

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง "การใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540" มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษา "ศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์" ของบริษัท พี ไอ เอส ในฐานะเป็น "ตัวสื่อ" (สื่ออิเล็กทรอนิกส์) เพื่อศึกษาวิจัยถึงกระบวนการจัดทำ และการให้บริการสารสนเทศผ่านศูนย์ ฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส

2. เพื่อศึกษาสารสนเทศที่บริษัทสมาชิกได้รับจากศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ในฐานะเป็น "ข้อมูลด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์" เพื่อศึกษาวิจัยถึงความต้องการและการนำไปใช้ประโยชน์ของเนื้อหาข้อมูลที่ได้รับจากศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540

3. เพื่อศึกษาเกี่ยวกับข้อคิดเห็น ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540

การวิจัยครั้งนี้ใช้การศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องและการเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารด้วยการสังเกต และสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) จากบริษัท พี ไอ เอส ผู้ให้บริการศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์แก่ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อทราบถึงกระบวนการให้บริการศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์แก่บริษัทสมาชิกผู้ใช้บริการ กับการสังเกตและสัมภาษณ์เชิงลึกจากบริษัทสมาชิกผู้ใช้บริการจากศูนย์ฐานข้อมูลรวม 26 บริษัท เพื่อทราบถึงความต้องการและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 โดยนำข้อมูลจากเอกสาร การสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์ สรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัย 'การใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540' จากบริษัท พี ไอ เอส ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ (Provider) และบริษัทผู้ใช้ (Users) สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์รวม 26 บริษัท ผลของการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการของบริษัท พี ไอ เอส

บริษัท พี ไอ เอส ให้บริการสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์แก่บริษัทสมาชิก ซึ่งประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนประกอบธุรกิจตั้งแต่ขั้นตอนลงทุนสะสมที่ดินจนถึงขั้นเปิดขายโครงการบ้านและที่ดิน สารสนเทศที่บริษัท พี ไอ เอส นำเสนอแก่สมาชิกเป็นสารสนเทศเฉพาะทาง (Specialized Media) ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ บริษัทผู้ใช้บริการจะต้องสมัครและเสียค่าสมาชิก ค่าติดตั้งระบบซึ่งประกอบด้วย (1) คอมพิวเตอร์บุคคล (PC) (2) โมเด็ม (MODEM) และ (3) คู่สายโทรศัพท์ การให้บริการภายใต้ระบบวินโดวส์ (WINDOWS) ช่วยให้ผู้ใช้บริการสะดวกในการดูหรือค้นหาข้อมูลที่ต้องการโดยผู้ใช้ (Users) สามารถเลือกดูข้อมูลโดยการสัมผัสเมาท์ (Mouse) และสามารถเรียกใช้ได้หลายซอฟต์แวร์ในเวลาเดียวกัน ในกรณีต้องการเอกสารข้อมูลเหล่านี้ก็สามารถสั่งพิมพ์ข้อมูล ที่ปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ออกมาใช้งานได้ ส่วนอัตราค่าบริการข่าวสารข้อมูลจากศูนย์ฐานข้อมูลจะประกอบด้วยค่าติดตั้งระบบ ค่าสมาชิก ค่าบริการข้อมูลรายเดือน และค่าบริการข้อมูลเฉพาะกรณี เช่น ข้อมูลสำรวจวิจัยข้อมูลเศรษฐกิจการเงินจากศูนย์วิจัยไทยพาณิชย์ เป็นต้น

ในการจัดตั้งฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส นั้นได้มีการศึกษาวิจัยถึงความต้องการของผู้ใช้และพฤติกรรมการนำข้อมูลข่าวสารด้านอสังหาริมทรัพย์ไปใช้ประโยชน์และแนะนำบริการแก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย แต่การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ของการจัดตั้งศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ได้กระทำในระยะเวลาที่มีภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรือง ประชาชนมีรายได้ มีอำนาจซื้อสูง และความต้องการที่อยู่อาศัยจำนวนมาก แต่เมื่อบริษัท พี ไอ เอส ดำเนินการให้บริการฐานข้อมูลในปี พ.ศ. 2540 ประเทศชาติก็ต้องประสบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ประชาชนจำนวนมากต้องชะลอการซื้อที่อยู่อาศัยไว้ เนื่องจากไม่มีอำนาจซื้อและสถาบันการเงินลดให้สินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ก็ต้องชะลอโครงการบ้านและที่ดินไว้ เนื่องจากขาดแหล่งเงินทุนและโครงการที่กำลังดำเนินการอยู่ก็ต้องระงับไว้ บริษัทผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งค่าสมาชิกรับบริการข้อมูลข่าวสาร จากฐานข้อมูลออนไลน์

