

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักแรม ในจังหวัดเชียงใหม่ จากธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ 156 ราย สรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่

ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นเกสต์เฮาส์ ร้อยละ 42.8 รองลงมาได้แก่ รีสอร์ท โรงแรมระดับ 1 ดาว โรงแรมระดับ 2 ดาว โรงแรมระดับ 3 ดาว และโรงแรมระดับ 4 และ 5 ดาว ร้อยละ 15.7, 15.0, 8.4, 6.0, 3.0 และ 3.0 ตามลำดับ ซึ่งธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่มีระยะเวลาดำเนินงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีสถานภาพเป็นนิติบุคคล และบุคลากรในสังกัดมีจำนวนไม่เกิน 50 คน

นอกเหนือจากการให้บริการห้องพักแล้ว ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีบริการอื่น ๆ ได้แก่ ร้านอาหาร การจองตั๋วเครื่องบิน ทัวร์นำเที่ยว รถเช่า สปาและอื่น ๆ เช่น รถนวดไทย ทำอาหารไทย รวมทั้ง ร้านสะดวกซื้อและสปอร์ตคลับ ทั้งนี้ ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์ โทรสาร และอีเมล เป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร และมีช่องทางการจำหน่ายห้องพักและบริการอื่น ๆ โดยลูกค้าติดต่อโดยตรง ขยายผ่านตัวแทน และขยายผ่านโรงแรมในเครือ ส่วนการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์ นั้น ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ใช้วิธีลูกค้าบอกต่อ การใช้สื่ออื่น ๆ ได้แก่ นิตยสาร เว็บไซต์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ และโทรทัศน์ ทั้งนี้ ลูกค้าส่วนใหญ่ของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่เป็นชาวไทยร้อยละ 78.6 รองลงมา ได้แก่ ชาวยุโรป อเมริกัน ญี่ปุ่น ออสเตรเลีย จีน และ ลูกค้าจากประเทศในแถบแอฟริกา เกาหลี และสิงคโปร์ ตามลำดับ โดยลูกค้าที่มาใช้บริการมีจำนวนระหว่าง 1,001 – 5,000 รายต่อปี ทั้งนี้ ในช่วงการท่องเที่ยวนอกฤดูกาล (Low Season) ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ลดราคาห้องพักในอัตราไม่เกินร้อยละ 20 ของราคาห้องพัก

5.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้มีจำนวน 115 ราย ซึ่งแต่ละองค์กรมีคอมพิวเตอร์ใช้จำนวนไม่เกิน 10 เครื่อง และมีบุคลากรดูแลคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะจำนวนระหว่าง 1-5 คน ทั้งนี้ ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่ได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานภายในองค์กร (Back Office) ในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การบริหารงานในองค์กรในการดำเนินการดำเนินงานทั่วไป เช่น งานพิมพ์ การประสานงาน รองลงมา ได้แก่ การบัญชีและการเงิน งานตลาด ข้อมูลการตัดสินใจของผู้บริหาร ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และการบริหารงานบุคคล การติดตั้งเว็บไซต์ของ

ธุรกิจที่หักแรมในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า ธุรกิจที่ไม่ได้ติดตั้งเว็บไซต์ของตนเองมีจำนวน 84 ราย ซึ่งมีสาเหตุมาจากธุรกิจขาดบุคลากรดูแลด้านเว็บไซต์ การติดตั้งเว็บไซต์จะทำให้ต้นทุนสูงขึ้นและไม่คุ้มกับประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ รวมทั้งผู้ประกอบการขาดความรู้ด้านเว็บไซต์ ประกอบกับกิจการยังมีขนาดเล็กจึงยังไม่มีความจำเป็นต้องติดตั้งเว็บไซต์ และเห็นว่าแม้ไม่มีการติดตั้งเว็บไซต์ลูกค้าก็รู้จักองค์กรดีอยู่แล้ว ทั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจที่หักแรมยังไม่มีแผนการที่จะติดตั้งเว็บไซต์เป็นของตนเอง คิดเป็นร้อยละ 54.8

ส่วนธุรกิจที่หักแรมที่มีเว็บไซต์ขององค์กร จำนวน 72 ราย ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ขององค์กรโดยช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ แจกกลุ่มเป้าหมายทางอีเมล ลงเว็บไซต์แลกเปลี่ยนระหว่างพันธมิตรทางธุรกิจที่เกี่ยวข้อง ลงโฆษณาในเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยม และลูกค้ารู้จักเว็บไซต์แล้วบอกต่อ ทั้งนี้ ผลของการใช้ช่องทางดังกล่าวช่วยให้ลูกค้ารู้จักองค์กรมากขึ้น ส่วนรอบการปรับปรุงโฮมเพจ และ/หรือเว็บไซต์ขององค์กรนั้น ธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่ดำเนินการปรับปรุงระหว่าง 1-4 ครั้งต่อเดือน ทั้งนี้ การดูแลเว็บไซต์ขององค์กร ธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่จ้างบุคลากรจากภายนอกองค์กรในการดูแลเว็บไซต์ขององค์กร ร้อยละ 83.3

5.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์

จากการศึกษาพบว่า รูปแบบการให้บริการผ่านเว็บไซต์ของธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่เป็นแบบมาตรฐานที่กำหนดไว้บนเว็บไซต์ ร้อยละ 68.1 และแบบยืดหยุ่นตามที่ลูกค้าต้องการร้อยละ 36.1 ส่วนสารสนเทศที่เว็บไซต์ขององค์กรนำเสนอ ได้แก่ รูปภาพแสดงรายละเอียดของห้องพัก ขั้นตอนการจองห้องพัก การบริการที่องค์กรให้บริการ วิธีการชำระเงิน และเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงหรือการยกเลิกการให้บริการ

รายการที่ลูกค้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์ขององค์กร ได้แก่ การจองห้องพัก การเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกการให้บริการ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต On line/Real time การหาข้อมูลสารสนเทศขององค์กร และการจองตั๋วเครื่องบิน ทั้งนี้ ธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่มีลูกค้าใช้บริการผ่านเว็บไซต์จำนวนไม่ถึง 100 รายต่อปี ร้อยละ 83.2 ซึ่งไม่ถึงร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมดขององค์กร ส่วนรูปแบบการชำระเงินเพื่อจองห้องพักผ่านเว็บไซต์นั้น ส่วนใหญ่ชำระโดยผ่านบัตรเครดิต โดยธุรกิจขอหมายเลขบัตรเครดิตเพื่อเรียกเก็บเมื่อใช้บริการ

