

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความหมายของเทคโนโลยี

เทคโนโลยี (Technology) มาจากภาษากรีกว่า Technologia แปลว่า การกระทำอย่างมีระบบ หมายความว่า การนำเอาความรู้ แนวความคิด ประสบการณ์ วิธีการที่เป็นระบบระเบียบ รวมทั้งผลิตผลด้านวิทยาศาสตร์ และ ผลิตผลด้านวิศวกรรม

พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2546 : 538) ได้อธิบายไว้ว่า เทคโนโลยี หมายถึงวิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิด ประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรมหรือหมายถึงการประยุกต์ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้เพื่อแก้ปัญหา ต่างๆและก่อให้เกิดวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องจักร แม้กระทั่งองค์ความรู้นามธรรมใหม่ๆ เพื่อให้การดำรงชีวิตของมนุษย์ง่ายขึ้น สะดวกยิ่งขึ้น

ความหมายของสารสนเทศ

กูทริค และรีด (Guthric and Reed , 2542 : 10) ได้กล่าวถึงสารสนเทศไว้ว่าสารสนเทศ คือ ข้อมูลชุดหนึ่งซึ่งมีความหมายเกี่ยวข้องกับปัญหาหรือคำถามอย่างใดอย่างหนึ่ง

เกรียงศักดิ์ พราวศรี (2544 : 1) กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือการวิเคราะห์แล้วอยู่ในรูปแบบที่มีความสามารถนำไปประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์

เดวิด (Davis Gordon B, 1985.) ให้ความหมายของสารสนเทศไว้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่นำมาเปลี่ยนแปลงสภาพในรูปที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าที่แท้จริงหรือคุณค่าที่มองเห็นต่อการตัดสินใจในปัจจุบันหรือการตัดสินใจในอนาคต

สุภาพร พิศาลบุตร และนารีรัตน์ หวังสุนทรภาพร (2544 : 27) สารสนเทศ เป็นข้อมูลที่รวบรวมไว้แล้วได้รับการเรียบเรียง ทำการวิเคราะห์ ประมวลผล หรือผสมผสานข้อเท็จจริงต่าง ๆ เข้าด้วยกันอันเป็นกระบวนการในการเพิ่มคุณค่าให้กับข้อมูลนั้น ๆ เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความหมาย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ฮุสเซน (Hussain, 1990 : 489-502) กล่าวถึง สารสนเทศไว้พอสรุปได้ว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลที่ถูกเลือกมาเปลี่ยนแปลงสภาพเพื่อให้มีความหมาย

สารสนเทศ (information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์แต่ละคนตั้งแต่เกิดมาได้เรียนรู้สิ่งต่าง เป็นจำนวนมาก เช่น เรียนรู้สภาพสังคม ความเป็นอยู่ กฎเกณฑ์และวิชาการ เป็นต้น ลองจินตนาการดูว่าภายในสมองของเราเก็บข้อมูลอะไรบ้าง เราคงตอบไม่ได้แต่สามารถเรียกเอาข้อมูลมาใช้ได้ ข้อมูลที่เก็บไว้ในสมองเป็นสิ่งที่สะสมกันมาเป็นเวลานาน ความรอบรู้ของแต่ละคนจึงขึ้นอยู่กับการเรียกใช้ข้อมูลนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ชัดว่าความรู้เกิดจากข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ทุกวันนี้มีข้อมูลอยู่รอบตัวเรามาก ข้อมูลเหล่านี้มาจากสื่อต่างๆ เช่น วิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีผู้กล่าวว่ายุคนี้เป็นยุคของของสารสนเทศ

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูลการประมวลผลการพิมพ์การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศยังรวมถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูลด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์ สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผนจัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม รวมทั้งอุปกรณ์สนับสนุนอื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวันของมนุษย์

