากรขององค์กร (Performance Management Information System, หรือ ระบบ PMIS)

เป็นโปรแกรมที่ช่วยให้การบริหารทรัพยากรขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำผลการวิเคราะห์มาช่วยในการวางแผนของผู้บริหารได้ โปรแกรม PMIS สามารถใช้ได้กับหน่วยงานราชการหรือองค์กรเอกชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในองค์กรให้สามารถหาข้อมูลและจัดทำรายงานได้โดยง่าย โดยระบบงานต่างๆ สามารถทำงานได้ทั้งแบบอิสระแยกจากกัน หรือเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน ประกอบไปด้วยระบบงานแต่ละระบบดังนี้

- ระบบวางแผนงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance-Based Budgeting System) เป็นระบบงานที่ใช้เพื่อการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำงบประมาณรายรับและงบประมาณรายจ่าย
- ระบบบัญชีการเงินและระบบบัญชีต้นทุน เป็นระบบที่ใช้เพื่อการบริหารที่เกี่ยวข้องกับบัญชีแยกประเภท บัญชีเจ้าหนี้ บัญชีลูกหนี้ การควบคุมการเงินและการจ่ายเงิน และการคำนวณต้นทุนกิจกรรมในลักษณะของ Activity Base Costing (ABC) โดยจำแนกรายการตามแผนงาน ฝ่าย แผนก หน่วยงาน และกองทุน และสามารถรองรับการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ระบบบริหารงานสินค้าคงคลังและการจัดซื้อ เป็นระบบการบริหารงานสินค้าคงคลัง โดยรองรับการทำงานต่างๆ ได้แก่ การจัดซื้อและการจัดจ้าง การตรวจรับพัสดุ การเข้า การแลกเปลี่ยน การควบคุมการจำหน่ายและการควบคุมการเบิกจ่ายสินค้าคงคลังและวัสดุใช้สอยสิ้นเปลือง เป็นต้น
- ระบบการจัดการสินทรัพย์ เป็นระบบที่ควบคุมทะเบียนสินทรัพย์ในองค์กรพร้อมกับการคำนวณค่าเสื่อมราคาสะสม
- ระบบบริหารงานบุคลากรและเงินเดือน เป็นระบบงานที่ครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องกับงานบุคคลและเงินเดือน เช่น ประวัติบุคลากร การเลื่อนขั้น/ตำแหน่ง การปรับเงินเดือน ประวัติการอบรม การคำนวณเงินเดือน ภาษี

2) ระบบโปรแกรมสำนักงานอัตโนมัติแบบไร้กระดาษ (Paperless Office Automation)

เป็นโปรแกรมสำหรับการบริหารงานสำนักงาน โดยมุ่งเน้นในเรื่องการลดการใช้กระดาษในสำนักงาน และช่วยให้การจัดเก็บค้นหาเอกสารทำได้อย่างรวดเร็ว และในองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยระบบต่างๆ ดังนี้

- โปรแกรม Benefit Document 2000 เป็นระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการจัดเก็บค้นหาเอกสารทำได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีเวอร์ชันที่ใช้สำหรับงานด้านนิติกรรมสัญญาโดยเฉพาะ
- โปรแกรม Benefit Web Search 2000 เป็นระบบสืบค้นงานเอกสารผ่านเครือข่ายบนอินเทอร์เน็ต / อินทราเน็ต โดยสามารถใช้ร่วมกับโปรแกรม Benefit Document 2000
- โปรแกรม Benefit Web Scan 2000 เป็นระบบที่ใช้ในการ Scan เอกสารผ่านทาง Web ใช้สำหรับองค์กรที่มีสาขาอยู่และต้องการสแกนเอกสารผ่านเครือข่าย Internet
- โปรแกรม Benefit Document Flow 2000 หรือ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับส่งและติดตามหนังสือทั้งจากภายในและภายนอกขององค์กร
- โปรแกรม Benefit Scan 2 CD เป็นระบบใช้ในการถ่ายโอนเอกสารที่สแกนไว้และโปรแกรมค้นหาลงในแผ่น CD-ROM เพื่อให้สามารถนำไปค้นหาในเครื่องคอมพิวเตอร์อื่นได้
- โปรแกรม Benefit Form Processing เป็นระบบที่ใช้สำหรับการนำฐานข้อมูลต่างๆ ขององค์กรมาเก็บบันทึกลงฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ใบ Invoice พร้อมดัชนีค้นหาอัตโนมัติ
- โปรแกรม Benefit Web Information เป็นระบบข่าวสารประชาสัมพันธ์ แสดงข้อมูลข่าวสารองค์กร และเว็บบอร์ดเพื่อรับแจ้งเรื่องและตอบปัญหา

3) โปรแกรมระบบทะเบียนและวัดผลนักศึกษา

เป็นโปรแกรมสำหรับงานบริการนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย ครอบคลุมกระบวนการทำงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ด้านรับสมัครนักศึกษา เป็นระบบในการจัดเตรียมข้อมูลเบื้องต้นตั้งแต่รับสมัครสอบจนกระทั่งรับเข้าเป็นนักศึกษา
- ด้านหลักสูตร เป็นระบบในการกำหนดหลักสูตรและแผนการศึกษาในแต่ละปี การศึกษา รวมทั้งรายละเอียดตารางสอนและตารางสอบ
- ด้านทะเบียนนักศึกษา เป็นระบบเกี่ยวกับข้อมูลนิสิตนักศึกษา อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ รวมถึงคณะ สาขา และกลุ่มวิชา นอกจากนี้ยังรวมถึงการกำหนดวิธีการลงทะเบียน
- ด้านการเงินและการบัญชี เป็นการบริหารด้านการชำระเงินทั้งหมด
- ด้านการประมวลผลการเรียน เป็นการจัดการผลการเรียน การออกใบรับรองต่างๆ และการออกรายชื่อที่นั่งรับใบประกาศวุฒิและใบปริญญา