บริษัท พี ไอ เอส จึงต้องปรับปรุงทั้งทางด้านรายได้และรายจ่ายโดยลดค่าสมาชิกและลดการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงรายจ่ายของบริษัท เพื่อให้สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้

2. ความต้องการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์

ความต้องการใช้สารสนเทศเกิดขึ้นเมื่อผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ตกอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องตัดสินใจ ต้องหาคำตอบ ข้อเท็จจริง และการแก้ปัญหาในการประกอบธุรกิจ ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องการข้อมูลข่าวสารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เหล่านี้ไปเพื่อปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน ปรับปรุงคุณภาพการบริการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการตัดสินใจทำธุรกิจ ใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนในโครงการต่าง ๆ และการแข่งขันใจเชิงธุรกิจ

ความต้องการของผู้ใช้บริการผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ยังแปรเปลี่ยนไปตามภาวะเศรษฐกิจของประเทศ กล่าวคือ ในภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรืองปี พ.ศ. 2540 ประชาชนมีรายได้สูงและมีความต้องการที่อยู่อาศัยสูงขึ้น ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวและมีการแข่งขันกันมากขึ้น ในภาวะเช่นนี้ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ย่อมมีความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มากขึ้น ในทางตรงกันข้ามเมื่อมีภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อปี พ.ศ. 2540 ประชาชนมีรายได้น้อยและสถาบันการเงินไม่ปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย โครงการบ้านและที่ดินชะงักงันจำนวนมาก ในภาวะเช่นนี้ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์น่าจะมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารมากขึ้น เพื่อวางแผนแก้ไขภาวะชะงักงันของโครงการ และเตรียมการไว้ให้พร้อมเมื่อภาวะเศรษฐกิจฟื้นตัวแต่ความต้องการ ใช้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์กลับลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญของค่าใช้จ่ายด้านสารสนเทศเป็นเพียงค่าใช้จ่ายทั่วไปแทนที่จะเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนเช่นเดียวกับการลงทุนด้านปัจจัยการผลิต เมื่อมีภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเกิดขึ้น ผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงหาทางลดหรืองดการใช้บริการฐานข้อมูลเป็นอันดับแรก เช่นเดียวกับการลดค่าใช้จ่ายทั่วไป

3. การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์

สารสนเทศด้านอสังหาริมทรัพย์อาจนำเสนอเพื่อผู้บริโภคที่ต้องการที่อยู่อาศัย เช่น การโฆษณาขายบ้านของโครงการจัดสรรบ้านและที่ดิน เป็นต้น ส่วนสารสนเทศเพื่อการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ผ่านศูนย์ฐานข้อมูลของบริษัทผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ สำหรับสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส นั้นมุ่งให้บริการแก่ผู้ประกอบธุรกิจเป็นการเฉพาะด้วยระบบออนไลน์ที่มุ่งเสนอข้อมูลข่าวสาร

ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จากแหล่งข้อมูลทั้งภาครัฐและภาคเอกชนโดยใช้ผู้รวบรวมที่มีความรู้ทางเทคโนโลยีฐานข้อมูลและประสบการณ์ในธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ นำเสนอข้อมูลตั้งแต่นั้นก่อนที่จะตัดสินใจลงทุนสะสมที่ดินไปจนถึง ขั้นตอนการเปิดขายโครงการ บริษัทสมาชิกสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนสะสมที่ดิน ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการวางแผนจัดทำโครงการบ้านและที่ดิน ใช้เป็นข้อมูลจัดทำแผนการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการขายตามโครงการที่เปิดใหม่ ข้อมูลจัดทำแผนการตลาด การโฆษณาประชาสัมพันธ์ในการขายตามโครงการที่เปิดใหม่ ข้อมูลด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ช่วยให้ผู้ประกอบการ "รู้เรา" คือข้อมูลในกิจการของตนและ "รู้เขา" คือข้อมูลของบริษัทคู่แข่ง