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้วิถีความเป็นอยู่ของสังคมเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกับโลกครั้งใหญ่อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อทุกสิ่งทุกอย่างทั้งการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และอื่นๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานรวดเร็วถูกต้องและแม่นยำในระบบการจัดการขององค์กร ทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงนิยมใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยในการดำเนินการเพื่อให้การทำงานมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ เช่น ใช้ในระบบฝากถอนเงิน และระบบจองตั๋วเครื่องบิน
2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การบริการกว้างขวาง เมื่อมีการพัฒนาระบบเก็บและใช้ทำให้การบริการต่างๆ อยู่ในรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้
3. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ แจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนา ระบบจัดเก็บข้อมูล รวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กรประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบทะเบียนในโรงพยาบาลระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในปัจจุบันองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยงานในชีวิตประจำวัน พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้วิถีความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมากขึ้น ดังเห็นได้จากการพิมพ์เอกสารต่างๆ ด้วยคอมพิวเตอร์การถ่ายรูปแบบด้วยกล้องดิจิทัลและใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่างๆ เป็นต้น

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมมีมาก มีการเรียนรู้ และใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ดังนี้

1. การสร้างเสริมคุณภาพชีวิต สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมืองมีการพัฒนาการใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกรวดเร็ว มีการประยุกต์ใช้กับเครื่องมืออำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ เครื่องซักผ้า ระบบไฟฟ้าภายในบ้าน
2. การเสริมสร้างความเสมอภาคในสังคมและการกระจายโอกาส เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การกระจายข่าวสารไปได้ทั่วทุกหนแห่งแม้แต่ในถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกลการกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้มีความพยายามที่จะใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร
3. การเรียนการสอนในสถานศึกษา ในสถานศึกษามีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือ ประกอบช่วยในการเรียนรู้เช่น วีดิทัศน์เครื่องฉายภาพ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วย จัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหา และการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบัน มีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษามากขึ้น
4. การรักษาสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่น การดูแลรักษาป่าจำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศการพยากรณ์อากาศการจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงแก้ไขการเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่างๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบการตรวจวัดระยะไกลมาช่วยที่เรียกว่าโทรมาตร เป็นต้น
5. การป้องกันประเทศ กิจการทางด้านการทหารมีการใช้เทคโนโลยีอาวุธยุทโธปกรณ์ สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์เช่น ระบบควบคุม ระบบป้องกันภัย และระบบเฝ้าระวัง
6. การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม การแข่งขันทางการผลิตสินค้า อุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิต เพื่อให้สามารถผลิตสินค้าได้จำนวนมากและมีราคาที่ถูกลงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก นอกจากนี้ยังมีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหาร และการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น
7. ความคิดและการสร้างสรรค์ เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบเกี่ยวข้องกับทุกเรื่องในชีวิตประจำวัน และมีแนวโน้มที่จะมีบทบาทมากยิ่งขึ้น ด้วยเหตุนี้เยาวชนจึงต้องเรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปพัฒนาสิ่งต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยไม่ต้องพึ่งพาเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์จากต่างประเทศ ทำให้มีค่าใช้จ่ายที่ถูกลง ในการนี้หลายสถาบัน เช่น สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และ ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติได้มีการจัดแข่งขันการพัฒนาซอฟต์แวร์ทุกปีเพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถและเปิดโอกาสให้เยาวชนไทยได้แสดงความคิดสร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงแรม

ตั้งแต่ก่อนยุค Thailand 4.0 มีการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศในโรงแรมเป็นหลักอยู่แล้ว โดยสามารถแบ่งเป็นด้านหลัก ๆ ได้ 3 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านการบริหาร (Management)** ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการงานเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุม ปรับปรุง และพัฒนากิจการโรงแรม
2. **ด้านการตลาด (Marketing)** ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำการตลาด ประชาสัมพันธ์โรงแรมหรือ โปรโมชันที่จัดตามฤดูกาลต่าง ๆ เป็นต้น
3. **ด้านการบริการ (Service)** ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการบริการอำนวยความสะดวกแก่ ลูกค้า เช่น การจองห้องพัก ห้องประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ระบบคอมพิวเตอร์ อาจเรียกรวมว่า โปรแกรมโรงแรม / ระบบบริหารงานโรงแรม หรือ ระบบจัดการโรงแรม แล้วแต่สถานที่ ความคุ้นชินของพนักงาน แต่แก่นความหมายเหมือนกัน เพียงแต่ระบบคอมพิวเตอร์จะครอบคลุมกว่า เพราะรวมเอาทั้งส่วนฮาร์ดแวร์/ซอฟต์แวร์ และ เครือข่าย เข้ามารวมให้ใช้งานได้

1. ระบบสำหรับงานบริการส่วนหน้า

1.1 ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System)

มีชื่อย่ออีกชื่อที่เรียกกัน คือ PMS (Property Management System หรืออาจใช้ Primary Management System) PMS เป็นระบบพื้นฐานและเป็นระบบหลักสำหรับบริหารจัดการโรงแรม หัวใจของระบบนี้คือการบริหารจัดการห้องพักเป็นสำคัญ โดยมีหน้าที่หลักๆ ประมวลผล (บางซอฟต์แวร์อาจมีไม่ครบ หรือ บางหน้าที่อยู่ในซอฟต์แวร์ส่วนอื่น)

1. รองรับการจองห้องพักล่วงหน้า
2. รองรับ Check in – Check Out ของลูกค้า
3. รองรับการจองห้องพัก ผ่านทางเว็บไซต์
4. ควบคุมราคาและจำนวนการขายผ่านระบบออนไลน์
5. รองรับลูกค้าทั้งเป็นบุคคลและเป็นกลุ่มทัวร์
6. รองรับค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับระบบบัญชี
7. รองรับการดำเนินงานด้านแคชเชียร์
8. รองรับการดำเนินงานที่เชื่อมต่อกับแผนกอื่นๆ เช่น ร้านอาหาร, มินิบาร์
9. รองรับการตรวจสอบ/การ Audit ข้อมูล ให้เป็นมาตรฐานสากลทั่วไป

ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีอยู่ใน PMS จะเป็นข้อมูลรายวันที่ได้มาจาก Front Office ที่เป็นผู้สร้างและป้อนข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและบริหารเกี่ยวกับการจอง การลงทะเบียนผู้เข้าพัก ข้อมูลผู้เข้าพัก สถานะห้องพัก ค่าใช้จ่ายของแขกที่เข้าพัก เป็นต้น

1.2 ระบบบริหารจัดการร้านอาหาร (Restaurant Point of Sales)

เป็นซอฟต์แวร์ที่ช่วยจัดการห้องอาหารเป็นหลัก เช่น การจัดการโต๊ะ โปสเมนูสั่งอาหาร ออกรายการครัวหรือบาร์ เช็คบิล เป็นต้น มีการทำเทคโนโลยีเกี่ยวกับทัชสกรีน คีออส มาร่วมด้วยในการทำงาน เป็นอีกหนึ่งระบบที่มักควบคู่กับระบบบริการส่วนหน้า เพราะทั้งสองระบบจะต้องเชื่อมต่อถึงกันได้ โดยเฉพาะสามารถตรวจสอบได้ว่า ลูกค้ายี่มาทานอาหารนั้น เป็นแขกที่มาพักจริงหรือไม่ ? (โดยปกติลูกค้าที่มาพักโรงแรม มักจะไม่ชำระเงินทันทีหลังรับประทานอาหาร แต่จะชำระตอนแจ้งออก หรือ check-out)

บางโรงแรมนำไปประยุกต์ใช้กับงานส่วนอื่น ๆ เช่น ห้อง Spa, Health Club , ร้าน Gift Shop โดยเพียงแค่เปลี่ยนรายการ item สินค้าที่ขาย

1.3 ระบบบริหารจัดการแผนกขาย (Sales & Catering)