4) ระบบบริหารงานธุรกิจโรงพิมพ์

เป็นระบบที่ใช้สำหรับผู้ประกอบในด้านธุรกิจโรงพิมพ์ ประกอบไปด้วยระบบประเมินราคา และระบบควบคุมในการผลิตและออกแบบ ซึ่งสามารถใช้เชื่อมต่อกับระบบบริหารทรัพยากรขององค์กรหรือ PMIS ได้

5) ระบบบริหารงานธุรกิจค้าปลีก หรือ Retail Mananagement System (RMS)

เป็นระบบการจัดการข้อมูลเพื่อช่วยในการบริหารงานธุรกิจค้าปลีก เช่น ห้างสรรพสินค้า ซูเปอร์มาเก็ต ร้านหนังสือ ร้านขายเสื้อผ้า ร้านอาหาร ร้านอะไหล่ โดยเริ่มการจัดการตั้งแต่การสั่งซื้อสินค้า การควบคุมสต็อกสินค้า บัญชีราคาสินค้า ข้อมูลสมาชิก รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลทางการตลาดทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้นทั้งยังทำให้สามารถบริหารปริมาณสต็อกสินค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อรองรับการจำหน่ายสินค้า นอกจากนี้ยังสามารถดูรายงานสรุปการขายตามหมวดสินค้าและรายงานกำไรเบื้องต้นได้ทันที ตลอดจนการออกรายงานภาษีซื้อและภาษีขายเพื่อยื่นทางกรมสรรพากร เหมาะสำหรับธุรกิจที่มีสาขาจำนวนมากและต้องการเชื่อมโยงข้อมูลจากสาขาไปยังสำนักงานใหญ่ โดยไม่ต้องการเช่าคู่สายแบบ Leased Line ซึ่งทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่สูง แต่อาศัยหลักการทำงานโดยการเชื่อมต่อแบบ Replicate ด้วยโปรแกรมที่บริษัทได้พัฒนาขึ้น ทำให้การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขามีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้ระบบงาน RMS สามารถปรับปรุงเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลกับโปรแกรมบัญชีของ Oracle และ SAP ได้อีกด้วย

3.1.2 โปรแกรมเครื่องมือ (Tools) และ ยูทิลิตี้ (Utilities) Easy Quick

เป็นโปรแกรมเครื่องมือที่ได้นำบริษัทได้พัฒนาขึ้นสำหรับช่วยในการพัฒนาโปรแกรมของบริษัทภายใน และได้เห็นถึงศักยภาพของโปรแกรมห้างกล่าว จึงได้จัดทำขึ้นเพื่อขายในเชิงพาณิชย์ คาดว่าจะเริ่มจำหน่ายได้ตั้งแต่เดือนกันยายน ปี 2547 เป็นต้นไป โดยโปรแกรมเครื่องมือและยูทิลิตี้ดังกล่าวเป็นโปรแกรมสำหรับผู้พัฒนาโปรแกรม ณ ปัจจุบัน โดยบริษัทได้พัฒนาโปรแกรมเครื่องมือนี้ขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับการพัฒนาโปรแกรมและพัฒนาระบบ โดยออกแบบเพื่อทำให้การพัฒนาโปรแกรมสามารถทำได้ง่ายและสะดวกขึ้น และสามารถแบ่งผลิตภัณฑ์ตามการใช้งานได้ ดังนี้

1. EasyQuick for Report

เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเขียนโปรแกรมรายงาน เป็นการออกแบบการใช้งานในลักษณะ Word Processor ทำให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้ ผู้ใช้สามารถสร้างรายงานได้ทั้งแบบ Web และแบบ Client/Server โดยอาศัยการสร้างรายงานอย่างใดอย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว รองรับการออกรายงานประเภทต่างๆ เช่น รายงานพื้นฐาน รายงานในลักษณะของ Cross Tab รายงานประเภท Sub-Report รายงานประเภทฟอร์ม รายงานที่ออกในลักษณะของจดหมาย และการพิมพ์ในลักษณะของ Mail Label

2. EasyQuick For Web Development

เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการเขียนโปรแกรม Web Application ที่สร้างและออกแบบมาเพื่อช่วยให้การสร้างโปรแกรมบน Web สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องของการพัฒนาโปรแกรมในลักษณะ Web Application เนื่องจากโปรแกรมจะจัดเตรียมเครื่องมือที่ช่วยในการสร้าง Web Application ในลักษณะต่างๆ เช่น โปรแกรม Menu โปรแกรม PoP-up โปรแกรมป้อนข้อมูลประเภท Master และประเภท Transaction รวมทั้งโปรแกรมการสร้างสิทธิในระบบรักษาความปลอดภัย