5.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

องค์กรธุรกิจที่หักแรมส่วนใหญ่ประสบปัญหาและอุปสรรคจากการใช้อินเทอร์เน็ตได้แก่ การแสดงข้อมูลทำได้ช้า สายหลุดบ่อย สายไม่ค่อยว่าง และอื่น ๆ เช่น มีโฆษณาแทรกระหว่างการใช้และเกิดไวรัส ส่วนปัญหาในการใช้อินเทอร์เน็ตที่ธุรกิจที่หักแรมพบจากลูกค้า ได้แก่ ความไม่แน่ใจใน

ความปลอดภัยของการให้ข้อมูล เช่น การมอบหมายเลขบัตรเครดิตให้กับผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวม ข้อมูลที่ธุรกิจมีอยู่มีความไม่สมบูรณ์จึงค้นหาต่อไปไม่ได้ ข้อมูลที่ธุรกิจนำเสนอไม่ทันสมัย รูปแบบเว็บไซต์ไม่ดึงดูดใจทำให้ไม่น่าสนใจ มีโฆษณาแทรกระหว่างที่ใช้บริการบนเว็บไซต์ และอื่น ๆ ได้แก่ ลูกค้าเองยังไม่มี ความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต และลูกค้าบางรายใช้อินเทอร์เน็ตไม่เป็น

นอกจากนั้น ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลให้การใช้เว็บไซต์ในธุรกิจที่พักรวมไม่รุดหน้า และไม่สามารถขยายตัวไปสู่พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) ได้นั้น ผู้ประกอบการในธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรียงตามลำดับความสำคัญ 3 อันดับ อันดับ 1 การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้ต้นทุนสูงของธุรกิจสูงขึ้น อันดับ 2 องค์กรขาดบุคลากรด้านการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอันดับ 3 ไม่มีองค์กรกลางของภาครัฐดูแลเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังมีประเด็นอื่น ๆ ได้แก่ ลูกค้าเป้าหมายยังไม่นิยมใช้บริการโดยผ่านอินเทอร์เน็ต ประเทศไทยยังขาดกฎหมายคุ้มครองพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารขององค์กรไม่เห็นความสำคัญของการใช้อินเทอร์เน็ต และบางพื้นที่ยังไม่มี การติดตั้งระบบโทรศัพท์

5.1.5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกอบการ

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่ เห็นว่าลูกค้าเป้าหมายที่เหมาะสมที่สุดกับธุรกิจที่พักรวมของประเทศไทยคือ กลุ่มลูกค้าระดับล่าง ทั้งนี้ การกำหนดราคาค่าที่พักควรสมเหตุสมผลกับการให้บริการ การสร้างคุณค่าให้กับสถานที่พักรวมในประเทศไทยนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่มีข้อเสนอแนะหลายประการ ได้แก่ ธุรกิจควรคิดราคาสมเหตุสมผลตามคุณภาพของการให้บริการ การใช้วัฒนธรรมไทยในการบริการ เช่น รอยยิ้ม ความมีมิตรไมตรี และการเอื้ออาทร เป็นต้น การใช้เครื่องมือในการบริการที่เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการลูกค้า เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับเปลี่ยนโปรแกรมได้ตามต้องการ และอื่น ๆ เช่น การให้บริการลูกค้าด้วยใจ (Service Mind) การอำนวยความสะดวกสบายแก่ลูกค้า การดูแลสถานประกอบการและสถานที่ท่องเที่ยวให้สวยงาม การสร้างระบบความปลอดภัย และการจัดการบริหารธุรกิจแบบมืออาชีพ

นอกจากนั้น ความคิดเห็นที่มีต่อการให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลที่พักรวมเพื่อป้องกันการฉ้อโกงจากลูกค้า นั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่เห็นด้วย เนื่องจากช่วยส่งผลให้ระบบการพักรวมของประเทศไทยเป็นมาตรฐานสากล ภาครัฐมีข้อมูลกลางที่สามารถรวบรวมได้จากผู้ประกอบการ ภาครัฐมีเว็บไซต์ขนาดใหญ่ที่ลูกค้าสามารถค้นหาและเข้าถึงได้ง่ายกว่าและสามารถเข้าต่อไปยังเว็บไซต์ของภาคธุรกิจได้ต่อไป และช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการเสาะแสวงหาข้อมูลตามที่ต้องการ ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย เพราะคิดว่าภาครัฐไม่

สามารถทำได้จริงเพราะมีขั้นตอนมากในการปฏิบัติงาน ข้อมูลภาครัฐไม่ทันสมัย ภาครัฐทำงานไม่มีประสิทธิภาพ และข้อมูลซ้ำไม่ทันเหตุการณ์

ส่วนความคิดเห็นที่มีต่อการให้ภาครัฐสร้างระบบรับประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ ผู้ประกอบการ เช่น การให้เครื่องหมาย E-Trust แก่องค์กรนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นด้วย เนื่องจากช่วยสร้างความมั่นใจในมาตรฐานของสถานที่พักแรม และการบริการของธุรกิจที่พักแรม และเป็นการรับประกันคุณภาพในการให้บริการจริง ส่วนที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากเห็นว่าเป็นไปได้ยากในทางปฏิบัติ ภาครัฐขาดหน่วยงานกลางในการดูแลประสานงานด้านมาตรฐานของเว็บไซต์ กำลังคนด้านระบบเว็บไซต์จากภาครัฐมีจำนวนไม่เพียงพอในการดูแล

นอกจากนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการให้ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของที่พักรวมจริง เพราะจะช่วยป้องกันการมิดหวังและสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า เป็นจุดดึงดูดให้ลูกค้าเลือกเดินทางมาประเทศไทย และเป็นการสร้างมาตรฐานของที่พักรวมของประเทศให้ เป็นไปอย่างสากล และช่วยให้ภาพพจน์ของประเทศไทยดีขึ้นส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย เนื่องจากคิดว่า ภาครัฐไม่สามารถทำได้จริงเพราะขาดปัจจัยด้านงบประมาณและบุคลากรในการตรวจสอบดูแล เป็นไปได้ยากในเชิงปฏิบัติ รวมทั้งยังมีการคอร์รัปชัน และอื่น ๆ จำนวน 4 ราย คือ ภาครัฐได้กำหนดค่ามาตรฐานของที่พักรวมอยู่แล้วแต่ปัญหาเกิดจากการขาดวินัยและจริยธรรมของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ ความคิดเห็นที่มีต่อการให้ภาครัฐจัดตั้งกองทุนรับประกันความปลอดภัยด้านการพักรวม เช่น การประกันภัยที่อาจเกิดขึ้นกับลูกค้า ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่เห็นด้วย เพราะเป็นการสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับลูกค้า และหากเกิดอุบัติเหตุหรือภัยอันตรายใด ๆ เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการลูกค้าก็สามารถเรียกร้องสิทธิและเงินชดเชยความเสียหายจากกองทุนรับประกันความปลอดภัยดังกล่าวได้ ส่วนกลุ่มที่ไม่เห็นด้วย เพราะเห็นว่ากฎหมายยังไม่สามารถบังคับเอาความผิดกับผู้ก่อคดีแก่นักท่องเที่ยวได้ ภาครัฐยังมีหน่วยงานและกำลังคนไม่เพียงพอในการดูแลประสานงานในประเด็นดังกล่าว และอื่น ๆ จำนวน 6 ราย เพราะเห็นว่าเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก และคนไทยบางส่วนขาดจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของบ้านจึงมักเกิดเหตุการณ์ร้ายต่อนักท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม แหล่งเงินทุนของกองทุนรับประกันความปลอดภัยของลูกค้า นั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นว่า เงินทุนควรมาจากทั้ง 2 ภาคร่วมกัน คือภาครัฐและภาคธุรกิจ โดยภาครัฐควรสนับสนุนเงินทุนในระยะแรกก่อน และเก็บจากภาคธุรกิจทั้งหมดในระยะถัดไป เพื่อช่วยให้ผู้ประกอบการได้มีการเตรียมการในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และผู้ประกอบการมีความเห็นว่า เงินกองทุนควรมาจากงบประมาณที่ภาครัฐสนับสนุนทั้งหมด เพราะเห็นว่าเป็นการช่วย