4. ข้อคิดเห็นในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อ พ.ศ. 2540 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นไปในทำนองเดียวกัน คือ

4.1 บริษัทผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์มักขาดบุคลากรในการแสวงหาและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์เป็นการเฉพาะ เนื่องจากรูปแบบการจัดทำฐานข้อมูลออนไลน์เป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ต้องการ ผู้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ซึ่งมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เดียวกันบุคลากรก็ต้องมีความรู้ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ซึ่งต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะทางเพื่อแสวงหาและวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารให้ตรงตามความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยปกติมักหายากที่จะได้ผู้มีความรู้ ทั้งทางด้านเทคโนโลยีฐานข้อมูลและกระบวนการทางธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ในตัวเอง

4.2 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าเทคโนโลยีฐานข้อมูลที่บริษัท พี ไอ เอส นำมาให้บริการแก่บริษัทสมาชิกนั้นเป็นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสามารถเรียกข้อมูลมาใช้งานได้สะดวกและรวดเร็วเมื่อเปรียบเทียบการเก็บข้อมูลที่เคยใช้อยู่เดิมคือการวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์และการส่งเจ้าหน้าที่ของบริษัทไปเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและภาคเอกชนแต่ข้อมูลข่าวสารที่บริษัท พี ไอ เอส นำเสนอบางส่วนอาจล้าสมัยไม่ทันต่อเหตุการณ์

4.3 การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของบริษัท พี ไอ เอส นอกจากจะนำเสนอเพื่อสนองตามความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ประกอบการตัดสินใจลงทุนและจัดทำโครงการบ้านและที่ดินแล้ว ผู้ประกอบธุรกิจต่อเนื่องด้านอสังหาริมทรัพย์ เช่น ผู้จัดทำบ่อน้ำเสีย

ผู้รับตกแต่งต่อเติมบ้าน ผู้จำหน่ายวัสดุอุปกรณ์การก่อสร้าง เหล่านี้มีความต้องการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปิดขายโครงการที่อยู่อาศัย อาคารสำนักงาน คอนโดมิเนียม ฯลฯ เพื่อวางแผนการจำหน่ายสินค้าและบริการ ข้อมูลข่าวสารที่บริษัท พี ไอ เอส นำเสนอ จึงควรพิจารณาความต้องการดังกล่าวด้วย

4.4 เมื่อประเทศชาติมีการฟื้นฟูเศรษฐกิจ ให้ขยายตัวตามเป้าหมาย ผู้บริโภคมีรายได้ และมีความต้องการที่อยู่อาศัยสูงขึ้น เป็นผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ฟื้นตัว ในภาวะเช่นนี้ผู้ใช้บริการจากฐานข้อมูลเห็นว่า ความต้องการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์น่าจะเพิ่มสูงขึ้น และจะมีผู้ตั้งศูนย์ฐานข้อมูล เพื่อให้บริการแข่งขันกันมากขึ้น ผู้ให้บริการฐานข้อมูลควรปรับปรุงการให้บริการให้สามารถแข่งขันกันได้ และมีความหลากหลายที่ผู้ใช้บริการจะมีโอกาสเลือกได้มากขึ้น

5. ปัญหาอุปสรรคในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ ในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส มีปัญหาอุปสรรคที่บริษัทสมาชิกนำเสนอเพื่อหาทางแก้ไข คือ

5.1 ผู้บริหารบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บางส่วนยังติดยึดการเก็บข้อมูลข่าวสารแบบเดิมจากสื่อสิ่งพิมพ์ และการส่งพนักงานไปเก็บยังแหล่งข้อมูลโดยตรง ยังไม่นิยมใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ เนื่องจากผู้บริหารระดับสูงบางส่วน อาจมิได้เติบโตในยุคเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ประกอบกับความไม่พร้อมของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในสื่ออิเล็กทรอนิกส์