ระบบสารสนเทศงานขาย เป็นระบบงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานเกี่ยวกับรายการธุรกรรมงานขาย อันได้แก่การบันทึก และจัดเก็บข้อมูลคำสั่งซื้อของลูกค้าและส่งต่อไปเพื่อนำไปจัดทำเป็นใบส่งสินค้า ใบกำกับภาษี ใบแจ้งหนี้ รวมทั้งช่วยในการจัดเก็บข้อมูลการรับคืนสินค้าด้วย ประมาณนี้โรงแรมส่วนใหญ่ ถ้าใช้ Opera PMS (ในส่วนของ Front Office) ก็มักจะใช้สำหรับโปรแกรมในการขายเป็น Opera S&C เพื่อความสะดวกในการเชื่อมต่อข้อมูลของทั้งสองระบบ ปัจจุบันอยู่ภายใต้บริษัท Oracle ที่ Acquire บริษัท MICROS Systems เมื่อ 8 Sep 2014

2. ระบบบริการส่วนหลัง

2.1 ระบบบริหารบัญชี (Accountant System)

การทำบัญชีเพื่อการจัดการ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้งบการเงินที่ถูกต้องและรวดเร็วเพื่อมาใช้ในการพัฒนาธุรกิจและวางแผนภาษีโดยบริษัทส่วนใหญ่ มักแบ่งงานบัญชีออกเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 IC (Inter-Company) มีหน้าที่บันทึกรายได้-ค่าใช้จ่าย / เคลียร์บัญชีระหว่างลูกค้าบริษัทภายในเครือฯ ที่มีบัญชีระหว่างกัน

1.2 AR (Account Receivable) มีหน้าที่บันทึกบัญชีลูกหนี้ จัดทำบิลขาย / เรียกเก็บเงิน / เคลียร์บัญชีลูกค้า ฯลฯ

1.3 AP (Account Payable) มีหน้าที่บันทึกบัญชีด้านเจ้าหนี้ / การตั้งหนี้ (เจ้าหนี้) / ตรวจสอบข่าจ่าย

1.4 GL (General Ledger) มีหน้าที่ทำบัญชีทั่วไป (ที่นอกเหนือจากงาน AP/AR/IC) และงานคำนวณภาษีส่งกรมสรรพากร (สรุปและนำส่งภาษีทุกประเภท) จัดทำงบการเงินต่างๆ ดูแลบัญชีในภาพรวม เป็นต้น

หมายเหตุ อาจมีแบ่งประเภทบัญชี ซอยเพิ่มเติม ได้ดังนี้

* Cashier มีหน้าที่จ่ายเงิน / บันทึกรายจ่าย

* Payroll มีหน้าที่บันทึกบัญชีเกี่ยวกับพนักงาน

ระบบบัญชีในโรงแรม อาจมีชื่อภาษาอังกฤษอื่น ๆ ได้แก่ **Financial Management System (FMS)** หรือ **Back Office Manage System (BOS)** มีหน้าที่ช่วยสนับสนุนการคิดคำนวณทางด้านบัญชีแยกประเภทต่างๆ ภายในโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้งานในด้านบริหารรายได้ค่าห้องพักและบริการอื่นๆ ตลอดจนการบริหารทรัพย์สินต่างๆของโรงแรมที่ใช้ในการคิดคำนวณทางด้านบัญชีต่างๆ อาทิ สินค้าคงคลัง(Inventory) สินทรัพย์(Assets) เป็นต้น ระบบนี้อาจทำงานได้ทั้งแบบอิสระหรือเชื่อมกับระบบส่วนหน้า PMS เพื่อจัดการบัญชีค่าใช้จ่ายของแขกได้ด้วย

2.2 ระบบบริหารงานบุคคล (Human Resource Management)

HRM เป็นระบบซอฟต์แวร์ช่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในโรงแรมให้มีประสิทธิภาพ เช่น งานทะเบียนประวัติพนักงาน (Personnel) การจ่ายเงินเดือน (Payroll) การควบคุมเวลาเข้าออกงาน (Time Attendance) เป็นต้น