ลดต้นทุนผู้ประกอบการ ส่งผลให้การกำหนดราคาห้องพักไม่สูงกว่าประเทศคู่แข่ง และผู้ประกอบการที่เห็นว่าเงินกองทุนควรมาจากภาครัฐกิจทั้งหมด เพราะผู้ประกอบการสามารถผลักภาระค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นไปยังลูกค้าได้ ภาครัฐกิจมีศักยภาพพอในการจัดการและดูแลสมาชิกที่เป็นผู้ประกอบการด้วยกันเองได้คล่องตัวกว่า

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาในการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคของการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ ดังต่อไปนี้

5.2.1 จุดแข็ง (Strength)

ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจมาเป็นระยะเวลามากกว่า 11 ปีขึ้นไป ซึ่งนอกเหนือจากการให้บริการห้องพักแล้ว ยังมีบริการร้านอาหาร จองตัวเครื่องบิน ทวีร์นำเที่ยว รถเช่า ลป้าและอื่น ๆ เช่น ร้านสะดวกซื้อและสปอร์ตคลับ การลดราคาห้องพักในช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว (Low season) ไม่เกินร้อยละ 20 ของราคาห้องพัก ซึ่งเป็นอัตราการลดราคาที่ไม่มากเกินไปที่จะส่งผลกระทบต่อต้นทุนของธุรกิจ ธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในองค์กร จำนวนตั้งแต่ 1-10 เครื่อง โดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร (Back Office) ของธุรกิจที่พักแรมตั้งแต่ระดับการปฏิบัติการและระดับการตัดสินใจของผู้บริหาร ได้แก่ การบริหารงานในองค์กรในการการดำเนินงานทั่วไป เช่น งานพิมพ์ การประสานงาน รองลงมา ได้แก่ การบัญชีและการเงิน งานตลาด ข้อมูล การตัดสินใจของผู้บริหาร ประชาสัมพันธ์หน่วยงาน และการบริหารงานบุคคล ส่วนการให้บริการลูกค้าผ่านเว็บไซต์นั้น องค์กรได้นำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ รูปภาพของห้องพัก ขั้นตอนการจองห้องพัก วิธีการชำระเงิน และเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลงหรือการยกเลิกการใช้บริการ โดยมีรูปแบบบริการผ่านเว็บไซต์เป็นแบบมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้บนเว็บไซต์และแบบยึดหยุ่นตามลูกค้าต้องการ การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรธุรกิจที่พักแรมดังกล่าว ส่งผลให้การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ขององค์กรมีหลายช่องทาง ได้แก่ การแจ้งกลุ่มเป้าหมายทางอีเมล การลงโฆษณาในเว็บไซต์ที่เป็นที่นิยม เช่น กูเกิล (Google) สนุก (Sanook) และยาฮู (Yahoo) เป็นต้น ถึงแม้ว่าธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่มีลูกค้าที่ใช้บริการผ่านเว็บไซต์ต่อปี จำนวนน้อยกว่า 100 คน หรือไม่ถึงร้อยละ 20 ของจำนวนลูกค้าทั้งหมด แต่ผลของการใช้ช่องทางดังกล่าวส่งผลให้ลูกค้าส่วนใหญ่รู้จักองค์กรมากขึ้นถึงร้อยละ 40.4 และลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พบปัญหาจากการใช้บริการผ่านเว็บไซต์

ร้อยละ 48.6 ซึ่งสามารถตอบสนองการบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น กล่าวคือ การจองห้องพัก ร้อยละ 36.2 และอื่น ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลง/การยกเลิก การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต On line/Real time การค้นหาข้อสารสนเทศขององค์กรและการจองตั๋วเครื่องบิน

นอกจากนั้น จากการศึกษาความต้องการของผู้ประกอบการที่พักแรมพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ประสงค์ให้ภาครัฐเป็นแหล่งกำเนิดข้อมูลเพียงแห่งเดียวในการสร้างระบบข้อมูลที่พักแรมเพื่อป้องกันการสับสนของลูกค้า อันจะช่วยส่งผลให้ระบบการค้นหาข้อมูลของประเทศมีความน่าเชื่อถือเป็นมาตรฐานเดียวกันและช่วยให้ลูกค้าประหยัดเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ รวมทั้งต้องการให้ภาครัฐสร้างระบบรับประกันมาตรฐานของเว็บไซต์ผู้ประกอบการ เช่น การให้เครื่องหมาย E-trust แก่ธุรกิจที่พักแรมเพื่อช่วยสร้างความเป็นมาตรฐานของสถานที่พักแรมและลดความแตกต่างของการให้บริการของธุรกิจที่พักแรมแต่ละแห่งรวมทั้งเป็นการรับประกันคุณภาพในการให้บริการจริง ตลอดจนให้ภาครัฐกำหนดค่ามาตรฐานของแหล่งที่พักแรมเพื่อป้องกันการฉ้อโกงและสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าว่าจะได้รับบริการตามมาตรฐานของที่พักแรมในแต่ละระดับ นอกจากนี้ผู้ประกอบการที่พักแรมส่วนใหญ่ต้องการให้ภาครัฐตั้งกองทุนรับประกันความปลอดภัยด้านการพักแรม เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าในด้านความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน หากเกิดกรณีเสียหายในระหว่างการใช้บริการที่พัก ก็สามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ ทั้งนี้ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าแหล่งเงินของกองทุนรับประกันความปลอดภัยควรมาจากภาครัฐและผู้ประกอบการร่วมกัน