3. EasyLink For Magic

เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการติดต่อระหว่างผู้ใช้โปรแกรมของ Magic เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรมและต้องการใช้งานร่วมกับโปรแกรม Crystal Report ที่เป็นเครื่องมือในการสร้างรายงาน ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้งานต้องการเลือกช่วงของข้อมูลต่างๆ ในการออกรายงาน โปรแกรม Easylink For Magic จะเป็นตัวช่วยในการรับส่งค่าตัวแปรจากโปรแกรมที่พัฒนาด้วยโปรแกรมของ Magic ไปให้กับรายงานที่สร้างขึ้นด้วยโปรแกรมของ Crystal Report

3.2 ลักษณะผลิตภัณฑ์ในกลุ่มฮาร์ดแวร์

ผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ของบริษัทได้แก่ คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องสแกนรูปภาพ (Scanner) เป็นต้น บริษัทมีการจำหน่ายฮาร์ดแวร์ต่างๆ เหล่านี้เนื่องจากในการรับงานโครงการประมูลงานนั้นนอกจากการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์แล้ว ผู้รับงานจะต้องจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้โครงการด้วย ทำให้บริษัทมีความจำเป็นต้องจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่มีคุณสมบัติตามสัญญาโครงการเหล่านั้น ทั้งนี้ ในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ บริษัทไม่มีนโยบายเจาะจงใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยี่ห้อใดยี่ห้อหนึ่ง หากแต่จะทำการสำรวจราคาและเลือกอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า และมีราคาที่ไม่ทำให้ต้นทุนที่บริษัทกำหนดไว้สำหรับซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไป นอกจากนี้ ยอดขายของผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ยังมาจากการทำการส่งเสริมการขายผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์บางส่วนด้วย กล่าวคือ บริษัททำการส่งเสริมการขายสินค้าซอฟต์แวร์โดยการขายพ่วงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์บางประเภท เช่น เครื่องสแกนรูปภาพ (Scanner) โดยในปี 2546 สัดส่วนการขายผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์คิดเป็นร้อยละ 15.95 ต่อยอดขายรวมของบริษัท

3.3 ประเภทของงานที่ให้บริการ

บริษัทมีผู้เชี่ยวชาญที่ให้บริการในด้านที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ดังนี้

3.3.1 งานดูแลบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ หลังจากที่บริษัทได้เข้าไปติดตั้งโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาแก่ลูกค้าเรียบร้อยแล้วตามปกติบริษัทจะมีการรับประกัน 1 ปี เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการรับประกันตามสัญญาแล้ว บริษัทจะมีการเสนอให้ลูกค้าทำสัญญาให้บริษัทเป็นผู้ทำการดูแลและบำรุงรักษาระบบโปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวต่อ เพื่ออำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้รับบริการ ทั้งนี้ลูกค้าส่วนใหญ่คือลูกค้าประมาณร้อยละ 21.3 ของลูกค้าซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ประเภท Tailor Made และ Customize หรือร้อยละ 12.71 ของรายได้รวม โดยปกติลูกค้าจะทำสัญญาให้บริษัทเป็นผู้ทำการดูแลและบำรุงรักษาระบบต่อเป็นระยะเวลาประมาณ 5 ปี โดยสัญญาจะทำปีต่อปี

3.3.2 งานให้บริการสแกนเอกสารพร้อมจัดทำดัชนีในการสืบค้นเอกสาร

บริษัทให้บริการสแกนเอกสารเพื่อนำมาจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ข้อมูลพร้อมจัดทำดัชนีค้นหาเพื่อช่วยในการจัดการและจัดเก็บฐานข้อมูลรวมทั้งค้นหาข้อมูล ซึ่งการจัดเก็บเอกสารด้วยวิธีนี้จะทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรสามารถค้นหางานด้านเอกสารได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น สามารถบริหารงานเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยประหยัดพื้นที่และลดความซ้ำซ้อนในการเก็บเอกสาร

3.3.3 งานอบรมให้ความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูล

บริษัทได้รับการส่งเสริมจากคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน BOI ในด้านซอฟต์แวร์ โดยได้รับสิทธิประโยชน์ในการยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลสำหรับกำไรสุทธิส่วนที่ได้จากการขายและให้บริการผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์มีกำหนดระยะเวลา 8 ปี ตั้งแต่ปี 2543-2551

3.3 การตลาดและการแข่งขัน

3.3.1 กลยุทธ์การตลาด กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และช่องทางการจัดจำหน่าย

กลยุทธ์ทางการแข่งขัน

บริษัทมุ่งเน้นการพัฒนาและผลิตโปรแกรมซอฟต์แวร์ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่ที่เป็นภาคเอกชนและรัฐบาลจะมีงบประมาณด้านการพัฒนาระบบที่เป็นโครงการขนาดปานกลางถึงขนาดใหญ่ ในการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์จะใช้นักวิชาการที่มีความเชี่ยวชาญและชำนาญเฉพาะในแต่ละสายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ระบบงานที่มีคุณภาพ โดยทุกครั้งก่อนจะมีการส่งมอบงานให้แก่ลูกค้า เจ้าหน้าที่ต้องทำการทดสอบการทำงานทุกขั้นตอนของระบบอย่างละเอียด เนื่องจากบริษัทเล็งเห็นถึงความสำคัญของความถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้าและถือเป็นจุดเด่นของการพัฒนาระบบเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญในเรื่องของการตรงต่อเวลาในการส่งมอบงานเป็นอย่างมาก ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทสามารถพัฒนาระบบได้ถูกต้องตรงตามเงื่อนไขที่ลูกค้าต้องการและได้รับการยอมรับและความไว้วางใจจากลูกค้าเป็นอย่างดี

