

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยสามารถสร้างรายได้มากเป็นอันดับสอง รองจากการส่งออกสินค้าคอมพิวเตอร์และอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ.2544 ประเทศไทยมีรายได้จากนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ 3.23 แสนล้านบาท จากจำนวนนักท่องเที่ยวทั้งหมด 10.8 ล้านคน และรวมรายได้จากนักท่องเที่ยวที่เป็นคนไทยอีก 2.35 แสนล้านบาท ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยวรวมทั้งสิ้น 5.58 แสนล้านบาท หรือคิดเป็นสัดส่วนประมาณร้อยละ 11 ของมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ (GDP) โดยระหว่างปีพ.ศ.2540-2544 ประเทศไทยมีอัตราการเติบโตของรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเฉลี่ยประมาณร้อยละ 8.0 ต่อปี และนอกจากนี้ การเติบโตของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ส่งผลดีต่อกิจกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อเนื่อง ได้แก่ อุตสาหกรรมการผลิต ร้านอาหาร การขนส่ง และโรงแรมที่พัก รวมทั้งยังก่อให้เกิด การจ้างงานโดยตรง 4.2 แสนคน ค่าจ้างแรงงานเฉลี่ย 164,100 บาท/ปี หรือ 13,675 บาท/เดือน ก่อให้เกิด รายได้เงินจำนวนมหาศาล รัฐบาลไทยได้ตระหนักในความสำคัญดังกล่าว จึงได้กำหนดให้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือทางนโยบายเศรษฐกิจและสังคมของรัฐ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2545)

จังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการท่องเที่ยว นอกจากมีแหล่งท่องเที่ยวมากมาย อาทิ แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ ได้แก่ น้ำตก ถ้ำ ไร่/สวนทางการเกษตร ทะเลสาบ บ่อน้ำร้อน ภูเขา สวน อุทยาน แหล่งประวัติศาสตร์และศาสนา ได้แก่ วัด อนุสาวรีย์ เมืองโบราณ และประเพณีวัฒนธรรม ได้แก่ ศูนย์วัฒนธรรม หมู่บ้านชาวเขา หมู่บ้านหัตถกรรม ฟาร์มงู ฟาร์มควาย และฟาร์มผีเสื้อ นอกจากนั้นจังหวัดเชียงใหม่ยังมีทำเลที่ตั้งเหมาะสมสำหรับผู้ที่ต้องการเดินทางไปยังประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ ลาว พม่า และกัมพูชา ได้เป็นอย่างดี โดยนักท่องเที่ยวจะมาพักที่เชียงใหม่ก่อนแล้วจึงเดินทางไปยังประเทศต่าง ๆ และจังหวัดเชียงใหม่ยังเป็นศูนย์กลางที่นักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านจะมาพักก่อนที่จะเดินทางไปยังส่วนต่าง ๆ ของประเทศไทย หรือไปยังประเทศอื่น ๆ เป็นศูนย์กลางการคมนาคมทางรถไฟ รถยนต์ และมีสนามบินนานาชาติ และเป็นจังหวัดที่มีโครงสร้างพื้นฐานในด้านต่าง ๆ ที่พร้อมและมีศักยภาพสูงในการสนับสนุนการลงทุนด้านการท่องเที่ยว

ในช่วงปี พ.ศ.2538 – 2546 มีนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในจังหวัดเชียงใหม่โดยเป็นนักท่องเที่ยวชาวไทยเพิ่มขึ้นจาก 6.71 ล้านคน เป็น 16.50 ล้านคน ส่วนนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเพิ่มขึ้นจาก 1.58 ล้านคน เป็น 2.55 ล้านคน นอกจากนั้น เชียงใหม่เป็นจังหวัดหนึ่งใน 4 จังหวัดภาคเหนือ ที่มีการจัดนำเที่ยวในระดับมาก การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้จังหวัดเชียงใหม่เป็นศูนย์กลางหลักของการเดินทางและการพักผ่อนในภาคเหนือ (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, 2546)