ส่วนการสร้างมูลค่าเพิ่มในการบริการของที่พักแรมนั้นผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่า นอกเหนือจากการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานแล้ว การบริหารจัดการในองค์กรต้องเป็นแบบมืออาชีพ การใช้วัฒนธรรมไทยในการบริการ เช่น รอยยิ้ม มิตรไมตรี การเอื้ออาทรการบริการด้วยใจ เป็นต้น ซึ่งเป็นการสร้างจุดแตกต่าง (Differentiation) ของการบริการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เห็นว่าการคิดราคาการให้บริการแก่ลูกค้าต้องสมเหตุสมผลกับคุณภาพของการให้บริการ รวมทั้งการสร้างรูปแบบใหม่ ๆ ของที่พักแรม เช่น บูติคโฮเต็ล และ โลว์คอสท์ โฮเต็ล เพื่อให้สามารถรองรับลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Niche Market) ที่ต้องการความแปลกใหม่และกลุ่มลูกค้าระดับล่าง (Mass Market) ที่มุ่งให้ความสำคัญด้านราคา

ถึงแม้ว่า ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเว็บไซต์ขององค์กร มีเพียงจำนวน 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 46.2 ซึ่งมีจำนวนไม่ถึงครึ่งของกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีจำนวน 156 แห่ง แต่ธุรกิจที่พักแรมที่ยังไม่มีการติดตั้งเว็บไซต์มีแผนการที่จะมีเว็บไซต์ขององค์กร มีจำนวนถึง 38 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 45.2 จากผลการศึกษาดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นถึงความร่วมมือของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในการ

สนองตอบนโยบายของภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยที่สนับสนุนให้ภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเอาเครื่องมือนวัตกรรมมาพัฒนาในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่มีแนวโน้มในการใช้บริการที่พักแรมผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น (ศูนย์พัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์, 2546) รวมทั้งการที่ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมมีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาองค์กรให้มีศักยภาพโดยการสร้างมูลค่าเพิ่มในการบริการของธุรกิจที่พักแรมในด้านต่าง ๆ ดังได้กล่าวข้างต้น จึงส่งผลให้ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้มากยิ่งขึ้นต่อไป

5.2.2 จุดอ่อน (Weakness)

องค์กรธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่เป็นธุรกิจขนาดเล็กประเภทเกสต์เฮ้าส์ ร้อยละ 42.8 และจากการศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการชี้ให้เห็นว่า ลักษณะการดำเนินกิจการมีโครงสร้างการทำงานแบบครอบครัวและไม่ได้จัดแบ่งหน้าที่งานในองค์กรอย่างชัดเจน เจ้าของธุรกิจเป็นผู้กำหนดนโยบาย การบริหารจัดการและตัดสินใจในประเด็นสำคัญ ๆ เช่น การดำเนินธุรกิจที่พักแรมผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การตลาดขององค์กรเป็นลักษณะเชิงรับที่รอให้ลูกค้าติดต่อเข้ามาใช้บริการเอง การประชาสัมพันธ์องค์กรส่วนใหญ่ใช้วิธีการบอกต่อแบบปากต่อปาก ร้อยละ 44.9 และถึงแม้ว่าธุรกิจที่พักแรมส่วนใหญ่จะดำเนินกิจการมานานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป แต่ธุรกิจที่พักแรม ร้อยละ 26.3 ยังไม่มีคอมพิวเตอร์ใช้ในองค์กร

นอกจากนั้น ธุรกิจที่พักแรมที่ยังไม่มีเว็บไซต์ขององค์กร มีจำนวน 84 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 53.8 โดยมีสาเหตุหลายประการ ได้แก่ ธุรกิจที่พักแรมร้อยละ 25.6 ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ร้อยละ 21.8 เข้าใจว่าการติดตั้งระบบเว็บไซต์จะส่งผลให้องค์กรมีต้นทุนสูงขึ้น ผู้ประกอบการร้อยละ 19.2 มีความเห็นว่าการติดตั้งเว็บไซต์ไม่คุ้มกับประโยชน์ที่จะได้รับ และสาเหตุอื่น ร้อยละ 8.3 เห็นว่ากิจการยังมีขนาดเล็กอยู่และลูกค้ารู้จักองค์กรดีอยู่แล้ว จึงยังไม่มี ความจำเป็นในการติดตั้งเว็บไซต์ขององค์กร นอกจากนี้ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรม ร้อยละ 54.8 ไม่มีแผนการที่จะมีเว็บไซต์ขององค์กร โดยมีความคิดเห็นว่าการวิเคราะห์ธุรกิจไม่แน่นอน ไม่ต้องการเพิ่มค่าใช้จ่าย ติดตั้งแล้วไม่คุ้มค่า ธุรกิจยังมีขนาดเล็กอยู่ และมีความเข้าใจว่าลูกค้าไม่ชอบใช้บริการผ่านเว็บไซต์ ดังนั้น สภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่จึงยังอยู่ในระดับต่ำ

ปัญหาจากการให้บริการผ่านอินเทอร์เน็ตที่ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ประสบอยู่ ได้แก่ การแสดงข้อมูลทำได้ช้ามาก สายหลุดบ่อย สายไม่ค่อยว่าง และอื่น ๆ เช่น การมีโฆษณาแทรก และการมีไวรัสแทรก และปัญหาที่ธุรกิจพบจากลูกค้าในการใช้บริการผ่านอินเทอร์เน็ต ได้แก่ ความไม่

แนวโน้มความปลอดภัยของการให้ข้อมูลแก่ธุรกิจที่พักรวม รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ ข้อมูลจากเว็บไซต์มีไม่เพียงพอ ไม่สามารถคลิกเข้าไปค้นหารายละเอียดอื่น ๆ ได้ตามต้องการ ข้อมูลไม่ทันสมัย มีโฆษณาแทรกมากเกินไป และอื่น ๆ เช่น ลูกค้าไม่มีความชำนาญในการใช้อินเทอร์เน็ต

จากประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัญหาขององค์กรธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ทั้งด้านการจัดโครงสร้างองค์กรที่ยังไม่เป็นระบบและการบริหารจัดการที่รวมศูนย์อำนาจในการตัดสินใจอยู่ที่คนคนเดียว รวมทั้งผู้ประกอบการขาดความเข้าใจในการนำเอาระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการพัฒนาองค์กรและไม่สามารถตอบสนองในการให้บริการแก่ผู้บริโภครุ่นใหม่ ซึ่งเป็นกลุ่มลูกค้าที่ต้องการซื้อสินค้าและบริการได้โดยไม่ต้องผ่านคนกลาง สามารถทำธุรกรรมได้ตลอดเวลา สามารถหาข้อมูลได้ด้วยตนเองในด้านต่าง ๆ อาทิเช่น สถานที่ท่องเที่ยว การเดินทาง การเปรียบเทียบราคา การขอคืนเงิน การรับประกัน และข้อมูลความปลอดภัยในธุรกรรมออนไลน์ (อ้างแล้ว, 2546)