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

บริษัทมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ หน่วยงานในภาครัฐและรัฐวิสาหกิจเนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวมีการกำหนดงบประมาณในการลงทุนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างสูงเพื่อสอดคล้องกับนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของรัฐบาล ในส่วนของภาครัฐและแม้ว่าที่ผ่านมาจะมีกลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ คือ สถาบันการศึกษา แต่บริษัทมีนโยบายขยายกลุ่มลูกค้าโดยไม่มุ่งเน้นที่กลุ่มลูกค้ากลุ่มใดเพียงกลุ่มเดียว โดยมีลูกค้านอกเหนือจากกลุ่มสถาบันการศึกษา ได้แก่ กรมพัฒนาพลังงาน องค์การจัดการน้ำเสีย เป็นต้น ในส่วนของลูกค้าเอกชนบริษัทมีเป้าหมายอยู่ที่ลูกค้าหลากหลายธุรกิจ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นธุรกิจที่มีการขยายสาขาไปในพื้นที่ต่างๆ และมีความต้องการจัดระบบการจัดการในแต่ละสาขาให้ไปในแนวทางเดียวกันเพื่อความสะดวกในการบริหาร โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ระบบบริหารงานธุรกิจค้าปลีก (Retail Management System: RMS) ซึ่งบริษัทได้วางระบบ RMS ให้แก่ บริษัท เซลล์ ออโต้เซิร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด, B-Quick Company Limited และบริษัทได้รับความไว้วางใจจาก TA Orange Public Company Limited (ปัจจุบันได้เปลี่ยนชื่อเป็น TRUE CORPORATION PUBLIC COMPANY LIMITED) ให้เข้าร่วมรับผิดชอบในการพัฒนาซอฟต์แวร์ RMS เชื่อมกับระบบงานบัญชี SAP และระบบ Billing AMDOC ซึ่งเป็นโครงการที่เตรียมใช้งานให้กับ Orange Shop มากกว่า 200 สาขาในเมืองไทย ปัจจุบันดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ 70 สาขาทั่วประเทศ โดยมีมูลค่าการพัฒนาโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่บริษัทได้เข้าร่วมประมาณ 40 ล้านบาท และลูกค้าที่ต้องการจัดระบบการจัดการด้านเอกสารโดยจะเปลี่ยนรูปแบบการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารให้อยู่ในรูปแบบของ CD เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการ ค้นหา รวมทั้งจัดเก็บเอกสาร ปัจจุบันมีสัดส่วนรายได้จากลูกค้าที่เป็นหน่วยราชการต่อเอกชนคิดเป็นร้อยละ 80 ต่อร้อยละ 20

ตั้งแต่ปี 2541 - ปี 2546 บริษัทมีผลงานที่สำคัญ ดังนี้

ประเภทลูกค้า	จำนวน (แห่ง)	กลุ่มผลิตภัณฑ์
หน่วยงานภาครัฐ (ไม่รวมสถาบันการศึกษา)	18	ระบบ PMIS, ระบบบริหารงานโรงพิมพ์, ระบบสำนักงานอัตโนมัติไร้กระดาษ, ระบบการสนับสนุนการประยุกต์ใช้งานบนเครื่อง อินเทอร์เน็ตและจัดการฐานข้อมูล
ภาคเอกชน	30	ระบบ Retail Management System (RMS), ระบบบัญชี การเงิน เงินเดือน บุคลากร, ระบบสำนักงานอัตโนมัติไร้กระดาษ
สถาบันการศึกษา	19	ระบบงานทะเบียนนักศึกษา, ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ ระบบสำนักงานอัตโนมัติไร้กระดาษ, ระบบ PMIS ระบบทะเบียน, ระบบการบริหารสินทรัพย์
โรงพยาบาล	7	ระบบสำนักงานอัตโนมัติไร้กระดาษ

หมายเหตุ รายได้ในส่วนนี้สามารถแบ่งได้เป็นรายได้จากภาครัฐบาลประมาณร้อยละ 80 และรายได้จากภาคเอกชนประมาณร้อยละ 20

ในปี 2546 มีโครงการพัฒนาระบบซึ่งบริษัทต้องจัดหาทั้งผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์และผลิตภัณฑ์ฮาร์ดแวร์ที่มีรายได้สูงเป็น 10 อันดับแรก มีมูลค่ารวม 41,314,484 บาท โดยเป็นรายได้จากหน่วยงานภาครัฐ 21,602,595 หรือ ร้อยละ 43.20 ของรายได้รวม และ รายได้จากภาคเอกชน 19,711,889 บาท หรือร้อยละ 39.42 ของรายได้รวม

นโยบายด้านราคา

สำหรับการกำหนดราคาซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ประเภท Tailor Made และ Customize บริษัทจะดูจากงบประมาณของลูกค้าและต้นทุนในแต่ละโครงการ ถ้าเป็นโครงการประเภท Customize ซึ่งบริษัทมีโปรแกรมต้นแบบอยู่แล้วมาปรับให้กับองค์กร บริษัทสามารถเข้าประมูลในราคาที่ต่ำได้เนื่องจากสามารถลดต้นทุนในส่วนของการคิดค้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ การกำหนดราคาของผลิตภัณฑ์โปรแกรมประยุกต์ประเภท Package และซอฟต์แวร์ประเภท Tools และ Utilities ของบริษัทนั้นจะขึ้นกับลักษณะของผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท หากเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสามารถในการใช้งานสูงและมีลักษณะแตกต่างจากคู่แข่งบริษัทจะกำหนดราคาให้อยู่ในระดับที่สูงกว่าคู่แข่งเล็กน้อย เนื่องจากเป็นสินค้าที่ลูกค้าไม่สามารถหาสินค้าอื่นมาทดแทนได้ ในทางกลับกันหากเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปที่มีความรุนแรงในการแข่งขันของสินค้าจะใช้กลยุทธ์ด้านราคาโดยจะกำหนดราคาต่ำกว่าของคู่แข่งเพื่อเป็นการจูงใจลูกค้า

