

เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อธุรกิจบริการท่องเที่ยวและธุรกิจที่เกี่ยวข้อง



ที่มา : <https://images.pexels.com>

ปัจจุบันเทคโนโลยีผสมกลมกลืนกับชีวิตประจำวันของผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง เนื่องด้วยการพัฒนาต่างๆ เช่น การเพิ่มขึ้นของ Smart Phone และ Tablet ที่เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ เทคโนโลยีจึงมีบทบาทในอนาคตอย่างมากในการยกระดับประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว เนื่องด้วยบริการบอกตำแหน่งสถานที่ (Location-based services) เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ โดยผู้จัดหาสินค้าและบริการการท่องเที่ยวและจุดหมายปลายทางต่างๆ มีความสามารถในการติดตาม, โต้ตอบกับนักท่องเที่ยวได้ดีกว่า ทำให้สามารถได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและแม่นยำกว่า ซึ่งเป็นการทำให้ความพอใจของลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจที่สนใจในเทคโนโลยีและสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่จะมีข้อดีเหนือกว่าคู่แข่งด้วยการเข้าถึงและการขยายความสัมพันธ์ที่ดีและยั่งยืนกับลูกค้า

แม้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจะมีการใช้กันอย่างกว้างขวางในภาคการท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตามก็ยังไม่ครอบคลุมในทุกภาคส่วน ยกตัวอย่างเช่น อุตสาหกรรมการบินที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาตั้งแต่ต้นในการบริหารจัดการและทำให้การปฏิบัติการต่างๆ ง่ายขึ้น แต่ในอุตสาหกรรมโรงแรมที่พักต่างๆ รวมทั้งผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวขนาดเล็กกลับสนใจระบบนี้น้อยกว่าและเริ่มจะหันมาสนใจไม่นานนักแต่จะเห็นได้ชัดว่ามีการเปลี่ยนแปลงเฉพาะภาคการท่องเที่ยวเท่านั้น รวมทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงเป็นกำลังขับเคลื่อนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ICT

1.1 ความสำคัญของ ICT และองค์ประกอบของ ICT

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology :IT) หรือที่เรียกกันอีกประโยคหนึ่งคือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology :ICT) ซึ่งมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรในหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานรวมทั้งอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ICT มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการส่งเสริมสนับสนุนในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กรและภายนอกองค์กรเพื่อเกิดความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

- ฮาร์ดแวร์ (hardware) เป็นเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการจัดระบบสารสนเทศ ในแต่ละประเภทของการทำงาน
- ซอฟต์แวร์ (software) ต้องมีซอฟต์แวร์ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องมีทั้งโปรแกรมจัดการระบบฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการเครือข่าย (Network Operating System) และโปรแกรมประเภทต่าง ๆ ให้เกิดระบบการไหลเวียนของข้อมูลและสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็ว แม่นยำและมีประสิทธิภาพสูงสุด
- พีเพิลแวร์ (peopleware) ควรมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ ที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศ การพัฒนาซอฟต์แวร์ การดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่มีความจำเป็นอย่างเหมาะสม
- เครือข่าย (network) ระบบเครือข่ายมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการติดต่อ สื่อสาร แลกเปลี่ยน การใช้ร่วมกันของ ข้อมูลและสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ โดยเฉพาะเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Nertwork) ในระบบต่าง ๆ เช่น เครือข่ายท้องถิ่น (Local Area Network : LAN) เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายเอ็กทราเน็ต เป็นต้น
- การบริหารจัดการสารสนเทศ (Management Information System) ควรมีการบริหารจัดการระบบข้อมูลและสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนการดำเนินการ

การไหลเวียนของข้อมูลสารสนเทศ ระบบความปลอดภัย การกำหนดสิทธิการใช้ระบบ
ฐานข้อมูล การบำรุงรักษา การตรวจความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน เป็นต้น

1.2 รูปแบบการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ได้นำเอาคอมพิวเตอร์และโปรแกรมประยุกต์เพื่อใช้ในการทำงาน
หลากหลายทั้งในการใช้งานในสำนักงานทั่วไป และการใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต พอสรุปได้ ดังนี้