5.2.3 โอกาส (Opportunities)

ประเทศไทยมีความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเนื่องจากเป็นประเทศที่มีแหล่งท่องเที่ยวงดงามและติดอันดับยอดนิยมในตลาดท่องเที่ยวโลก โดยนิตยสาร Travel News – Sweden ได้คัดเลือกให้ไทยเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่ดีที่สุดแห่งปี 2547 ซึ่งต่อเนื่องเป็นปีที่สาม (วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์ หน้า 29) และเชียงใหม่เป็นหนึ่งในห้าจังหวัดที่ได้รับความนิยมในการท่องเที่ยวนอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร นครราชสีมา ขอนแก่น และระยอง (วารสารเศรษฐกิจและสังคม หน้า 8) ซึ่งส่งผลให้รัฐบาลมุ่งพัฒนาบริการและโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่ยกระดับขึ้น รวมทั้งการเปิดสนามบินนานาชาติสุวรรณภูมิในเชิงพาณิชย์อย่างเป็นทางการในเดือนกันยายน 2549 ซึ่งเป็นสนามบินที่สามารถรองรับธุรกิจและการบริการด้านอากาศยานที่ได้มาตรฐานและใหญ่ที่สุดในเอเชีย การขยายตัวของสายการบินโลว์คอสท์แอร์ไลน์ อาทิเช่น นกแอร์ บางกอกแอร์ไลน์ โอร์เรียนท์แอร์ไลน์ และแอร์เอเชีย เป็นต้น ซึ่งสามารถรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่ม Mass market นอกจากนั้น องค์กรภาครัฐได้จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาดอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น การจัดแคมเปญการเดินทางในราคาพิเศษ การประกาศเกณฑ์มาตรฐานโรงแรมไทยอย่างเป็นทางการ เป็นต้น

นอกจากนั้น ภาครัฐได้ให้การสนับสนุนให้ธุรกิจที่พักรวมดำเนินงานแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) อย่างจริงจังและต่อเนื่อง เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์กับธุรกิจที่พักรวมนั้นโดยธรรมชาติมีพื้นฐานที่ใกล้เคียงกันมาก เพราะเป็นการขายบริการซึ่งเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ทำให้ง่ายต่อการขายผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือร้านค้าเสมือน (Virture Enterprise) ที่ไม่จำเป็นต้องมีการส่งมอบสินค้าจริง ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจที่พักรวมมีศักยภาพใน

การดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจยุคใหม่

ปัจจุบันนักท่องเที่ยวที่เดินทางมาประเทศไทยให้การยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการท่องเที่ยวในอัตราที่สูง คือสูงถึงร้อยละ 42 (แม็กซ์เซฟวิงส์, 2545) เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็วและปรับเปลี่ยนตามความต้องการได้ตลอดเวลา และลูกค้ามีความกล้าที่จะจองบริการท่องเที่ยวผ่านอินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้น เพราะมีความมั่นใจในกฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น ดังนั้นแนวโน้มของการให้บริการลูกค้าบนเว็บไซต์ของธุรกิจที่พักรวมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจท่องเที่ยวจึงมีแนวโน้มที่ได้รับการยอมรับจากผู้ให้บริการและนิยมใช้แพร่หลายมากยิ่งขึ้น

นอกจากนั้น เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตในปัจจุบันมีสมรรถภาพสูง ราคาถูกลงและจัดหาได้ง่าย จึงสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรและการให้บริการลูกค้ามีความคล่องตัว สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและในระยะยาวจะส่งผลให้องค์กรลดต้นทุนในการบริหารจัดการ ส่วนการจัดหาบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ธุรกิจสามารถจัดหาได้ง่ายขึ้น เนื่องจากสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ อาทิเช่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ มหาวิทยาลัยพายัพและวิทยาลัยอีกหลายแห่งได้ผลิตบัณฑิตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ออกสู่ตลาดแรงงานเป็นจำนวนมากขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการของธุรกิจบริการในจังหวัดเชียงใหม่ ประเด็นดังกล่าวข้างต้นนับเป็นปัจจัยบวกที่ช่วยส่งเสริมโอกาสพัฒนาธุรกิจที่พักรวมซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจการท่องเที่ยวให้มีศักยภาพในการดำเนินงานและให้บริการลูกค้าโดยใช้การท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism) เพื่อการเติบโตที่ยั่งยืนต่อไป

5.2.4 อุปสรรค (Threat)

จากสถานการณ์โดยรวมของเศรษฐกิจโลกที่มีอัตราการขยายตัวร้อยละ 4.6 ในปี 2547 และชะลอตัวลงในปี 2548 ซึ่งส่งผลให้อัตราการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจไทยได้ชะลอตัวลงตามสถานการณ์ของเศรษฐกิจโลก โดยอยู่ที่ร้อยละ 6-7 ในปี 2547 และลดลงเหลือร้อยละ 5 ในปี 2548 (วารสารเศรษฐกิจวิเคราะห์ หน้า 29) รวมทั้งปัญหาความมั่นคงทางการเมืองจากสถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ปัญหาโรคไข้หวัดนก และความเสียหายในภาคใต้จากคลื่นยักษ์สึนามิ นอกจากนี้ ในปี 2549 ประเทศไทยประสบปัญหาน้ำมันราคาแพงสูงขึ้น เนื่องจากต้องพึ่งพิงการนำเข้าน้ำมันจากต่างประเทศและการผลิตพลังงานทดแทนภายในประเทศไม่เพียงพอับความต้องการ รวมทั้งปัญหาทางการเมืองที่อยู่ภายใต้รัฐบาลรักษาการในช่วงเวลาที่เนิ่นนาน ส่งผลให้บรรยากาศการลงทุนภายในประเทศอยู่ในภาวะซบเซา ล้วนเป็นปัจจัยลบที่ส่งผลให้การเติบโตของธุรกิจการท่องเที่ยวและ

ส่งผลต่อเนื่องมายังธุรกิจที่พักรวมต้องชะลอการเติบโต กล่าวคือ ปริมาณห้องพักของโรงแรมเฉพาะรองรับนักท่องเที่ยวในปี 2546 มีจำนวนเพิ่มขึ้นเป็นมากกว่า 250,000 ห้อง ในขณะที่อัตราการใช้ห้องพักในปี 2547 ลดลงมาประมาณร้อยละ 55 (อ้างแล้ว หน้า 34)