ช่องทางการจัดจำหน่าย

ช่องทางการจัดจำหน่ายจะขึ้นอยู่กับลักษณะของลูกค้าซึ่งสามารถแบ่งประเภทได้ ดังนี้

1) กลุ่มลูกค้าที่เป็นหน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าหลักโดยมีสัดส่วนรายได้จากลูกค้ากลุ่มนี้ร้อยละ 80 ของรายได้รวม ทั้งนี้บริษัทมีข้อจำกัดความสามารถในการเข้าประมูลทั้งในด้านเงินทุนและสัดส่วนการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่อโครงการ กล่าวคือ บริษัทจะเข้าร่วมประมูลในโครงการที่มีมูลค่าไม่เกิน 30 -40 ล้านบาทต่อไตรมาส และต้องเป็นโครงการที่มีสัดส่วนของมูลค่าซอฟต์แวร์อย่างน้อย 30% ซึ่งบริษัทจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายเข้าไปเสนอระบบโปรแกรมโดยตรง เมื่อมีการเสนอโครงการให้จัดจ้างขึ้นบริษัทจะเข้าร่วมประกวดราคาตามขั้นตอนซึ่งข้อจำกัดของการประมูลงานคือโปรแกรมที่มีระบบการใช้งานที่ตรงกับความต้องการและมีราคาของโครงการที่เหมาะสม ซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์โดยตัวแทนของบริษัทที่มีการแบ่งตามหน่วยงานราชการที่เข้าไปติดต่อซึ่งเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายที่เข้าไปติดต่อก็มีประสบการณ์และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงประเด็น นอกจากนี้ปัจจัยที่ทำให้บริษัทได้เปรียบคู่แข่ง คือ การที่บริษัทเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO 9001:2000 และการที่บริษัทได้จดทะเบียนเป็นที่ปรึกษาของกระทรวงการคลังประเภท A ทำให้ได้รับความเชื่อถือจากหน่วยงานราชการ

2) กลุ่มลูกค้าภาคเอกชนที่มีงบประมาณสำหรับโครงการพัฒนาระบบ เนื่องจากโปรแกรมระบบเป็นผลิตภัณฑ์ที่จำเป็นต้องมีการอธิบายแจ่มแจ้งและอาศัยความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาระบบและผู้ใช้ระบบเพื่อช่วยในการตัดสินใจซื้อ การเสนอขายผลิตภัณฑ์และบริการส่วนใหญ่จึงเป็นการขายตรงเช่นกัน โดยบริษัทจะส่งตัวแทนเข้าไปเสนอระบบต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของบริษัทเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าในการตัดสินใจเลือกซื้อผลิตภัณฑ์และบริการ

3) กลุ่มลูกค้ารายย่อยที่ซื้อซอฟต์แวร์โปรแกรมสำเร็จรูป นอกจากการขายตรงที่มีการเสนอโปรแกรมให้ลูกค้าโดยตรงแล้ว บริษัทมีการลงโฆษณาในหนังสือพิมพ์และบนเว็บไซต์เพื่อเป็นการขยายฐานลูกค้าในวงกว้าง ดังนั้นลูกค้าที่สนใจผลิตภัณฑ์สามารถติดต่อเข้ามาซื้อสินค้าและบริการจากบริษัทได้โดยตรง

4) กลุ่มลูกค้าต่างประเทศ บริษัทต้องการจะขยายตลาดให้กับผลิตภัณฑ์ประเภท Tools และ Utilities ของบริษัท โดยในเบื้องต้นจะทำการตลาดและขายผ่านตัวแทนจำหน่ายไปยังประเทศญี่ปุ่นและประเทศในกลุ่มสหภาพยุโรป บริษัทได้เจรจากับ Global Web (Thailand) Co., Ltd. และ Magic Software (Thailand) Co., Ltd. ให้เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ของบริษัทสำหรับประเทศในยุโรปและเอเชียแปซิฟิกตามลำดับ และจะตกลงเซ็นสัญญาเป็นพันธมิตรเพื่อขยายตลาดไปสู่ประเทศดังกล่าวภายในเดือนกันยายน ปี 2547

3.3.2 ภาวะการแข่งขันและสภาพอุตสาหกรรม

ภาวะอุตสาหกรรม

มูลค่าตลาดซอฟต์แวร์รวมมีแนวโน้มขยายตัวเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2545 และ ปี 2546 อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์มีรายได้รวม 30,150 และ 39,800 ล้านบาท หรือคิดเป็นอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 32 ดังแสดงในตาราง

มูลค่ารวมทั้งอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ในประเทศไทยแยกประเภทตามกลุ่มอุตสาหกรรม