3. ระบบเสริมอื่น ๆ (Additional Hotel System)

ส่วนใหญ่เป็นระบบที่ช่วยงานด้านการตลาดและการขายส่วนใหญ่ โดยขอลิสต์รายชื่อหลัก ๆ ดังนี้

3.1 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (Customer Relationship Management)

CRM มุ่งเน้นในด้านการรักษาลูกค้าและช่วยให้ลูกค้ามีประสบการณ์การเข้าพักจากโรงแรมที่ดีขึ้น อาจมีเชื่อมโยงกับข้อมูลระบบ PMS หลักของโรงแรม / หรือระบบบริหารจัดการรายชื่อผู้ติดต่อในระบบอื่น ๆ ที่ใช้งานอยู่ก็ได้

การจัดจำหน่ายห้องพักของโรงแรมให้มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งสำคัญและการดำเนินการในธุรกิจโรงแรมปัจจุบันนั้นต้องมีความรวดเร็ว สะดวกสบายแก่ลูกค้าในการค้นหาและจองห้องพัก ดังนั้นการเพิ่มช่องทางการจัดจำหน่ายห้องพักในหลายๆช่องทาง เป็นกุญแจสำคัญในความสำเร็จของธุรกิจโรงแรม โดยจำเป็นต้องมีทั้งช่องทางออนไลน์ (Online)และช่องทางธรรมดาแบบเดิม ออฟไลน์ (Offline) การกำหนดกลยุทธ์และบริหารห้องพักที่ว่างให้เหมาะสมและพอดีในแต่ละช่องทาง จะช่วยให้มั่นใจได้ว่าโรงแรมจะสามารถที่จะเพิ่มรายได้ / เพิ่มการรับรู้ของลูกค้า และเพิ่มกำไร

การจัดจำหน่ายห้องพักของโรงแรม ณ. ปัจจุบันมี ทั้งแบบออฟไลน์ และ แบบออนไลน์

3.2 ระบบจองกลางของโรงแรม (Central Reservation Systems) (Offline)

ระบบจัดการการจองกลางของโรงแรม คือ ระบบที่แผนกสำรองห้องพักใช้ในการจัดการการจองห้องพักจากทุกช่องทางไม่ว่าจะออฟไลน์หรือออนไลน์ ซึ่งระบบจะนำข้อมูลห้องทั้งหมดมารวมเอาไว้ในที่เดียวเพื่อให้จัดการง่ายและให้จัดการข้อมูลทันสมัยอยู่เสมอ ขั้นตอนการทำงานของระบบจอง มีดังนี้

1. ตรวจสอบความสามารถในการให้บริการ (Check Availability)
2. เลือกประเภทของผลิตภัณฑ์/บริการและราคา (Product/Service and Rate)
3. ดำเนินการจอง (Booking)
4. ยืนยันข้อมูล (Confirmation)

สำหรับช่องทางจำหน่ายห้องพักที่มักใช้ระบบจองกลางของโรงแรม ส่วนใหญ่จะเน้นการขายผ่านช่องทางออนไลน์ต่างๆ เป็นหลัก มีดังนี้

1. จองผ่านแผนกจองของโรงแรม ผ่านการออกบูทท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการติดต่อกับ จนท. โรงแรมโดยตรง ไม่ต้องผ่านนายหน้า
2. ระบบโทรศัพท์ (Call Center) ถือว่าเป็นการจองห้องพักโรงแรมตรงชนิดหนึ่งที่ไม่ผ่านคนกลางในการขาย
3. เอเจนท์ท่องเที่ยว (Travel Agents) คือ ผู้ที่นำห้องพักของโรงแรมไปขายต่ออีกทีซึ่งอาจขายได้หลายรูปแบบทั้งขายตรงหรือขายพ่วงกับทัวร์ก็เป็นได้