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมในส่วนของอุปสรรคในการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่พบว่า การประสานงานระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจยังขาดความชัดเจน เมื่อองค์กรธุรกิจที่พักรวมประสบปัญหาในการจัดหาและการใช้ระบบก็ไม่สามารถขอความช่วยเหลือจากภาครัฐได้เนื่องจากขาดองค์การกลางดูแลและประสานงานช่วยเหลือ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังขาดการนำกฎหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งด้านการรักษาความปลอดภัย การเก็บรักษาข้อมูลอย่างถูกต้องเพื่อการอ้างอิงในอนาคต การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า รวมทั้งภาครัฐยังไม่สามารถบริการติดตั้งระบบสาธารณูปโภคที่เอื้อต่อการรองรับความต้องการและการขยายตัวของธุรกิจที่พักรวม เช่น การติดตั้งระบบโทรศัพท์ การกำจัดขยะและน้ำเสียได้ทั่วถึงทุกท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ที่พักรวมประเภทรีสอร์ท ซึ่งมักตั้งอยู่ในพื้นที่ท้องถิ่นที่ห่างไกลตัวเมืองและชุมชน จึงไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อให้บริการลูกค้าได้

นอกจากนั้น อุปสรรคสำคัญในการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งพบได้จากผู้ประกอบการและจากข้อมูลจากผู้ประกอบการได้จากลูกค้า กล่าวคือ ปัญหาที่พบจากผู้ประกอบการจากการใช้อินเทอร์เน็ต ได้แก่ การแสดงข้อมูลซ้ำมาก สายหลุดบ่อย สายไม่ค่อยว่าง และอื่น ๆ เช่น การมีโฆษณาแทรก และการมีไวรัสแทรก ซึ่งอาจเกิดจากทั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตบ่าพร่อง และเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ และปัญหาที่ผู้ประกอบการพบจากลูกค้า ได้แก่ ความไม่แน่ใจในความปลอดภัยของการให้ข้อมูลแก่ธุรกิจที่พักรวม เช่น การให้หมายเลขบัตรเครดิต คิดเป็นร้อยละ 48.6 รวมทั้ง รูปแบบการนำเสนอเว็บไซต์ไม่น่าสนใจ ข้อมูลจากเว็บไซต์มีไม่เพียงพอ ไม่สามารถคลิกเข้าไปค้นหารายละเอียดอื่น ๆ ได้ตามต้องการ ข้อมูลไม่ทันสมัย มีโฆษณาแทรกมากเกินไป ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความเร่งด่วนของภาครัฐในการพัฒนาด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีศักยภาพเพียงพอในการรองรับการใช้ที่มีแนวโน้มในการใช้อินเทอร์เน็ตที่สูงเพิ่มขึ้นในอนาคต รวมทั้งการสร้างระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลลูกค้าบนเครือข่ายให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

การดำเนินกลยุทธ์ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศที่พัฒนาแล้วมักได้รับการส่งเสริมโดยภาครัฐโดยองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศ (Destination Management Organization : DMO) โดยรัฐจะเป็นผู้นำในการพัฒนาระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกและขยายตลาดให้แก่ภาคเอกชน (แม็กเซฟวิง, 2545)

ดังนั้น นอกเหนือจากการกำหนดมาตรการในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในธุรกิจขนาดใหญ่และขนาดกลางแล้ว ภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ควรใช้มาตรการดังกล่าวในกลุ่มธุรกิจขนาดเล็กให้มากขึ้นด้วย และจากผลการศึกษาศักยภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจที่หักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้ประกอบการระดับล่างควรได้รับโอกาสในการปรับตัวสู่ระบบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างเร่งด่วน ดังต่อไปนี้

1) การสร้างความรู้ความเข้าใจร่วมกันระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการ

หน่วยงานภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยควรสร้างความรู้และความเข้าใจร่วมกันระหว่างภาครัฐและผู้ประกอบการระดับล่างให้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินการขององค์กรโดยใช้ระบบอินเทอร์เน็ตและการนำเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการลูกค้า ทั้งนี้ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้นำเสนอในองค์กรธุรกิจระดับล่างมีความเข้าใจในขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อการพัฒนาศักยภาพองค์กรดังต่อไปนี้

1.1) สำรวจ โดยสำรวจตัวเองว่าเราประกอบธุรกิจอะไร กลุ่มลูกค้าคือใครเพื่อประโยชน์ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาว่าจะพัฒนาไปเพื่ออะไร และปรับบริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

1.2) พัฒนา โดยพัฒนาบุคลากรภายในสำนักงานเพื่อรองรับการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

1.3) วางแผน โดยวางแผนการตลาดสำหรับการค้าผ่านเว็บไซต์ เช่น เรื่องราคา หรือวางแผนให้เหมาะสมกับแนวทางของเว็บไซต์ที่ทำการพัฒนาขึ้น

1.4) ปรับปรุง โดยหมั่นปรับปรุงแผนการตลาดอย่างสม่ำเสมอโดยอาศัยข้อมูลจากผู้ที่เข้ามาเยี่ยมชมหรือซื้อบริการจากเว็บไซต์ของบริษัท

1.5) เปลี่ยนแปลง โดยควรมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาสินค้าและบริการของเราให้มีความแปลกใหม่เพื่อให้ลูกค้าเก่ากลับมาเยี่ยมชมและใช้บริการของบริษัทเป็นประจำ (พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย หน้า 49)

2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของธุรกิจที่พักแรม

ภาครัฐโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ควรกำหนดให้ธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ธุรกิจเข้ามาอยู่ในระบบของการควบคุมดูแลของททท. เพื่อจัดมาตรฐานในการจัดโครงสร้างองค์กรและการบริหารจัดการสมัยใหม่โดยแบ่งงานออกเป็นฝ่ายต่างๆ เพื่อแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบ และจัดฝึกอบรมและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องให้แก่ผู้ประกอบการและบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้และความสามารถในการบริหารจัดการนอกเหนือจากประสบการณ์ที่ผู้ประกอบการมีอยู่ ทั้งด้านการเงิน การตลาด การจัดการทรัพยากรมนุษย์ และการให้บริการลูกค้า รวมทั้งบุคลากรเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์เพื่อทำหน้าที่จัดการดูแลรักษาการใช้และการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน รวมทั้งภาครัฐควรสนับสนุนให้มีการติดตั้งระบบสาธารณูปโภคที่เอื้อต่อการรองรับความต้องการและการขยายตัวของธุรกิจที่พักแรม เช่น ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา ระบบโทรศัพท์ ระบบการกำจัดขยะและน้ำเสีย เป็นต้น