หน่วย: ล้านบาท

อุตสาหกรรม	ปี 2545	ร้อยละ	ปี 2546	ร้อยละ	อัตราการเพิ่ม (ร้อยละ)
ภาครัฐบาล	6,000	20	7,000	18	16.67
กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต	5,500	17	7,000	18	27.27
ภาคการศึกษา	4,000	13	5,600	14	40.00
กลุ่มสื่อสาร	4,200	14	5,500	14	30.95
กลุ่มสถาบันการเงิน	2,700	9	3,700	9	37.04
กลุ่มพลังงาน	2,200	7	3,000	8	36.36
กลุ่มผู้ค้าปลีก	1,200	4	1,800	5	50.00
กลุ่มผู้ใช้ในครัวเรือน	1,000	3	1,800	5	80.00
กลุ่มพาณิชย์	1,000	3	1,450	4	45.00
กลุ่มธุรกิจการเกษตร	1,000	3	1,150	3	15.00
กลุ่มธุรกิจบันเทิง	800	3	800	2	0.00
กลุ่มขนส่ง	500	2	500	1	0.00
ภาคสาธารณสุข	350	1	500	1	42.86
รวม	30,150	100	39,800	100	32.01

ที่มา: สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย

จากตารางจะพบว่ากลุ่มธุรกิจที่ใช้สินค้าและบริการซอฟต์แวร์มากที่สุดคือ ภาครัฐบาล เนื่องจากในช่วงปีที่ผ่านมา รัฐบาลให้ความสำคัญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมากและมีการทำการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดการภายในองค์กรเพื่อให้แต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บข้อมูลทั้งภายในองค์กรและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชนทางอินเทอร์เน็ต นอกจากนี้ยังมีการลงทุนเพื่อการพัฒนาและส่งเสริมอุตสาหกรรมด้านไอทีอย่างต่อเนื่องโดยมีเป้าหมายเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและสามารถเรียนรู้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ในปี 2546 กลุ่มธุรกิจที่มีมูลค่าการใช้สินค้าและบริการซอฟต์แวร์มากเป็น 4 อันดับแรก ได้แก่ ภาครัฐบาล กลุ่มอุตสาหกรรมการผลิต ภาคการศึกษา และกลุ่มสื่อสาร โดยมีสัดส่วนการใช้สินค้าและบริการซอฟต์แวร์เป็น ร้อยละ 18, ร้อยละ 18, ร้อยละ 14 และ ร้อยละ 14 ของมูลค่าตลาดซอฟต์แวร์รวมทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งภาครัฐบาลเป็นกลุ่มลูกค้าหลักของบริษัทโดยมีสัดส่วนรายได้จากภาครัฐบาลประมาณร้อยละ 80 ของรายได้รวม โดยในปี 2546 กลุ่มธุรกิจที่มีอัตราการขยายตัวการใช้สินค้าและบริการซอฟต์แวร์จากในปี 2545 มากที่สุด คือ กลุ่มผู้ใช้ในครัวเรือน รองลงมาคือ กลุ่มผู้ค้าปลีก กลุ่มพาณิชย์ และภาคสาธารณสุข โดยมีอัตราการขยายตัวของการใช้สินค้าและบริการซอฟต์แวร์คิดเป็นร้อยละ 80, 45 และ 42.86 ตามลำดับ ดังแสดงให้เห็นจากกราฟ

มูลค่ารวมของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปในประเทศไทย

หน่วย: ล้านบาท

	ปี 2545			ปี 2546			ปี 2547F		
ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป	มูลค่า	ร้อยละ	อัตรา เพิ่ม	มูลค่า	ร้อยละ	อัตรา เพิ่ม	มูลค่า	ร้อยละ	อัตรา เพิ่ม
System Software/ Utilities	2,415	24	N/A	2,411	17	-1.7	3,200	18	33
Application Tools	2,339	23	N/A	3,300	23	41	5,144	29	56
Application Solutions	5,371	53	N/A	8,420	60	57	9,591	53	14
รวม	10,125	100	N/A	14,130	100	40	17,935	100	27

ที่มา: สมาคมอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ไทย

ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ไทยนั้นจะมีส่วนของ System Software อยู่เล็กน้อยมาก ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ที่บริษัทพัฒนาขึ้นร้อยละ 90 เป็น Application Solutions และในปัจจุบันบริษัทได้พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ประเภท Application Tools นอกจากนี้บริษัทมีการจำหน่าย System Software ในลักษณะผู้จัดจำหน่ายในกรณีที่ถูกคำต้องการ

ภาวะอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์โดยรวมของประเทศไทยได้มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากมีการสนับสนุนจากภาครัฐบาล จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545 – 2547 ที่รัฐบาลกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญไว้ 5 กลุ่ม คือ

- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government)
- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านพาณิชย์ (e-Commerce)
- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry)
- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา (e-Education)
- เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (e-Society)

รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้ทุกกระทรวงและทุกกรมมีเว็บไซต์ของตนเองและลงไปถึงระดับจังหวัด (e-Province) เพื่อให้ระบบการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคสามารถเชื่อมถึงกันได้ ส่งผลให้ธุรกิจซอฟต์แวร์มีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง และยิ่งส่งผลให้ภาคเอกชนหันมาสนใจการจัดระบบการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าซอฟต์แวร์ยังเป็นอุตสาหกรรมที่มีศักยภาพสำหรับประเทศไทยเนื่องจากที่ผ่านมามีตลาดมีการขยายตัวมาโดยตลอดและในอนาคตยังมีแนวโน้มที่จะขยายตัวอย่างต่อเนื่อง