5.2 บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่เห็นว่า บริการศูนย์ฐานข้อมูลของ บริษัท พี ไอ เอส เป็นการให้บริการจากผู้ให้บริการภายนอก (Outsourcing) แม้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ หากต้องลงทุนสร้างฐานข้อมูลเอง แต่การให้บริการภายนอกอาจเสียเปรียบในเชิงกลยุทธ์ (Strategic) เพราะข้อมูลข่าวสารที่ได้จากบริการศูนย์ฐานข้อมูลก็เป็นข้อมูลที่เปิดเผยแก่สมาชิกทั่วไป คู่แข่งขันจึงอาจได้ข้อมูลที่สำคัญในเชิงการแข่งขันธุรกิจเช่นเดียวกัน บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่จึงมักสร้างฐานข้อมูลของตนเองและเลือกใช้บริการข่าวสารข้อมูลภายนอกเฉพาะงานบางอย่าง เพื่อบรรลุผลการแข่งขันในเชิงธุรกิจ

5.3 ความเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยภายใน (ภาวะการผลิต การจ้างงาน การบริโภค) และปัจจัยภายนอก (ภาวะการค้าต่างประเทศ ภาวะเศรษฐกิจของประเทศคู่ค้า และของโลก) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ผู้ให้บริการฐานข้อมูลไม่สามารถควบคุมได้ การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) ในการลงทุนของบริษัท พี ไอ เอส ในขณะที่มีภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรืองเป็นตัวกระตุ้นให้มีการลงทุนทำกิจการ แต่เมื่อประสบกับภาวะเศรษฐกิจเมื่อ พ.ศ. 2540 ความต้องการใช้บริการและจำนวนสมาชิกได้ลดลงกระทบถึงธุรกิจของบริษัท พี ไอ เอส ต้องชะลอตัวลง ปัญหาความต้องการใช้บริการฐานข้อมูลลดลงก็เนื่องมาจากบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ส่วนมากเห็นว่า ค่าสมาชิกในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์เป็นค่าใช้จ่ายทั่วไป มิใช่เป็นการลงทุนในปัจจัยการผลิต เมื่อธุรกิจของบริษัทสมาชิกได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ โครงการบ้านและที่ดินต้องชะงักงันจึงต้องหาทางลดค่าใช้จ่ายลดจำนวนลูกจ้างพนักงาน ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ รวมทั้งค่าใช้จ่ายในการใช้บริการจากบริษัท พี ไอ เอส

5.4 ข้อจำกัดของข้อมูลธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ บริษัทสมาชิกผู้ให้บริการศูนย์ฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส ส่วนมากเห็นความสะดวกในการใช้บริการของบริษัท พี ไอ เอส แต่กับบอกเลิกการเป็นสมาชิกเนื่องจากข้อจำกัดของข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส นำเสนอแก่บริษัทสมาชิกโดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนยอดขายและราคาจริงของอสังหาริมทรัพย์ (ที่ดิน บ้าน อาคารพาณิชย์ อาคารสำนักงาน ฯลฯ) ที่ขายออกไปในทุกไตรมาส และที่ตั้ง ขนาด รูปแบบของอสังหาริมทรัพย์ และความเคลื่อนไหวของคู่แข่ง เช่น โครงการที่กำลังวางแผนการก่อสร้าง โครงการที่อยู่ระหว่างการก่อสร้าง โครงการที่ก่อสร้างเสร็จแล้ว เป็นต้น

ข้อมูลดังกล่าวจะช่วยให้ผู้ลงทุนสามารถบอกถึงระดับความต้องการอสังหาริมทรัพย์และจัดทำโครงการได้ถูกต้อง สถาบันการเงินมีความมั่นใจในการอนุมัติเงินกู้ทำโครงการ และสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และผู้บริโภคจะซื้อที่ดินที่อยู่อาศัยได้ในราคาที่เหมาะสม แต่ข้อมูลเหล่านี้มักสงวนเป็นความลับไม่เปิดเผยทั้งภาคเอกชนและภาครัฐบาล ศูนย์ฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส จึงไม่สามารถสนองตอบความต้องการของบริษัทสมาชิกได้

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายเพื่อช่วยให้เห็นภาพรวมของการวิจัยเด่นชัดยิ่งขึ้น ดังนี้

1. กระบวนการให้บริการของบริษัท พี ไอ เอส

ในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ตามแบบจำลอง S-M-C-R ของเบอร์โล (Berlo's SMCR Model) โดย บริษัท พร็อพเพอร์ตี้ อินฟอร์เมชั่น เซอร์วิส จำกัด (บริษัท พี ไอ เอส) จะเป็นผู้ "ส่งสาร" (Sender) โดยจัดตั้ง "ศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์" ขึ้นมาเพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ "สาร" (Message) ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจสังหาริมทรัพย์แล้วส่งสารผ่าน "สื่อ" (Channel หรือ Media) โดยระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ให้แก่ "ผู้รับสาร" (Receiver) คือบริษัทผู้ประกอบธุรกิจสังหาริมทรัพย์ที่สมัครเป็นสมาชิกขอรับบริการข้อมูลข่าวสารจากฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส ซึ่งมีกระบวนการดังนี้