นอกจากนี้ภาครัฐควรสนับสนุนให้ธุรกิจจัดหากิจกรรมบริการอื่นเสริมนอกเหนือจากการบริการด้านห้องพัก เช่น ร้านอาหาร การจองตั๋วเครื่องบิน การนำเที่ยว การบริการรถเช่า สปา และอื่น ๆ เช่น การสอนนวดไทย การสอนทำอาหารไทย เป็นต้น ซึ่งการบริการเสริมดังกล่าวถือเป็นกิจกรรมเสริมเพื่อกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของวันพักและค่าใช้จ่ายอื่นๆ อันเป็นการเพิ่มมูลค่า (Value Added) ของการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งส่งเสริมให้ภาคธุรกิจนำเสนอรูปแบบใหม่ของโรงแรม เช่น บูติคโฮเต็ล เพื่อสนองตอบความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ต้องการความแปลกใหม่และเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ (Niche Market) และโลว์คอสต์ โฮเต็ล เพื่อสนองตอบความต้องการกลุ่มลูกค้ารวม (Mass Market) รวมทั้งการส่งเสริมให้บริการลูกค้าโดยใช้วัฒนธรรมไทย อาทิ การไหว้ รอยยิ้ม การต้อนรับเพื่อนบ้าน ด้วยใจเกื้อกูลและอยู่บนพื้นฐานของความจริงใจ เพื่อให้ลูกค้าสร้างความอบอุ่นและปลอดภัยให้กับผู้มาเยือน ซึ่งเป็นจุดเด่น (Differentiation) ที่ธุรกิจที่พักแรมควรมอบให้กับลูกค้า

3) การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตในการดำเนินงานของธุรกิจที่พักแรมเพื่อพัฒนาสู่ระบบการท่องเที่ยวอิเล็กทรอนิกส์ (E-tourism)

หน่วยงานภาครัฐที่รับผิดชอบทั้งหน่วยงานหลัก คือ รัฐบาล และหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ควรกำหนดแนวทางในการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการบริการลูกค้าบนพื้นฐานของความรู้และความเข้าใจร่วมกัน ตลอดจนการยอมรับในการสนองภารกิจของภาครัฐในภาพรวมอันจักโยงผลประโยชน์สู่ผู้ประกอบการในระยะยาว และที่สำคัญคือ การสนับสนุนงบประมาณในการซื้อเครื่องมือสำหรับการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ บนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ กำหนดให้ภาคธุรกิจที่พักแรมต้องมีเครื่องมือดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจสามารถนำเสนอรูปแบบการบริการตลอดจน

รายละเอียดต่าง ของการบริการไว้บนเว็บไซต์ ในขณะที่เดียวกันลูกค้าสามารถติดต่อสอบถาม จัดโปรแกรมและเจรจาต่อรองได้บนเว็บไซต์ ตลอดจนการชำระเงินในการรับบริการ ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคยุคใหม่ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว และสามารถปรับเปลี่ยนความต้องการได้ตลอดเวลา

ดังนั้น ในภาพการณ์ของการแข่งขันที่ค่อนข้างรุนแรง ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักแรมในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีเว็บไซต์ขององค์กร ยังต้องปรับตัวในการใช้ช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความปลอดภัยแก่ลูกค้ามากยิ่งขึ้นนอกเหนือจากความสะดวกและรวดเร็ว ทั้ง การขอรับการสนับสนุนจากภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือในการให้งบประมาณการจัดการเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ และจัดฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรให้มีความรู้และความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ การสร้างปัจจัยเสริมในระดับมหภาคในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่ทรัพยากรที่มีอยู่ภายในประเทศโดยการสร้างระบบสาธารณูปโภคให้ทั่วถึงทั้งระบบไฟฟ้า น้ำประปา ระบบการกำจัดขยะ ระบบสื่อสาร รวมทั้งการนำเอากฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาบังคับใช้ในการคุ้มครองผู้ประกอบการและผู้บริโภค และดูแลมาตรฐานของการบริการและความปลอดภัยอย่างเข้มงวดและต่อเนื่อง

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้นำเสนอให้การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้แสดงบทบาทในการสร้างโอกาสให้แก่ผู้ประกอบการในธุรกิจระดับล่างไว้ 4 ระดับ คือ (พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย หน้า 27)

1) สนับสนุนให้เกิดการใช้อินเทอร์เน็ตและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับพื้นฐาน โดยจัดการสัมมนาและฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นโดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มผู้ประกอบการที่ยังไม่เคยใช้อินเทอร์เน็ต และกลุ่มผู้ประกอบการที่เคยใช้อินเทอร์เน็ตแล้ว แต่ใช้งานขั้นพื้นฐานคือรับส่งอีเมลล์และสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตโดยพัฒนาให้สามารถใช้ระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในบริษัทต่อไปได้

2) สนับสนุนการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูง โดยให้ผู้ประกอบการกลุ่มที่ใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่าขั้นพื้นฐานเข้าอบรมเชิงปฏิบัติการในแง่ของเทคนิคและการดำเนินการทางการตลาดโดยใช้สื่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้ผู้ประกอบการกลุ่มนี้ก้าวไปสู่การทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร

3) ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนของไทย เช่น ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และการสื่อสารแห่งประเทศไทย เพื่อสนับสนุนการท่องเที่ยวทางระบบอินเทอร์เน็ตอย่างจริงจัง ทำให้เกิดเครือข่ายการท่องเที่ยวขนาดใหญ่

4) เป็นศูนย์กลางข้อมูล โดยวางกรอบให้เว็บไซต์ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย(ททท.) เป็นเว็บไซต์ที่เป็นทางผ่านของทุกไซต์ที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศซึ่งต้องมีความครบถ้วนของข้อมูลให้มากที่สุด ควบคู่ไปกับการดำเนินนโยบายทางตลาดเชิงรุก โดยการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการในธุรกิจท่องเที่ยวจัดสร้างเว็บไซต์ภายใต้โครงสร้างข้อมูลมาตรฐาน เช่น ระบบการจองห้องพัก ระบบการชำระเงิน โดยททท.ให้มีแผนงานที่จัดตั้งหน่วยงานเพื่อรองรับการพัฒนาปรับปรุงดูแลเว็บไซต์ทั้งหมดพร้อมกับจัดวางระบบอินเทอร์เน็ตมาตรฐานให้กับสาขาของททท.