และเนื่องจากการท่องเที่ยวเป็นเสมือนวัฒนธรรมใหม่ที่ได้ปรับเปลี่ยนเป็นวิถีชีวิตของชนชาติต่าง ๆ ในโลกรวมทั้งประเทศไทย สาเหตุหลักเกิดจากประชาชนมีการศึกษาและรายได้เพิ่มขึ้น ประชาชนต้องการคุณภาพชีวิตจากการพักผ่อน โดยต้องการออกไปสัมผัสกับธรรมชาติและสิ่งแปลกใหม่ ความต้องการพักผ่อนพร้อมกันของครอบครัวในยุคนี้มีมากขึ้น และเป็นธรรมชาติของคนที่ต้องการสัมผัส รับรู้วัฒนธรรมภูมิประเทศนอกถิ่นเกิด นอกจากนี้ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมีการทำอย่างหลากหลายเป็นระบบและมีอิทธิพลสูงใจมากกว่าเดิม การคมนาคมสื่อสารทำได้อย่างรวดเร็ว การกีดกันด้านการเดินทางระหว่างประเทศมีน้อยลง หลายประเทศมีนโยบายเปิดน่านฟ้าเสรี การเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ทำได้ง่ายกว่าเดิม ส่งผลให้นักท่องเที่ยวสามารถมีทางเลือกในการรับบริการได้มากขึ้น การเติบโตของการท่องเที่ยวทำให้เกิดภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้นโดยเฉพาะกับประเทศเพื่อนบ้าน ไทลैंดเคียง อาทิลาว เขมร เวียดนาม เมียนมาร์ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย อินเดีย และจีน

ธุรกิจที่พักแรมเป็นปัจจัยสำคัญของธุรกิจการท่องเที่ยวที่ก่อให้เกิดการหมุนเวียนของการสร้างรายได้ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ ในปีพ.ศ.2546 วันพักผ่อนของนักท่องเที่ยวต่อครั้งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 วันต่อคน (www.tat.or.th, พฤศจิกายน 2547) และค่าใช้จ่ายของนักท่องเที่ยวที่จ่ายค่าที่พักแรมเป็นค่าใช้จ่ายจำเป็นที่ต้องเกิดขึ้นและมีมูลค่าร้อยละสูงสุดรองจากค่าใช้จ่ายในการซื้อของ กล่าวคือ ค่าใช้จ่ายในการซื้อของ ร้อยละ 28 ค่าที่พักแรม ร้อยละ 27 ค่าอาหารและเครื่องดื่ม ร้อยละ 16 ค่าบันเทิง ร้อยละ 12 ค่ายานพาหนะในพื้นที่ ร้อยละ 8 ค่าเบ็ดเตล็ด ร้อยละ 5 และค่าทัวร์สถานที่ท่องเที่ยว ร้อยละ 4 (ศรัญญา, 2546 หน้า 157) นอกจากนั้น ธุรกิจที่พักแรมยังเป็นธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ในภาคธุรกิจบริการอื่น ๆ ได้แก่ ธุรกิจบริษัทนำเที่ยว ธุรกิจจำหน่ายของที่ระลึก ธุรกิจจำหน่ายอาหาร และธุรกิจรถเช่า ทั้งนี้ การบริการดังกล่าวเป็นบริการเสริมที่ธุรกิจที่พักแรมมักจัดหาให้กับแขกผู้มาพักแรม อาทิ ห้องจัดประชุม/สัมมนา ห้องจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ ห้องอาหาร ร้านมินิมาร์ท สपोर्टคลับ สปา การบริการตัวเครื่องบิน และการบริการรับส่งผู้เข้าพักระหว่างโรงแรมไปยังสถานที่ลูกค้าต้องการ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในช่วงปลายปี พ.ศ.2545 ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อหัวและจำนวนวันพัก อันเป็นที่มาของรายได้รวมจากการท่องเที่ยวของประเทศไทยเริ่มมีแนวโน้มลดลงและอยู่ในเกณฑ์ต่ำกว่าประเทศเพื่อนบ้านอย่างสิงคโปร์และอินโดนีเซีย (อ้างแล้ว ททท., 2546)

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น เป็นสัญญาณบ่งบอกถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทยกำลังลดลง ส่งผลให้ประเทศไทยต้องกำหนดภารกิจในการทบทวนบทบาทของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กำหนดบทบาทของแต่ละพื้นที่ที่เป็นจุดขาย และการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของการท่องเที่ยว

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่ควบคุม ดูแลด้านการท่องเที่ยวของประเทศ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวแห่งเอเชียภายในปี 2551 โดยมีเป้าหมายในการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศเป็น 20 ล้านคน หรือมีรายได้จากการท่องเที่ยว ไม่น้อยกว่า 1 ล้านล้านบาท และให้การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมสาขาหลักที่เติบโตอย่างยั่งยืน (www.krungsri.com) และได้กำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ.2547-2551 จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ เพื่อเตรียมการรองรับให้อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยสามารถปรับตัวและเผชิญกับปัญหาที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยวของประเทศไทยในระยะยาวที่สามารถกระจายรายได้และโอกาสการพัฒนาแก่ชุมชนอย่างทั่วถึง กล่าวคือ ยุทธศาสตร์การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการ

การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้ดำเนินการตอบสนองด้านการตลาดโดยสอดคล้องตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวข้างต้น เพราะเล็งเห็นว่าการท่องเที่ยวของประเทศไทยอยู่ในสถานะที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกได้ จึงได้กำหนดมาตรการในการเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันของประเทศไทย ให้สามารถแข่งขันในตลาดการท่องเที่ยวระดับโลกได้ โดยการสร้างเครือข่ายการทำงานด้านการส่งเสริม การตลาดในต่างประเทศให้ครอบคลุมตลาดเป้าหมายที่มีศักยภาพสูงและสนับสนุนให้ภาคเอกชนมีความเข้มแข็ง เป็นแกนในการดำเนินงานด้านการตลาด รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ อาทิเช่น พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยว (E-Tourism) มาใช้ในการดำเนินงานควบคู่กับการพัฒนาปัจจัยพื้นฐานด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ

พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยว (E-Tourism) คือ การดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งถือว่าเป็นช่องทางจำหน่ายที่มีความสำคัญมากขึ้นในยุค

โลกาภิวัตน์ที่ผู้บริโภคยุคใหม่มีกระแสความนิยมในการใช้อินเทอร์เน็ตในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ และมีแนวโน้มที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง เนื่องจาก ผู้บริโภคสามารถหาข้อมูลได้ง่าย สะดวก ราคาถูก รวดเร็ว ครอบคลุม ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ด้านการท่องเที่ยว นั้น นักท่องเที่ยวสามารถซื้อสินค้าและบริการ ได้โดยตรงโดยไม่ต้องผ่านตัวกลาง สามารถทำธุรกรรมได้ตลอด 24 ชั่วโมงไม่ว่าจะอยู่ที่ใด โดย นักท่องเที่ยวสามารถหาข้อมูลได้ด้วยตนเอง อาทิเช่น สถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง การขอคืนเงิน การรับประกัน ข้อมูลความปลอดภัยในธุรกรรมออนไลน์นอกจากนั้นผู้ประกอบการได้รับประโยชน์ ในการลดค่าใช้จ่ายและต้นทุน และสามารถขยายฐานลูกค้าได้อย่างกว้างขวางทั่วโลก สามารถ ให้บริการลูกค้าได้อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการได้อย่างเต็มที่

นอกจากนั้น E-Tourism ยังเกี่ยวข้องไปถึงการจัดระบบการทำงานของฝ่ายอื่นๆ ที่ เกี่ยวข้องกับการบริการการท่องเที่ยวโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการสนับสนุนการดำเนินงาน ในส่วนของ Back Office การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และการสร้างเครือข่ายของพันธมิตรอัน เป็นกลยุทธ์ในการสร้างความได้เปรียบให้แก่ผู้ประกอบการไทยที่จักส่งผลให้ธุรกิจท่องเที่ยวของ ไทยเท่าทันการแข่งขันในระดับโลกได้อย่างยั่งยืนอีกด้วย

การศึกษากาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ใน ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงสภาพกาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรมใน จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งแสดงถึงการตอบสนองมาตรการของภาครัฐในการพัฒนาคุณภาพการ ให้บริการและเพิ่มศักยภาพในการสร้างความได้เปรียบ การแข่งขันของธุรกิจดังกล่าว รวมทั้ง สภาพของปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันของธุรกิจที่ ที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาการทำ วิจัยในเชิงกว้างและลึกต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงสภาพการนำเอาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจที่พักแรม ในจังหวัดเชียงใหม่

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจ ที่ที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของประชากร

การวิจัยเรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยกำหนดให้ประชากร คือ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้กำหนดศึกษาสภาพการนำเอาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กรธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

1.4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ธุรกิจที่พักแรม หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับที่พักแรมในลักษณะต่าง ๆ ในจังหวัด เชียงใหม่ ได้แก่ โรงแรม เกสต์เฮาส์ และบ้านพักแบบรีสอร์ท

สภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หมายถึง สภาพการใช้ และ/หรือไม่ใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของการสนับสนุนการดำเนินงานในส่วนงาน Back Office และการให้บริการแก่ลูกค้า

การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรม หมายถึง การที่ธุรกิจที่พักแรมได้นำเอาธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดระบบและการดำเนินงานของฝ่ายต่าง ๆ ในส่วนงาน Back Office รวมถึงกับการบริการให้แก่ลูกค้าของธุรกิจโดยใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการสนับสนุนการดำเนินงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ การนำเสนอรูปแบบการบริการ การติดต่อสอบถาม การจัดโปรแกรมและเจรจาต่อรอง ตลอดจนการชำระเงินในการรับบริการแบบ On line/Real time และสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Business) หมายถึง การทำธุรกรรมใด ๆ ทั้งในระดับส่วนบุคคลและองค์กรโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถสื่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลได้โดยข้อความ และ/หรือ ภาพ และ/หรือเสียง

เวิลด์ ไรด์ เว็บ (World Wide Web) หมายถึง ศูนย์รวมข้อมูลจำนวนมากที่สามารถเชื่อมโยงได้จากคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ข้อมูลดังกล่าวเป็นได้ทั้งตัวอักษร รูปภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหว ที่ส่วนมากสร้างขึ้นจากภาษา HTML (Hyper Text Markup Language) ซึ่งเป็นภาษาที่ช่วยให้ข้อมูลใดข้อมูลหนึ่งสามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่น ๆ ได้ ข้อมูล

เหล่านี้สามารถเรียกดูได้ผ่านทางบราวเซอร์ (Browser) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อใช้แสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่อยู่บนเว็บผ่านทางจอคอมพิวเตอร์

เว็บไซต์ (Web Site) หมายถึง ข้อมูลเอกสารที่รวบรวมขึ้นเป็นชุดภายใต้โดเมนเนมเว็บไซต์ประกอบขึ้นด้วยเว็บเพจ (Web page) จำนวนหลาย ๆ หน้ารวมเข้าด้วยกัน เว็บเพจหน้าแรกที่ผู้ชมจะเห็นเมื่อเปิดเว็บไซต์ขึ้นมา เรียกว่า โฮมเพจ (homepage) เว็บไซต์เปรียบได้กับหนังสือหนึ่งเล่ม แต่ละหน้าก็คือเว็บเพจ และโฮมเพจก็คือหน้าแรกของปกหนังสือ

โดเมนเนม (Domain name) หมายถึง ชื่อที่ใช้แทน IP address โดยที่ผู้ใช้ต้องพิมพ์ลงบนเว็บเบราว์เซอร์เพื่อเข้าชมเว็บเพจที่ต้องการ ชื่อนี้เป็นส่วนหนึ่งของ URL โดเมนเนมเปรียบเสมือนการตั้งชื่อบริษัท ส่วนมากโดเมนเนมเป็นชื่อที่สั้น จำง่าย พิมพ์ง่าย และมีความหมายในตัวเองเพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาในเครื่องมือสืบค้น เช่น Majorcineplex.com ทุก ๆ โดเมนเนมจะต้องมีส่วนปิดท้าย หรือที่เรียกว่า นามสกุล ซึ่งมีความสำคัญมาก เนื่องจากจะเป็นส่วนที่บอกว่าเว็บไซต์ต่าง ๆ อยู่ใน Top Level Domain ไต และมีเนื้อหาข้อมูลหรือประเภทธุรกิจในลักษณะใด ตัวอย่าง Top Level Domain ได้แก่ เช่น .com company) เป็นบริษัทหรือบุคคลทั่วไป .edu (education) เป็นสถาบันการศึกษา .org (organization) เป็นองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

Uniform Resource Locator (URL) หมายถึง ชื่อที่ใช้เพื่อแสดงถึงที่อยู่ของเอกสารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในเว็บ ประกอบด้วย โพรโตคอล โดเมนเนม ไตเรกทอรี และชื่อเอกสารเช่น <http://www.ecommerce.or.th/links/stat.html> เป็นต้น

เว็บไซต์ท่า (Portal Web) หมายถึง เว็บไซต์ที่เป็นเสมือนศูนย์รวมข้อมูลที่น่าสนใจและการให้บริการต่าง ๆ อาทิ ข่าวสารประจำวัน อีเมล ห้องสนทนา (Chat room) เครื่องมือสืบค้น (Search engine) และ แหล่งซื้อของ (Shopping mall) เป็นต้น เว็บท่ามีทั้งแบบทั่วไป คือ มีเนื้อหาหลากหลายครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง อาทิ Yahoo, AOL.com และ MSN.com เป็นต้น และแบบที่มีเนื้อหาเฉพาะเจาะจงไปในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นพิเศษ อาทิ Sanook เน้นบันเทิง eFinanceThai.com เน้นเรื่องการเงิน Sawasdee.com เน้นการท่องเที่ยว และ WebMD.com เน้นด้านสุขภาพ เป็นต้น เว็บท่าเกิดจากการพัฒนาของเว็บไซต์ที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสืบค้นเพียงอย่างเดียวในระยะแรก แต่ภายหลังต้องการขยายฐานผู้เข้าชมเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน จึงมีการปรับปรุงรูปแบบและเนื้อหาให้หลากหลายยิ่งขึ้น