1.1 รูปแบบการให้บริการ มุ่งให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจสังหาริมทรัพย์ ครบวงจร โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น เมนูหลักและเมนูช่วย ตามประเภทและแหล่งที่มาของข้อมูล

1.2 แหล่งข้อมูลข่าวสาร ได้มาจากภาครัฐบาลและภาคเอกชน เช่น การเคหะแห่งชาติ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรมที่ดิน สมาคมสถาปนิกสยาม บริษัท ศูนย์วิจัยพาณิชย์ จำกัด สำนักกฎหมายธรรมนิติ เป็นต้น

1.3 ลักษณะของข้อมูลข่าวสาร เสนอข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจสังหาริมทรัพย์ หลายลักษณะเพื่อสนองความต้องการของบริษัทสมาชิก เช่น บริการข่าวคลิปปิง (Clipping) บริการข้อมูลจากการสำรวจ บริการข้อมูลสถาบัน เป็นต้น

ในการให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส ผู้ให้บริการจะต้องปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและสื่อให้ครบตามความต้องการผู้ใช้ กิจกรรมจึงจะดำเนินไปได้ด้วยดี ทั้งนี้ตาม แนวคิดจาก "ทฤษฎีการใช้สื่อเพื่อประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory) ของผู้รับสาร" ซึ่งให้แนวความคิดว่า ผู้รับสารเป็นผู้กระทำ (Active Person)

และมีความปรารถนาจะเลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองของความพึงพอใจ (Gratification) ของตน ผู้ให้บริการ (Provider) จึงต้องศึกษาวิจัยเพื่อทราบถึงพฤติกรรมและความต้องการของผู้ใช้ (Users) ตามแนวคิดด้านการตลาดสมัยใหม่ (The Concept of New Marketing) ซึ่งยึดหลักที่ว่าเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรธุรกิจจะบรรลุผล ถ้าสามารถเข้าถึงความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภค

2. ความต้องการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์

ผู้ที่ต้องการใช้สารสนเทศได้แก่บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ 26 บริษัทที่สมัครเป็นสมาชิกขอรับบริการฐานข้อมูลจากบริษัท พี ไอ เอส เนื่องจากการประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องใช้เงินทุนจำนวนมาก มีการแข่งขันและอัตราการเสี่ยงสูงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพและเชื่อถือได้ บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์จึงต้องการใช้สารสนเทศโดยสมัครเป็นสมาชิกเพื่อขอใช้ข้อมูลจากศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส ตามแนวคิดการแสวงหาข่าวสาร (Information Seeking) เริ่มตั้งแต่ผู้แสวงหาข่าวสารแก่ บริษัทอสังหาริมทรัพย์ซึ่งสมัครเป็นสมาชิกศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส เพื่อใช้ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ไปใช้ประกอบการตัดสินใจทำธุรกิจ และตัดสินใจลงทุนในโครงการบ้านและที่ดิน ซึ่งเป็นพฤติกรรมของผู้รับสารที่พยายามจะแสวงหาข้อมูล เข้าถึงแหล่งข้อมูล และตัดสินใจเลือกแหล่งข้อมูลตาม "แนวคิดการแสวงหาข่าวสาร" โดยคาดคะเนเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทน (Reward Value) กับค่าใช้จ่าย (Expenditures) ที่ต้องเสียไป ถ้าผลตอบแทนที่ได้รับสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องเสียไป ผู้รับสารก็จะมีความต้องการใช้ข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น นอกจากนี้ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ยังเปลี่ยนแปลงตามภาวะเศรษฐกิจกล่าวคือ เมื่อประเทศชาติมีภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรือง ประชาชนมีอำนาจซื้อสูงและต้องการที่อยู่อาศัยจำนวนมากเป็นผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขยายตัวสูงขึ้นในทางตรงกันข้าม หากภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ ประชาชนลดความต้องการที่อยู่อาศัยลง ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ซบเซา ความต้องการข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ก็อาจจะลดลง ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้ความสำคัญของค่าใช้จ่ายด้านข้อมูลข่าวสารเป็นเพียงค่าใช้จ่ายทั่วไปแทนที่จะเป็นค่าใช้จ่ายในการลงทุนเช่นเดียวกับการลงทุนด้านปัจจัยการผลิต

3. การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์

ผู้ใช้สารสนเทศทางด้านอสังหาริมทรัพย์จะนำสารสนเทศไปใช้ใน 2 กรณีคือ นำข้อมูลข่าวสารไปให้ผู้บริโภคที่ต้องการที่อยู่อาศัยประกอบการตัดสินใจซื้อบ้านและที่ดิน เช่น รูปแบบของบ้านทำเลที่ตั้ง สาธารณูปโภค เป็นต้น กับข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ได้แก่

ข้อมูลประกอบการตัดสินใจลงทุนสะสมที่ดิน การทำโครงการบ้านและที่ดิน การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ในการเปิดขายโครงการ รวมทั้งข้อมูลเพื่อติดตามและประเมินผลพฤติกรรมของผู้บริโภคหลังการขาย

การใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งบริษัท พี ไอ เอส ให้บริการอยู่นั้น ผู้ใช้ส่วนมากนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจและลงทุนจัดทำโครงการบ้านและที่ดิน โดยเรียกใช้บริการข่าวคลิปปิง (News Clipping) รายวันเป็นส่วนมากเพื่อติดตามข่าวความเคลื่อนไหวด้านอสังหาริมทรัพย์ ส่วนบริการข้อมูลการสำรวจวิจัย และข้อมูล พี ไอ เอส เพจ (P I S PAGE) จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจและลงทุนสะสมที่ดิน ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการ (Feasibility Study) และเปิดโครงการบ้านและที่ดินตามแนวคิด "การแสวงหาข่าวสาร" ในการแสวงหาข่าวสารเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจแก้ปัญหาการประกอบธุรกิจเป็นกลยุทธ์ (Strategic) ของนักธุรกิจที่จะนำไปสู่วัตถุประสงค์ที่ต้องการตาม "ทฤษฎีการตัดสินใจ" (Decision Making Theory) โดยใช้ข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจและวางแผนดำเนินธุรกิจ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

4. ข้อคิดเห็นในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์

ในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งบริษัท พี ไอ เอส เป็นผู้ให้บริการ บริษัทผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ส่วนมากให้ข้อคิดเห็นเป็น 2 กรณี คือ

4.1 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีฐานข้อมูลออนไลน์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพอใจเทคโนโลยีฐานข้อมูลออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่บริษัท พี ไอ เอส นำมาให้บริการ บริษัทสมาชิกตามแบบจำลอง S-M-C-R ของเบอร์โล (Berlo's SMCR Model) เนื่องจากเทคโนโลยีเครือข่ายงานคอมพิวเตอร์ที่บริษัท พี ไอ เอส นำมาใช้ในการรับและส่งสารไปยังผู้รับสารมีคุณภาพสูง สะดวกรวดเร็ว และสามารถรับได้ในระยะทางไกล

4.2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่บริษัท พี ไอ เอส นำเสนอแก่บริษัทสมาชิก ผู้ใช้ส่วนใหญ่เห็นว่า มีคุณภาพพอที่จะนำไปใช้ประกอบการทำธุรกิจและตัดสินใจลงทุนทำโครงการต่าง ๆ ได้ตาม "ทฤษฎีการตัดสินใจ" (Decision Making Theory) ในการดำเนินกลยุทธ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร โดยผู้บริหารจะต้องแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพเชื่อถือได้ และมีความทันสมัยประกอบการตัดสินใจ และวางแผนดำเนินธุรกิจให้บรรลุเป้าหมายและผู้ใช้บางส่วนเห็นว่า บริษัท พี ไอ เอส