3.3 ระบบการจัดจำหน่ายห้องพักผ่านช่องทางออนไลน์ (Online Distribution System)

3.3.1 ระบบจำหน่ายแบบเบ็ดเสร็จทั่วโลก (Global Distribution System)

ระบบ GDS นี้เดิมทีพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นช่องทางในการจัดจำหน่ายตั๋วเครื่องบินของสายการบินพาณิชย์ทั่วโลก แล้วต่อมามีการพัฒนาระบบมารองรับการจองห้องพักโรงแรม ตลอดจนสินค้าและบริการด้านท่องเที่ยวอื่นๆ สำหรับ Travel Agent ด้วย

การใช้ช่องทาง GDS ในการจัดจำหน่ายห้องพักโรงแรมนั้น โรงแรมต้องติดต่อกับผู้ให้บริการช่องทาง ที่เป็นคนกลางในการจัดสร้างฐานข้อมูลและรายละเอียดของโรงแรมในระบบ รวมถึงจัดเตรียมการกำหนดราคาห้องและการสำรองห้องพักให้กับกลุ่มผู้ร่วมงานที่มีสายการบินทั่วโลกโรงแรมและการเดินทางอื่น ๆ แล้วทำการเชื่อมต่อข้อมูลไปสู่ผู้ให้บริการระบบจัดจำหน่ายที่ให้บริการกับ Travel Agents ต่างๆ เพื่อทำการจัดจำหน่ายให้กับลูกค้าต่อไป รายชื่อผู้ให้บริการ GDS ได้แก่ Galileo, Amadeus, Sabre, Worldspan เป็นต้น

3.3.2 ระบบจำหน่ายผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Distribution System)

การจัดจำหน่ายห้องพักผ่านทาง IDS นั้น มีลักษณะการจัดจำหน่ายใกล้เคียงกับการจัดจำหน่ายผ่านทางระบบ GDS แต่มีความแตกต่างกันตรงที่

- ไม่ต้องใช้งานผ่านเครื่อง Terminal ของผู้ให้บริการระบบ
- รองรับการจัดจำหน่ายทั้งแบบ B2B และ B2C
- นำเสนอการขายห้องพักโรงแรมนั้นโรงแรมเดียว ไม่มีการเปรียบเทียบข้อมูลต่าง ๆ (ขนาดโรงแรม/ดาว/ของอำนวยความสะดวก/ราคา) จากหลายๆ โรงแรมเหมือน OTAs

- การทำธุรกรรม (Transaction) ในการซื้อขายต่างๆ เป็นการทำตรงกับทางโรงแรม ไม่ได้ทำผ่านผู้ให้บริการ หรือ Travel Agents แต่อย่างใด ทางโรงแรมสามารถบริหารจัดการระบบได้คล่องตัว
- ตัวอย่างรายชื่อผู้ให้บริการ IDS
 - priceline.com
 - orbitz.com
 - conferencehotel.com
 - easyres.com
 - hoteltravel.com

3.3.3 ระบบบริหารจัดการห้องพักและจัดสรรจำนวนห้องพักที่จะเปิดขาย (Channel Manager)

ระบบบริหารจัดการห้องพักและจัดสรรจำนวนห้องพักที่จะเปิดขายในแต่ละช่องทางการขาย ระบบนี้ได้รับความนิยมมากขึ้นเพราะการเติบโตของตลาด OTA (Online Travel Agent) นั้นเอง ยิ่งโรงแรมมีความต้องการขายห้องพักผ่าน OTA หลายราย ระบบ Channel Manager ก็จะมีประโยชน์ในการช่วยจัดสรรเรื่องจำนวนห้องพักที่จะขายและราคาที่จะขายในแต่ละช่องทาง ช่วยประหยัดเวลา ไม่ต้องเข้าไปทำทีละราย ซึ่งจะใช้เวลาหลายๆในการทำงานในแต่ละวัน