เซิร์ฟเวอร์ (Server) หมายถึง คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์บนเครือข่ายที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรที่มีอยู่บนเครือข่ายนั้น เช่น ไฟล์ เซิร์ฟเวอร์ (File server) คือ คอมพิวเตอร์ที่

มีไว้เพื่อเก็บข้อมูลต่าง ๆ หรือ ดาต้าเบส เซิร์ฟเวอร์ (database server) ซึ่งก็คือ คอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าแจกจ่ายฐานข้อมูลให้แก่ผู้ใช้เมื่อมีคำสั่งส่งมาถึง โดยมากเซิร์ฟเวอร์จะมีหน้าที่หลักเพียงหน้าที่เดียวเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

การมีเว็บไซต์ หมายถึง สถานประกอบการนั้น ๆ มีเว็บไซต์ซึ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการของตนเอง เช่น ประวัติความเป็นมา ประเภทสินค้า และการบริการที่มีสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ รวมทั้งการทำกิจกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือรับคำสั่งสินค้า/บริการผ่านเว็บไซต์ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในเว็บไซต์อาจถูกเก็บอยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของสถานประกอบการนั้น ๆ หรือฝากอยู่ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่ไม่ใช่ของสถานประกอบการนั้น ไม่ว่าจะเป็ นลักษณะของการเช่าพื้นที่ในเซิร์ฟเวอร์ของผู้อื่น หรือการใช้พื้นที่ให้ฟรี

โฮมเพจ (Homepage) หมายถึง หน้าแรกของเว็บไซต์ที่ผู้เข้าชมเห็นเมื่อเปิดเว็บไซต์ขึ้นมา ส่วนมากเป็นหน้าหลักของเว็บไซต์ที่บรรจุข้อมูลที่สำคัญที่สุดและหัวข้อของเนื้อหาที่อยู่ในหน้าอื่นๆ

บราวเซอร์ (Browser) หมายถึง โปรแกรมที่ใช้แสดงข้อมูลของ World Wide Web บนจอคอมพิวเตอร์ เว็บเบราว์เซอร์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่ Internet Explorer ของ Microsoft และ Netscape Navigation ของ Netscape Communications

Frequently asked questions (FAQ) หมายถึง การรวบรวมคำตอบของคำถามที่ถู กถามบ่อยเข้าไว้ด้วยกันและนำเผยแพร่ขึ้นบนเว็บไซต์ เพื่อประหยัดเวลาในการหาข้อมูลของผู้อ่าน และประหยัดแรงงาของธุรกิจหรือเว็บไซต์ที่ไม่ต้องเสียไปกับการตอบคำถามเดิม ๆ ซ้ำไปซ้ำมา พบได้มากในหน้าโฮมเพจของเว็บไซต์ต่าง ๆ

Secure Electronic Transaction (SET) หมายถึงระบบการรักษาความปลอดภัยที่ พัฒนาโดยบริษัทผู้ให้บริการบัตรเครดิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการฉ้อโกงที่เกี่ยวข้องกับบัตรเครดิต การทำงานของระบบนี้คือ ผู้ขายจะไม่ทราบหมายเลขบัตรเครดิตของลูกค้าเลย เพราะข้อมูลดังกล่าวจะถูกส่งจากผู้ซื้อสินค้าไปยังผู้ขายในแบบที่เข้ารหัส เมื่อได้ข้อมูลดังกล่าวแล้ว ผู้ขาย จะส่งข้อมูลต่อไปยังสถาบันการเงินที่เป็นผู้เข้ารหัสและเป็นผู้เดียวที่สามารถถอดรหัสออกได้ จากนั้นสถาบันการเงินจะพิจารณาเครดิตของผู้ซื้อแล้ว จึงส่งข้อมูลกลับไปยังผู้ขายว่าอนุญาตให้ผู้ซื้อชำระเงินด้วยบัตรเครดิตนั้นหรือไม่