- การพิมพ์เอกสาร เป็นการพิมพ์เอกสารเพื่อใช้ในสำนักงาน และการติดต่อภายนอก
โปรแกรมที่ใช้เรียกว่า โปรแกรมประมวลผลคำ (word processor) เช่นโปรแกรม
Microsoft word ของค่ายไมโครซอฟท์ เป็นต้น โปรแกรมประมวลผลคำ เป็น
โปรแกรมพื้นฐานที่ใช้ในการสร้างเอกสาร (document) ซึ่งมีการใช้งานกันอย่าง
แพร่หลายไม่ว่าจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือตามองค์กรต่างๆ ใช้ในการสร้างเอกสารต่างๆ
การพิมพ์เอกสารมีความจำเป็นที่ทุกองค์กรต้องใช้เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร
ภายในและภายนอก เช่น การพิมพ์เอกสารประกอบการจัดทัวร์ การพิมพ์รายชื่อ
ลูกค้าทัวร์ ข้อดีคือสามารถทำรูปแบบตัวหนังสือ การจัดหน้ากระดาษทำการสามารถ
ทำได้อย่างสวยงาม โดยเฉพาะเวอร์ชันใหม่ๆ สามารถเปลี่ยนหน้ากระดาษทำงานให้
เป็นหน้าเว็บเพจสำหรับการจัดทำโฮมเพจได้
- การคำนวณ เป็นการใช้งานเพื่อการคำนวณ วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นตัวเลข ทำบัญชี
การสร้างกราฟ แผนภูมิต่าง หรือ สร้างตารางเพื่อใช้ในการบริหารสำนักงาน ส่วน
ใหญ่มักจะใช้ในด้านการเงิน การขาย โปรแกรมที่ใช้เรียกว่า โปรแกรมตารางคำนวณ
หรือโปรแกรมตารางทำการ (Spreadsheet) เช่นโปรแกรม Microsoft excel ของ
ค่ายไมโครซอฟท์ หรือ โปรแกรม Calc ของค่ายปลาดาวออฟฟิศ ข้อดีของตารางทำ
การคือการมีเซลล์ ที่นำมาใช้ในการคำนวณด้วยสูตรต่างๆ ที่โปรแกรมได้เตรียมไว้ให้
ลงในตารางทำการ รวมทั้งยังสามารถนำตารางทำการมาสร้างเป็นกราฟประเภท
ต่างๆ ได้ เช่น การสร้างตารางรายชื่อลูกค้า การคำนวณค่าใช้จ่ายในการออกทัวร์
การวิเคราะห์รายรับ รายจ่ายจากโปรแกรมทัวร์ที่จัดขึ้น การวิเคราะห์การขายทัวร์
ให้กับลูกค้าในรอบปีที่ผ่านมา เป็นต้น
- การนำเสนอข้อมูล เป็นการใช้งานเพื่อสร้างงานสำหรับการนำเสนอข้อมูลขององค์กร
ที่น่าสนใจ เช่น โปรแกรม microsoft powerpoint ของค่ายไมโครซอฟท์ เป็นต้น
ข้อดีของโปรแกรมคือการเตรียมแผ่นงานที่เรียกว่า สไลด์ (slide) ให้กับผู้ใช้งานเพื่อ
สร้างหนังสือ รูป หรือ ภาพเคลื่อนไหวลงในสไลด์ พร้อมทั้งสามารถใส่องค์ประกอบ

อื่น ๆ ลงไปเพื่อให้เกิดความสนใจมากขึ้น ตัวอย่างการใช้งานเช่น การนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวของบริษัทนำเที่ยวให้กับลูกค้าเพื่อเสนอขาย การแนะนำบริษัทหรือแหล่งท่องเที่ยว การประยุกต์เพื่อทำโปรซัวร์แนะนำสินค้าและบริการ เป็นต้น