หลักการทำงานของ Channel Manager คือการรวมจำนวนห้องพักทั้งหมดไว้ เรียกว่า Room Inventory และระบบจะทำการเชื่อมต่อกับช่องทางการขายที่โรงแรมได้สร้างไว้กับ OTAs ต่างๆ รวมไปถึงเว็บไซต์ของโรงแรม (Hotel Website+Internet Booking Engine) เอง

ก่อนที่จะทำการเชื่อมโยงได้ เราก็ต้องตรวจสอบก่อนว่า S/W Channel Manager ที่เราต้องการใช้นั้นมี feature อะไรบ้าง / สามารถเชื่อมต่อ OTA อะไรบ้าง / มีข้อจำกัดหรือไม่ อย่างไร / คิดค่าบริการอย่างไร (เหมาจ่ายรายเดือน / คิดเป็น % ยอดจองห้องพัก)

Channel Manager ควรรองรับการทำงาน

1. กำหนดจำนวนห้องพักที่ต้องการขายในแต่ละช่องทางการขาย
2. กำหนดราคาขายห้องพักแต่ละประเภทในแต่ละช่องทางการขาย
3. กำหนดการปิด/เปิดการขายเฉพาะวัน หรือเฉพาะช่วงเวลาตามเทศกาล
4. กำหนดเงื่อนไขการเข้าพัก การห้ามเข้าพัก (Close to Arrival) ณ วันใดวันหนึ่ง หรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง หรือการห้ามเช็คเอาท์ (Close to Departure) ณ วันใดวันหนึ่ง หรือช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง
5. ติดตามผลการจองห้องพักในแต่ละช่องทางการขาย เพื่อนำมาปรับปรุงเรื่องการบริหารจัดการจำนวนห้องพัก (Room inventory) และเรื่องราคาขาย (Selling rate) ไปจนถึงการเล่นราคา (Dynamic Rate) เพื่อให้มีการเคลื่อนไหวของราคาที่เหมาะสมกับอัตราการเข้าพักในแต่ละช่วงเวลา

6. มีรายงานสรุปยอดการจำหน่าย

รายชื่อ S/W Channel Manager อาทิ

1. SiteMinder ประเทศออสเตรเลีย เปิด office ที่กทม. แล้ว
2. The Channel Manager (Hoteliers.Guru) ถ. พังงา จ.ภูเก็ต
3. Ace Hotel System จ.เชียงใหม่

Agent สำหรับการจองห้องพักออนไลน์ (Online Travel Agent)

OTA เป็น Agent ออนไลน์ที่โรงแรมใช้เป็นช่องทางการขายแบบ B2C ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เนื่องจากยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และวิวัฒนาการของเทคโนโลยี ช่วงวัยของกลุ่มลูกค้าปัจจุบันต่างใช้วิธีการหาห้องพัก หรือจองห้องพักทางอินเทอร์เน็ตกันส่วนใหญ่เกือบทั้งหมด จึงทำให้บริษัท OTA เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง พบว่าบางโรงแรมสัดส่วนการเข้าพักจากลูกค้าที่จองห้องผ่าน OTA มากถึง 70% หรือโรงแรมขนาดเล็กบางที่อาจเกิน 80% ก็ได้

โดยรูปแบบการทำธุรกิจของบริษัท OTA ก็จะคล้าย ๆ กับ travel agent ทั่ว ๆ ไป เพียงแต่แทนที่จะได้ราคา contract rate แล้วนำไป mark up ราคา จะกลายเป็นได้ราคาขายจากโรงแรม และเมื่อทำการขายได้ OTA จะได้ commission จากโรงแรมตามจำนวนที่ตกลงกัน ช่องทางนี้มีต้นทุนสูงสุดสำหรับโรงแรม โดยโครงสร้างค่าคอมมิชชั่นโดยปกติแล้วจะมีต้นทุนได้ถึง 10% ถึง 25%