เครื่องคอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สถานประกอบการมีไว้ใช้ในการดำเนินกิจการ และสามารถใช้งานได้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (พีซี) และ เครื่องคอมพิวเตอร์แบบกระเป๋าหิ้ว (โน้ตบุ๊ก)

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) หมายถึง การส่งข้อความสำหรับบุคคลต่อบุคคลจากผู้ส่งให้แก่ผู้รับผ่านทางอินเทอร์เน็ต

เทคโนโลยี หมายถึง การนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์หรือความรู้ด้านอื่น ๆ ที่ได้จัดระเบียบดีแล้ว มาประยุกต์ใช้งานในด้านใดด้านหนึ่งเพื่อให้งานนั้นมีความสามารถและประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมและเรียบเรียง เพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการงานที่เกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูล เพื่อให้ได้เป็นสารสนเทศ ซึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อช่วยในการติดต่อสื่อสาร และการส่งผ่านข้อมูลและสารสนเทศให้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น

ธุรกิจการท่องเที่ยว หมายถึง ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรมธุรกิจนำเที่ยว ร้านขายของที่ระลึก และธุรกิจรถเช่า

ธุรกิจทัวร์ หมายถึง ธุรกิจที่จัดนำเที่ยวในลักษณะภายในประเทศ (Inbound Tour) และต่างประเทศ (Outbound Tour)

ธุรกิจสินค้าที่ระลึก หมายถึง ธุรกิจที่จำหน่ายสินค้าที่ระลึก ศูนย์อุตสาหกรรมการผลิตสินค้าที่ระลึก อาทิ แอนติค เซรามิค ผ้าไหมและผ้าฝ้ายผลิตภัณฑ์กระดาษผลิตภัณฑ์ร่มและอื่น ๆ

ธุรกิจร้านอาหาร หมายถึง ธุรกิจที่ให้จำหน่ายและบริการอาหาร อาทิ อาหารไทย เช่น ชนโตก ฟันเมือง ก๋วยเตี๋ยว อาหารทะเล สุกี้ยากี้ และอาหารนานาชาติ

ธุรกิจรถเช่า หมายถึง ธุรกิจที่ให้บริการเกี่ยวกับรถเช่า ได้แก่ รถตู้ รถเก๋ง รถกระบะ รถจักรยานยนต์และรถจักรยาน

การสร้างคุณค่าให้สถานที่พักผ่อน หมายถึง การเพิ่มมูลค่าเพิ่มทั้งด้านตัวสินค้าและบริการรวมทั้งคุณค่าทางจิตใจและความรู้สึกต่อการใช้สินค้าและบริการ ได้แก่ รูปแบบที่พักใหม่ ๆ เช่น บูทีค โฮเทล และ โลว์คอส โฮเทล การกำหนดราคาสมเหตุสมผลตามคุณภาพ การใช้เทคนิค

ใหม่ ๆ ในการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่าย เช่น พาณิชนียอิเล็กทรอนิกส์ การโฆษณาดึงดูดความสนใจ การใช้วัฒนธรรมไทยในการบริการ เช่น รอยยิ้ม มิตรไมตรี ความเอื้ออาทร

การเป็นแหล่งข้อมูลเพียงแห่งเดียว หมายถึง การที่ภาครัฐสร้างระบบข้อมูลที่พักรวมเพียงแห่งเดียว โดยการรวบรวมข้อมูลจากธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวโดยคลิกเข้าไปในเว็บไซด์ที่ภาครัฐสร้างขึ้น และสามารถคลอกรเชื่อมต่อไปยังเว็บไซด์ของผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลให้นักท่องเที่ยวประหยัดเวลาในการค้นหาและลดค่าใช้จ่ายผู้ประกอบการ

ค่ามาตรฐานของที่พักแรม หมายถึง การที่ภาครัฐกำหนดระดับมาตรฐานของบริการที่ลูกค้าพึงได้รับจากที่พักแรมตามระดับราคาที่สมเหตุผล เช่น โรงแรมระดับ 5 ดาว มีบริการที่อยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งนอกเหนือจากห้องพักที่มีมาตรฐานแล้วยังต้องมีบริการเสริมอื่น ๆ เช่น ร้านอาหาร บริการท่องเที่ยว บริการจองตั๋วเดินทาง บริการยานพาหนะรับส่ง/รถเช่า ห้อง ฟิตเนส และสปา เป็นต้น

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ : นำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

1.5.1 เป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

1.5.2 เป็นข้อมูลพื้นฐานในการศึกษาและการวิจัยในเชิงลึกต่อไป