สภาพการแข่งขัน

เนื่องจากเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนส่วนมากเป็นต้นทุนด้านทรัพย์สินทางปัญญาและทรัพยากรมนุษย์กับมีสัดส่วนผลกำไรค่อนข้างสูง ทำให้ผู้ประกอบการจำนวนมากสนใจที่จะเข้ามาลงทุนในธุรกิจนี้ส่งผลให้มีการแข่งขันค่อนข้างรุนแรง ผู้ประกอบการที่จะสามารถอยู่ในตลาดได้จำเป็นต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความชำนาญในธุรกิจนี้ และต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดีเพื่อสามารถพัฒนาระบบโปรแกรมให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น และเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง

เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงกลุ่มลูกค้า โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าภาครัฐที่ใช้วิธีการประกวดราคาในการคัดเลือกผู้ให้บริการ โดยให้ผู้ประกอบการนำเสนอทั้งด้านระบบงานและราคาของแต่ละโครงการเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณา หากผู้ประกอบการที่เคยทำโครงการมีประวัติผลงานดี มีเงินทุนสูง และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ รวมถึงมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าอันเนื่องจากร่วมทำโครงการด้วยกันมาแล้วหลายโครงการย่อมมีข้อได้เปรียบกว่าผู้ประกอบการรายอื่น ซึ่งที่ผ่านมาบริษัทมีความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้ามาโดยตลอดเนื่องจากสามารถพัฒนาโปรแกรมได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและไม่เคยส่งงานล่าช้ากว่าข้อกำหนดตามสัญญา

ในส่วนของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์สำหรับการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP : Enterprise Resource Planning) บริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบ PMIS ขึ้นและเป็นระบบโปรแกรมที่มีมาตรฐานและได้ทำการพัฒนาเพิ่มขึ้นมาโดยตลอดทำให้ครอบคลุมระบบแบบครบวงจร ประกอบด้วย ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน ระบบบริหารงานบุคคลากรและเงินเดือน ระบบสถิติเพื่อช่วยในการตัดสินใจ ระบบสารบรรณรับส่งหนังสือ ระบบบริหารงานพัสดุ ระบบบัญชีและบัญชีต้นทุน ระบบสินค้าคงคลัง ระบบจัดซื้อ ระบบบริหารสินทรัพย์ถาวร ซึ่งลูกค้าสามารถใช้งานเชื่อมต่อในแต่ละระบบได้ ทำให้ลูกค้าได้รับความสะดวกในการบริหารงานในองค์กร แม้ว่าในตลาดจะมีโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่มีครบทุกระบบเหมือน PMIS แต่ส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์จากต่างประเทศและไม่ค่อยตรงกับความต้องการของลูกค้าในภาคราชการเนื่องจากมีระบบบริหารงานบางส่วนที่ไม่เหมือนกัน รวมทั้งมีราคาแพง สำหรับซอฟต์แวร์ที่ผลิตในประเทศยังไม่มีโปรแกรมซอฟต์แวร์ใดที่สามารถครอบคลุมได้ทุกระบบเหมือน PMIS เนื่องจากต้องใช้เวลา บุคลากร และระยะเวลาในการพัฒนามาก ซึ่งในส่วนของลูกค้าภาคราชการจะต้องมีการปรับโปรแกรมให้สอดคล้องกับระบบการทำงานของแต่ละองค์กร โดยจุดเด่นของซอฟต์แวร์ในแต่ละระบบย่อยของ PMIS นั้นจะเป็นการออกแบบที่เน้นการพัฒนาบนโปรแกรมมาตรฐานเดียว แต่สามารถครอบคลุมลูกค้าแต่ละรายโดยจะทำการปรับปรุง version ของโปรแกรม ทำให้โปรแกรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้นเรื่อยๆ นอกจากนี้โปรแกรมของบริษัทสามารถทำงานในลักษณะของ web application ในขณะที่ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ที่มีอยู่ในตลาดยังทำงานในลักษณะของ client/sever อยู่

สำหรับในส่วนของผลิตภัณฑ์โปรแกรมระบบ RMS มีหลายบริษัทที่พัฒนาโปรแกรมประเภทนี้ขึ้นแต่บริษัทมีจุดเด่นต่างจากคู่แข่งในส่วนของการเชื่อมข้อมูลระหว่างสำนักงานใหญ่กับสาขา ทำให้กลุ่มธุรกิจค้าปลีกที่มีจำนวนสาขาหลายๆ แห่งให้ความสนใจและใช้บริการผลิตภัณฑ์ของบริษัท

รายชื่อผู้ประกอบการซอฟต์แวร์ประเภทเดียวกัน

ซอฟต์แวร์	บริษัท/ โปรแกรม
ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP: Enterprise Resource Planing)	Datamat Co.,Ltd., Thaicom Co.,Ltd., บริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
ระบบทะเบียนมหาวิทยาลัย	CDG Group, Advance Vision Systems Co.,Ltd.
ระบบสำนักงานไร้กระดาษอัตโนมัติ	Excel Link Co.,Ltd. Smart Office Co.,Ltd., บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล รีเสิร์ช คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
โปรแกรมเครื่องมือและยูทิลิตี้	Crystal Report, Fast Report