ควรปรับปรุงคุณภาพข้อมูลข่าวสาร ให้ทันต่อเหตุการณ์โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารของธุรกิจคู่แข่งชั้น เพื่อให้ "รู้เขา" และ "รู้เรา" ซึ่งเป็นภาระหน้าที่ของบริษัทผู้ให้บริการตาม "ทฤษฎีการใช้สื่อและความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory) ของผู้รับสาร" ที่ให้แนวความคิดว่า ปัจจุบันผู้รับสารมิใช่เป็นผู้ถูกกระทำ (Passive Person) แต่เป็นผู้กระทำ (Active Person) ที่มีความปรารถนาจะเลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองของความพอใจ (Gratification) ของตน บริษัท พี ไอ เอสผู้ให้บริการจึงต้องศึกษาวิจัยการตลาดและปรับปรุงข้อมูลข่าวสารและสื่อให้ตรงตามความต้องการผู้ใช้อยู่เสมอ

5. ปัญหาอุปสรรค

ในการใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อ พ.ศ. 2540 มีปัญหาอุปสรรคทางด้านผู้ให้บริการ (บริษัท พี ไอ เอส) และทางด้านผู้ใช้บริการ (บริษัทสมาชิกทั้ง 26 บริษัท) ดังนี้

5.1 ปัญหาอุปสรรคทางด้านผู้ให้บริการ (Provider) เนื่องจากผู้บริหารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์บางส่วนยังไม่ต้องการใช้บริการฐานข้อมูลของบริษัท พี ไอ เอส ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะขาดความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีฐานข้อมูล และเห็นว่า เป็นการสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทำให้จำนวนผู้สมัครเป็นสมาชิก เพื่อใช้บริการของบริษัท พี ไอ เอส มีจำนวนไม่มากพอที่จะแสวงหาข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพตอบสนองตามความต้องการของบริษัทสมาชิกได้ ประกอบกับบริษัทผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ต้องประสบกับภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเมื่อ พ.ศ. 2540 ทำให้จำนวนสมาชิกลดลง บริษัทผู้ให้บริการต้องลดระดับการให้บริการ ลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และเพิ่มการให้การข้อมูลข่าวสารทางด้านผู้ที่ต้องการซื้อบ้าน และที่ดิน และเพิ่มงานโฆษณาประชาสัมพันธ์สินค้าต่าง ๆ เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้

5.2 ปัญหาอุปสรรคทางด้านผู้ใช้บริการ (Users) เนื่องจากข้อมูลข่าวสารที่บริษัท พี ไอ เอส นำเสนอยังไม่เพียงพอแก่ความต้องการของผู้ประกอบธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารของบริษัทคู่แข่งชั้น บริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดใหญ่ จึงต้องสร้างฐานข้อมูลของตนและเลือกใช้บริการข้อมูลข่าวสารภายนอก (Outsourcing) เฉพาะงานบางอย่างเพื่อบรรลุการแข่งขันในเชิงธุรกิจ ส่วนบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ขนาดเล็กที่ไม่สามารถพึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากบริการของบริษัท พี ไอ เอส ได้เต็มรูปแบบ ก็ต้องใช้พนักงานของบริษัทออกไปเก็บข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน และจ้างงานการสำรวจวิจัยเฉพาะเรื่อง เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจ

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจ อสังหาริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540 ครั้งนี้ ได้ข้อเสนอแนะจากการสังเกตและ สัมภาษณ์ทั้งผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการสารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ ดังต่อไปนี้

6.1 ผู้ให้บริการ (Provider) ควรมีความรู้ความเข้าใจทั้งทางด้านเทคโนโลยีฐานข้อมูล และกระบวนการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ เพื่อให้สามารถแสวงหาฐานข้อมูล ที่มีประสิทธิภาพ จัดหาโปรแกรมที่ออกให้ง่ายแก่การเข้าใจและสะดวกแก่การใช้ (User-Friendly Interface) ในขณะเดียวกัน ก็พยายามผลิตข้อมูลข่าวสารด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ ซึ่งเป็นสื่อเฉพาะทาง (Specialized Media) ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจลงทุนทำกิจการ ให้บรรลุเป้าหมาย

6.2 ผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์ด้านธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ซึ่งเป็นสารสนเทศ ในเชิงพาณิชย์ควรให้บริการตาม "แนวคิดทางการตลาดสมัยใหม่" (The Concept of New Marketing) โดยศึกษาและวางแผนการตลาด เพื่อผลิตสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้ที่มีความต้องการ ของผู้ให้บริการ และศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ทั้งในระยะก่อนและหลังการใช้บริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ แก่การปรับปรุงแก้ไขการนำเสนอข้อมูลข่าวสารธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ให้เหมาะสมกับพฤติกรรม ของผู้ใช้บริการซึ่งจะเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพตลาดและภาวะเศรษฐกิจของประเทศ