- โรงแรมแบรนด์ดัง มักมีข้อตกลงและโครงสร้างค่าคอมมิชชั่นกับ OTAs ต่างๆ ถูกกว่าโรงแรมทั่วไป จะมีตั้งแต่ 10 ถึง 20% ขึ้นอยู่กับแบรนด์และข้อตกลงต่างๆ
- ส่วนโรงแรมอิสระ ไม่มีเซน อำนาจต่อรองอาจน้อยลงเพราะจำนวน volume ห้องพักรมมีน้อย ทำให้มีค่าใช้จ่ายค่าคอมมิชชั่นสูงขึ้นสำหรับโรงแรมอิสระมีตั้งแต่ 15% ถึง 25%

ตัวอย่างเว็บไซต์ OTA ได้แก่

- Expedia.com
- Agoda.com
- Booking.com
- Hotels.com
- Expedia.co.th
- Trivago.co.th
- Traveloka.com
- Kayak.com
- Zizzee.com

3.3.4 เว็บไซต์ของโรงแรม (Hotel Official Website)

เว็บไซต์โรงแรมเป็นช่องทางการขายที่ไม่ต้องผ่านนายหน้า ซึ่งลูกค้าสามารถจองตรงบนหน้าเว็บไซต์ได้เลย แต่สิ่งที่จะทำให้ประสบการณ์ในการจองของลูกค้าง่ายขึ้น คือ การที่โรงแรมติดตั้งปุ่มจองห้องพักแล้วให้ลูกค้าจองโดยการกรอกข้อมูลลงไปหน้าเว็บได้เลย ผ่านการทำงานของ Booking Engine ซึ่งขั้นตอนการจองห้องพักจะไม่ยุ่งยากไม่ก็ขั้นตอน

Booking Engine คือ ระบบจัดการห้องพัก รับจองห้องพักสำหรับโรงแรมที่ต้องการให้ลูกค้าสามารถเช็คและจองห้องพักที่ว่างในวันและเวลาที่ลูกค้าต้องการแบบได้คำตอบทันที เพราะระบบจะจัดสรรจำนวนประเภทห้องพักและราคาขายตามที่เรากำหนดในแต่ละช่วงเวลา ลูกค้าไม่ต้องรอ สามารถตัดสินใจทำรายการได้ทันที

3.3.5 Mobile App

โมบายแอปเป็นช่องทางที่ยังใหม่อยู่สำหรับโรงแรม เฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้นที่มีการลงทุนพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือเป็นของตัวเอง โดยส่วนมากโรงแรมทั่วไป จะไปเน้นการประชาสัมพันธ์ผ่าน Social Media แทน สำหรับการจองห้องพักผ่านโมบายแอป ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่กำลังมาแรงเพราะสามารถตอบสนองพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ได้ดี

3.3.6 โซเชียลมีเดีย (Social media)

เป็นที่ทราบกันดีว่าคนไทยเรานิยมเล่นโซเชียลมีเดีย ดิตระบบโลกเหมือนกัน เพราะคนไทยเราเรียนรู้เร็ว หัวไว สำหรับรายชื่อ Social Media ที่มีการใช้งานกันเยอะ หลักๆ ได้แก่ Facebook, Line และ Instagram ดังนี้

- Facebook Page เป็นช่องทางออนไลน์ที่โรงแรมใช้ทั้งในการขายและการตลาด โดยโซเชียลมีเดียสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้กว้างและยังมีต้นทุนที่ไม่สูงนัก
- นอกจากนี้ยังสามารถใช้ Line@ ช่วยในการ broadcast message โปรโมชันไปยังกลุ่มลูกค้าของโรงแรมได้รวดเร็วแบบถึงตัว อีกด้วย
- ลงรูปภาพห้องพัก/อุปกรณ์อำนวยความสะดวก/วิวยามอาทิตย์ขึ้น/ตก, งาน Festival / Event สำคัญๆ ของโรงแรมผ่าน Instagram ก็ดูเป็นเครื่องมือที่ร่วมกับ Official Website ทำให้ส่งภาพผ่านตาลูกค้ามากขึ้นได้เช่นกัน

อ้างอิง