ในต่างประเทศ

ทั้งนี้ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติสรุปว่าหัวใจสำคัญของการสนับสนุนให้เกิดการนำระบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างจริงจังนั้น คือการสร้างความรู้ความเข้าใจให้ถูกต้องในการใช้อินเทอร์เน็ตและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งต้องมีการรวมตัวกันระหว่างภาคเอกชนเพื่อสร้างแนวร่วมในการแข่งขันกับคู่แข่งภายนอกประเทศอีกด้วย

4) การสนับสนุนและพัฒนาผู้ให้บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority : CA)

ถึงแม้ว่า ในระยะเริ่มแรกการใช้งานอินเทอร์เน็ตไม่ได้เน้นพัฒนาด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลบนเครือข่ายมากนัก เนื่องจากการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในช่วงแรกเป็นการใช้ระหว่างสถาบันการศึกษา ซึ่งเป็นกลุ่มไม่ใหญ่มากและต่างมีความคุ้นเคยและมีความเชื่อถือต่อกันและกัน จึงเป็นลักษณะของข้อมูลที่ไม่มีการเข้ารหัสลับแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม เมื่อธุรกิจได้นำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตดังกล่าวมาใช้ในเชิงพาณิชย์ การติดต่อสื่อสารขยายวงกว้างและมีแนวโน้มที่ผู้บริโภคนิยมใช้มากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในธุรกิจบริการ ภาครัฐจึงมีความจำเป็นในการสนับสนุนและพัฒนาผู้ให้บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Certificate Authority : CA

เพื่อเพิ่มศักยภาพของการสร้างความน่าเชื่อถือและความสะดวกปลอดภัยให้กับทั้งผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจรูปแบบของบริการผู้ให้บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Certificate Authority : CA ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ลีมคเดช คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยมีผู้ให้บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์ไม่มากรายนัก ซึ่งจากการสำรวจจากผู้ให้บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ 3 รายใหญ่ที่มีผู้นิยมใช้บริการ ได้แก่ บริษัท ที ไอ ที จำกัด (มหาชน) หรือ TOT บริษัท กลท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ CAT และ สำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ หรือ GITS ทั้ง 3 แห่งมีบริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยหลากหลายประเภท ดังต่อไปนี้

1) บริษัท ที ไอ ที จำกัด (มหาชน) หรือ TOT

1.1) TOT CA SSL : ออกให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) หรือเว็บไซต์เพื่อใช้ในการรับรองและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในการรับส่งข้อมูลให้กับ Server

1.2) TOT CA Standard : ออกให้กับบุคคลทั่วไป หรือ นิติบุคคล เพื่อใช้ในการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และการเข้ารหัสข้อมูลในการรับส่งข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.3) TOT CA SSL : ออกให้กับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) หรือเว็บไซต์

2) บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) หรือ CAT

2.1 Personal and Enterprise Certificate : ออกให้กับบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล

2.2 VPN Certificate : ให้การรับรองอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับ-ส่งข้อมูลแบบปลอดภัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย อุปกรณ์ Router หรือ Firewall เพื่อให้แน่ใจว่าอุปกรณ์ดังกล่าวเป็นของบุคคลหรือนิติบุคคลที่กล่าวอ้างจริง

3) สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ หรือ GITS

3.1 Personal Certificate Service : ออกให้กับบุคคลธรรมดา

3.2 Web Server Certification Service : ใ้รับรองอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเครื่องให้บริการเว็บสำหรับสร้างช่องทางสื่อสารแบบปลอดภัยระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของเว็บไซต์ (Web Server) และเครื่องใช้บริการ (Client)

3.3 CA Housing/Virtual CA Service : บริการรับฝากระบบบริการใ้รับรองอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการที่ทางหน่วยงานภาครัฐดำเนินการเป็นผู้ให้บริการออกใ้รับรองอิเล็กทรอนิกส์ (วารสารบริหารธุรกิจ หน้า 13)

จากผลการสำรวจดังกล่าว ได้ชี้ให้เห็นว่าประเทศไทยยังมีผู้ให้บริการใ้รับรองอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์ไม่มากรายนัก ดังนั้นภาครัฐจึงต้องเร่งส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาให้มีผู้ให้บริการใ้รับรองอิเล็กทรอนิกส์เชิงพาณิชย์ให้มากขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ อันจักส่งผลให้การให้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการไทยมีความน่าเชื่อถือและมีการนำไปใช้อย่างกว้างขวางอย่างมีศักยภาพมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ประเด็นปัญหาที่พบจากการวิจัยครั้งนี้

การวิจัย เรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการดำเนินการของผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรวมในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้พบปัญหาจากขั้นตอนการรวบรวมข้อมูล กล่าวคือ องค์กรธุรกิจที่พักรวมส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ข้อมูลในบางประเด็นเนื่องด้วยเป็นข้อมูลที่องค์กรไม่ประสงค์จะเปิดเผยและ/หรือเป็นข้อมูลที่ไม่ได้มีการบันทึกไว้ในองค์กรข้อมูลจึงอาจไม่ตรงข้อเท็จจริง เช่น ทุนจดทะเบียน จำนวนลูกค้าโดยแยกเป็นสัญชาติ จำนวนการจองห้องพักผ่านเว็บไซต์ รายละเอียดเกี่ยวกับเครื่อง

คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น ซีดีรอม เจ้าของลิขสิทธิ์สินค้าและปีที่ซื้อ จึงส่งผลให้การเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วนและไม่สามารถวิเคราะห์ในศักยภาพของธุรกิจในปัจจุบันรวมทั้งสภาพของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

5.3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจพักรมในจังหวัดเชียงใหม่ในครั้งนี้ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยทุกประการ กล่าวคือ ได้ทราบถึงสภาพการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจพักรมในจังหวัดเชียงใหม่ และทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของธุรกิจพักรมในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งจากผลการศึกษามาเป็นข้อมูลประกอบในการศึกษาและวิจัยในเชิงลึกต่อไป

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 156 รายจากประชากรซึ่งเป็นองค์กรธุรกิจที่พักรมในจังหวัดเชียงใหม่จำนวนทั้งสิ้น 259 ราย (การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สิงหาคม 2547) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นธุรกิจที่พักรมขนาดใหญ่ ได้แก่ โรงแรมระดับ 4-5 ดาว มีจำนวนเพียงกลุ่มละ 5 ราย ซึ่งนับว่าน้อยมากและส่งผลให้ข้อมูลที่รวบรวมได้ส่วนใหญ่ได้จากที่พักรมธุรกิจระดับรองลงมาจนถึงระดับล่าง ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวอาจเป็นข้อด้อยในการสะท้อนภาพที่ธุรกิจที่พักรมในจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่ได้สนองนโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนให้ภาคเอกชนนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงานในการเพิ่มศักยภาพในการบริการลูกค้าที่มีคุณภาพบนเว็บไซต์ เพื่อสร้างความได้เปรียบให้องค์กรธุรกิจของประเทศไทยให้สามารถก้าวสู่การแข่งขันในระดับโลก

ดังนั้น การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรเป็นในลักษณะเชิงลึก กล่าวคือ การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาควรเป็น ผู้ประกอบการธุรกิจที่พักรมที่ให้บริการลูกค้าผ่านช่องทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะสามารถให้ข้อมูลการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งในระดับสำนักงาน (Back Office) และ การนำระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปใช้ในการบริการลูกค้าอย่างครบวงจรหรือพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันจึงสามารถได้ผลการศึกษาด้านปัญหาและอุปสรรคในการใช้พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจที่พักรมในจังหวัดเชียงใหม่ได้ละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น