6.3 ภาครัฐบาลและภาครัฐวิสาหกิจควรจัดทำศูนย์ฐานข้อมูลเกี่ยวกับการตลาด อสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับจำนวน ยอดขาย และราคาจริงของอสังหาริมทรัพย์และ เปิดเผยข้อมูลเหล่านี้แก่ผู้บริโภคและผู้ประกอบ ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์โดยร่วมมือกันระหว่างองค์กร ของรัฐ เช่น ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ การเคหะแห่งชาติ กรมที่ดิน กรมการผังเมือง เป็นต้น ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 และจัดให้มี หน่วยงาน ซึ่งเป็นแหล่งรวมข้อมูลข่าวสารด้านอสังหาริมทรัพย์ในรูปแบบมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพในการจัดหาที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีพของประชาชน

ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ‘การใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของผู้ประกอบธุรกิจสงหา-
ริมทรัพย์ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจ พ.ศ. 2540’ มีปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัยบางประการ คือ

1. ในการสังเกตและสัมภาษณ์บริษัทผู้ให้บริการฐานข้อมูลเพื่อทราบถึงกระบวนการ
ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์มีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อเท็จจริงทางการตลาดของบริษัทผู้ให้บริการ
เนื่องจากการให้บริการสารสนเทศในเชิงพาณิชย์และเริ่มมีผู้เข้ามาแข่งขันทำธุรกิจด้านนี้มากขึ้น
บริษัทผู้ให้บริการจึงต้องระมัดระวังมิให้ข้อมูลข่าวสารของตนแพร่ ไปถึงคู่แข่ง ซึ่งจะเป็นผลเสีย
ต่อการดำเนินธุรกิจ

2. ในการสังเกตและสัมภาษณ์บริษัทสมาชิกผู้ให้บริการฐานข้อมูลออนไลน์
ในระยะเศรษฐกิจตกต่ำ กิจกรรมธุรกิจสงหา-ริมทรัพย์อยู่ในภาวะชบเซา ความจำเป็นที่จะต้องให้
สารสนเทศ ประกอบการตัดสินใจทำธุรกิจแตกต่างไปจากระยะที่มีภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรือง ในการให้
สัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ จึงมีแนวโน้มในทางลบ
เนื่องจากบริษัทสมาชิกต้องปรับปรุงรายได้ รายจ่ายเพื่อดำรงอยู่ของกิจการ

3. ในการศึกษาวิจัยใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ครั้งนี้เป็นการศึกษา
ในภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจเพื่อ พ.ศ. 2540 ซึ่งเป็นภาวะที่ประชากรมีรายได้ และอำนาจซื้อตกต่ำ
ความต้องการที่อยู่อาศัยชะลอตัวลง ส่งผลให้ธุรกิจสงหา-ริมทรัพย์ และธุรกิจต่อเนื่องชบเซา
ความจำเป็นที่จะใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ได้ลดลง เมื่อเทียบกับระยะที่ประเทศชาติ
มีภาวะเศรษฐกิจรุ่งเรือง ดังนั้น ความต้องการและการใช้ประโยชน์จากสารสนเทศผ่านศูนย์
ฐานข้อมูลออนไลน์ในอนาคตอาจเปลี่ยนไปตามภาวะเศรษฐกิจได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะกลุ่มบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่เป็นสมาชิกศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ของบริษัท พี ไอ เอส เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษากลุ่มบริษัทธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ที่คาดว่าจะใช้บริการผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์รวมทั้งบริษัทที่เคยเป็นสมาชิกแล้ว ยกเลิกไปด้วย

2. ควรมีการศึกษาวิจัยผู้ใช้สารสนเทศผ่านฐานข้อมูลออนไลน์ทางด้านผู้บริโภค ที่ต้องการที่อยู่อาศัย เพื่อทราบความต้องการและการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลทางด้านประชาชนทั่วไปในฐานะผู้บริโภคที่ต้องการที่อยู่อาศัยซึ่งแตกต่างไปจากผู้ใช้สารสนเทศผ่านศูนย์ฐานข้อมูลออนไลน์ทางด้านผู้ประกอบการธุรกิจอสังหาริมทรัพย์