3.3.3 การจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการ

ผลิตภัณฑ์ของบริษัทได้มาจากการพัฒนาระบบโปรแกรมประยุกต์ให้สอดคล้องกับความต้องการลูกค้า โดยการได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างโปรแกรมต่างๆขึ้นมา เครื่องมือหลักที่โปรแกรมเมอร์ใช้ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ซึ่งส่วนมากจะใช้เครื่องมือพัฒนาโปรแกรม (Tools) ร่วมกับซอฟต์แวร์ยี่ห้อ Magic และ PHP โดยใช้ร่วมกับระบบฐานข้อมูลของ Oracle ซึ่งการจัดหาซอฟต์แวร์ในส่วนของบริษัทมีอำนาจในการต่อรองสูงเนื่องจากเป็นลูกค้ารายสำคัญและมีปริมาณซื้อจำนวนมาก เพื่อใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ของบริษัทและขายให้ลูกค้าในกรณีที่ลูกค้าต้องการ โดยค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์ของ Magic เพื่อการการขาย ในปี 2545, 2546 และ 2547 ร้อยละ 6.45, 2.67, และ 3.30 ของต้นทุนทั้งหมด ตามลำดับ ค่าใช้จ่ายในการซื้อซอฟต์แวร์ของ Magic เพื่อการพัฒนา ในปี 2545 และ 2547 ร้อยละ 2.26 และ 1.71 ของต้นทุนทั้งหมด ในปี 2546 ไม่มีการซื้อซอฟต์แวร์ของ Magic เพื่อการพัฒนา นอกจากนี้บริษัทมีข้อตกลงสั่งซื้อผลิตภัณฑ์ของ ออราเคิล ซึ่งเป็นการซื้อเพื่อการจำหน่ายเพียงอย่างเดียว ในปี 2545, 2546 และ 2547 คิดเป็นร้อยละ 5.21, 6.37 และ 2.91 ของต้นทุนทั้งหมด ตามลำดับ ปัจจุบันบริษัทได้เข้าร่วมเป็น Partner ด้านคู่ค้ากับบริษัท ออราเคิล ซิสเต็ม (ประเทศไทย) จำกัด โดยเป็น Certified Partner ซึ่งทำให้ได้รับการสนับสนุนในเรื่องของซอฟต์แวร์ในส่วนของฐานข้อมูล มี Technical และ Development Support เป็นอย่างดี ซึ่งการเข้าเป็น Certified Partner พนักงานของบริษัทจะต้องผ่านการทดสอบที่ออราเคิลกำหนด มีการใช้รวมถึงจำหน่ายผลิตภัณฑ์ของออราเคิลตามเกณฑ์ที่กำหนด นอกจากนี้ ณ วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2547 บริษัท เมจิกซอฟต์แวร์ (ประเทศไทย) จำกัด ได้ให้การรับรองว่าบริษัทมียอดขายซื้อสินค้าเป็นอันดับที่ 1 ซึ่งแสดงถึงควมมีศักยภาพในการจัดหาผลิตภัณฑ์ของบริษัท อย่างไรก็ตามในการพัฒนาโปรแกรมของบริษัทสามารถใช้ซอฟต์แวร์ยี่ห้ออื่นนอกจากของ Magic เขียนแทนได้แต่ต้องใช้เวลาในการพัฒนาโปรแกรมนานกว่าและใช้จำนวนโปรแกรมเมอร์มากขึ้น นอกจากนี้ในปัจจุบันบริษัทยังสามารถคิดค้นและพัฒนาซอฟต์แวร์ประเภท Tools ขึ้นมาเพื่อใช้ในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บางโปรแกรมได้เองอีกด้วย

3.4 งานที่ยังไม่ได้ส่งมอบ

ณ วันที่ 1 กันยายน 2547 บริษัทมีการทำสัญญาให้บริการพัฒนาซอฟต์แวร์จำนวน 10 สัญญา มูลค่ารวมตามสัญญาจำนวนเงิน 35.45 ล้านบาท มีรายละเอียดดังนี้

เจ้าของโครงการ	มูลค่าโครงการ (รวม VAT)	สัดส่วนงานที่ ทำเสร็จ (ร้อยละ)	วันที่เริ่มโครงการ	วันสิ้นสุดโครงการ
1. กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงานเฟส2*	1.87 ล้านบาท	100	28 พ.ค. 2546	29 ส.ค. 2547
2. สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาการเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ*	0.85 ล้านบาท	100	21 พ.ค. 2547	21 ส.ค. 2547
3. กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน	13.9 ล้านบาท	83.91	25 ก.ค. 2546	24 ก.ค. 2547
4. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต	0.54 ล้านบาท	47	30 เม.ย. 47	31 มี.ค. 48
5. กรมพัฒนาพลังงานทดแทน และอนุรักษ์พลังงาน	4.62 ล้านบาท	12.50	25 พ.ค. 2547	25 ม.ค. 2548
6. กระทรวงศึกษาธิการ (สำนักงานปลัด)	3.08 ล้านบาท	2.35	16 ธ.ค. 46	13 ส.ค. 47
7. การประปานครหลวง	0.40 ล้านบาท	-	11 ส.ค. 47	9 ต.ค. 47
8. คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	4.66 ล้านบาท	-	11 ส.ค. 47	รอแจ้ง
9. สำนักงานมาตรฐานสินค้า เกษตรและอาหารแห่งชาติ	3.49 ล้านบาท	-	31. ส.ค. 47	รอแจ้ง
10. สำนักงานการปฏิรูปที่ดิน เพื่อเกษตรกรรวม	2.04 ล้านบาท	-	31. ส.ค. 47	รอแจ้ง

* หมายเหตุ โครงการที่ทำเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่ยังอยู่ในขั้นตอนระหว่างส่งมอบและตรวจรับงาน