- การทำฐานข้อมูล เป็นการใช้งานเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลขององค์กรที่มีความสัมพันธ์กันไว้ด้วยกันในรูปของตารางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ฐานข้อมูล (database) เพื่อเรียกใช้งานในภายหลังให้กับธุรกิจ ตัวอย่างในการใช้งานขององค์กรในการทำฐานข้อมูล เช่น การจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทัวร์ ข้อมูลมัคคุเทศก์ในสังกัด ข้อมูลร้านค้าตัวแทนติดต่อ ข้อมูลในธุรกิจรถเช่าโดยการทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศเช่ารถ เป็นต้น
- การทำงาน Graphic เป็นการใช้งานเพื่อสร้างงานเอกสารที่ต้องการความสวยงามเป็นพิเศษ ที่มีรูปภาพประกอบเพื่อนำเสนอให้กับลูกค้า โปรแกรมที่ใ้ใช้มักจะใช้โปรแกรม page maker, corel draw, adobe photoshop เป็นต้น ตัวอย่างการใช้งาน เช่น การทำโบซัวร์เสนอขายโปรแกรมท่องเที่ยว การทำแผ่นพับแนะนำการท่องเที่ยว เป็นต้น นอกจากนี้การทำงาน graphic ยังนำเอามาใช้ในเรื่องของการจัดทำแผนที่ภูมิศาสตร์ (GIS : Geographic Information System) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ Google Earth ที่สามารถดูแผนที่ตั้งของสถานที่ต่างๆ ได้ทั่วโลก
- การสร้างเว็บไซต์ เป็นโปรแกรมที่นำมาใช้งานเฉพาะการสร้างเว็บไซต์เพื่อใช้ในการบอกเล่า ประชาสัมพันธ์ โฆษณาสินค้าและบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โปรแกรมต่าง ๆ จะเตรียมเครื่องมือให้กับผู้ใช้และสามารถใช้งานได้อย่างง่าย (user friendly) ในลักษณะกราฟฟิกส์ (GUI : graphic user interface) ที่ผู้ใช้งานเห็นการทำงานเหมือนขณะแสดงผล (WYSIWYG : what you see is what you get) โดยโปรแกรมจะแปลงการทำงานให้เป็นรหัสโปรแกรมคอมพิวเตอร์ภาษา HTML อัตโนมัติผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้การเขียนรหัสโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น การใช้งานในเว็บไซต์ต่างๆ
- การทำงานมัลติมีเดีย เป็นโปรแกรมสำหรับการสร้างไฟล์คอมพิวเตอร์ที่ทำงานในรูปแบบภาพหรือภาพเคลื่อนไหว สี เสียง เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ โฆษณาสินค้าและบริการ เช่นการตัดต่อวิดีโอ เสียง การทำภาพเคลื่อนไหว ตัวอย่างการใช้งานเช่น การสร้างภาพยนตร์สารคดีการท่องเที่ยว การทำสื่อโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว เป็นต้น

- การทำงานเฉพาะอย่าง เป็นการใช้งานเฉพาะอย่างในเรื่องเฉพาะเช่น การใช้โปรแกรมสำหรับจองตั๋วเครื่องบิน โปรแกรมทำบัญชี เป็นต้น ซึ่งการทำงานของโปรแกรมแบบนี้จะทำหน้าที่เฉพาะจะไม่สามารถประยุกต์ใช้ในเรื่องอื่นๆได้

ประเภทและลักษณะสารสนเทศการท่องเที่ยว

การแบ่งประเภทและลักษณะสารสนเทศการท่องเที่ยวตามกลุ่มผู้ใช้

- สารสนเทศสำหรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ สารสนเทศเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก ประเภทและราคาสินค้า และบริการที่มีไว้บริการ ภูมิอากาศและภูมิประเทศของแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น
- สารสนเทศสำหรับผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ได้แก่ สารสนเทศของธุรกิจ ข้อมูลและประวัติลูกค้า ข้อมูลตัวแทนจำหน่าย เป็นต้น
- สารสนเทศสำหรับตัวแทนจำหน่าย ได้แก่ แนวโน้มของความต้องการของลูกค้า แหล่งท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก รายการนำเที่ยว ประเภทและราคาสินค้าบริการที่มีไว้บริการ
- สารสนเทศสำหรับหน่วยงานวางแผนการท่องเที่ยว ได้แก่ จำนวนนักท่องเที่ยว รายได้จากการท่องเที่ยว นโยบายการท่องเที่ยว เป็นต้น

สารสนเทศแต่ละประเภทมีลักษณะที่เหมือนกันและแตกต่างกัน และสารสนเทศที่ต่างกันย่อมต้องการเทคโนโลยีที่ต่างกันในการเผยแพร่หรือประมวลผล

1. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่ไม่เปลี่ยนแปลงและที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
สารสนเทศที่ไม่เปลี่ยนแปลงหรืออาจเปลี่ยนแปลงในระยะยาว เช่น เส้นทางการบิน ทางเข้า-ออก แหล่งท่องเที่ยว สถานที่ตั้งแหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น สารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เช่น สภาพอากาศ อัตราค่าโดยสาร อัตราค่าที่พัก เป็นต้น
2. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทาง ระหว่างการเดินทางและภายหลังการเดินทาง
สารสนเทศทางการท่องเที่ยวก่อนการเดินทางเป็นสารสนเทศที่ช่วยในการวางแผนและตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ สารสนเทศระหว่างการเดินทาง เช่น เอกสารนำเที่ยวที่แจกในแหล่งบริการการท่องเที่ยว ลักษณะสภาพอากาศในแหล่งท่องเที่ยว สารสนเทศภายหลังจากการเดินทาง เช่น ความเห็นของนักท่องเที่ยวที่มีต่อแหล่งบริการท่องเที่ยวต่างๆ
3. สารสนเทศทางการท่องเที่ยวจัดทำโดยภาครัฐและภาคเอกชน

สารสนเทศที่จัดทำโดยภาครัฐมักให้ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว เช่น ลักษณะที่ตั้ง สถานที่ท่องเที่ยวที่แนะนำ ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ได้จะมีลักษณะเป็นกลางและครอบคลุมรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญ ส่วนสารสนเทศทางการท่องเที่ยวที่จัดทำโดยภาคเอกชน เช่น บริษัทนำเที่ยว สายการบิน ร้านอาหารต่างๆ ผู้ให้บริการที่พัก มักเป็นสารสนเทศที่มุ่งให้ข้อมูลในด้านที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการของภาคเอกชนนั้น ๆ ดังนั้นการเลือกใช้สารสนเทศต้องพิจารณาให้รอบคอบ

ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวและเทคโนโลยีสารสนเทศ

- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องจำนวนมาก และมีข้อมูลหลายประเภท ผู้ประกอบการจึงต้องมีการจัดการสารสนเทศที่ดี และมีวิธีการเผยแพร่สารสนเทศที่เหมาะสม
- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่มีการติดต่อสื่อสารทั่วโลก ทั้งระหว่างผู้ประกอบการและระหว่างผู้ประกอบการกับนักท่องเที่ยว ซึ่งการให้บริการติดต่อสื่อสารจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการจัดการ
- อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยการดำเนินงานเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะการใช้งานบนเครือข่าย คอมพิวเตอร์
- เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ธุรกิจท่องเที่ยวสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการพัฒนาบริการ
- เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและการติดต่อสื่อสารในธุรกิจท่องเที่ยว
- การเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบ 3G กลายเป็น เครื่องมือสำคัญของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

การใช้ Hardware Software และการสื่อสารโทรคมนาคมในองค์การธุรกิจท่องเที่ยว

- Hardware Computer ถูกนำมาใช้ในการดำเนินงานอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ถูกนำไปใช้ในธุรกิจสายการบิน ในระบบการสำรองที่นั่ง หรือในกลุ่มโรงแรมต่างๆ ในระบบการจองที่พัก ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดกลางและเล็กใช้ในการทำฐานข้อมูลประวัติลูกค้า หรือการออกตั๋วโดยสาร เป็นต้น
- Software Computer ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจะใช้ Software เฉพาะที่เป็นมาตรฐาน โดยอาจเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปที่มีจำหน่าย เช่น Software สำหรับการจัดการส่วนหน้าของโรงแรม Software สำหรับการบริหารจัดการสายการบิน เป็นต้น

- เครือข่ายและการสื่อสารโทรคมนาคม โดยใช้เครื่องโทรศัพท์มือถือ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แลกเปลี่ยนข้อมูลในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการสื่อสารทั้งในและระหว่างองค์กร

โครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยว

1. รัฐบาล

เป็นผู้กำหนดความสำคัญในการวางแผนพัฒนา ควบคุม และส่งเสริมการท่องเที่ยวจึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการทำงานของภาครัฐ เช่น การรวบรวมสถิติเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประกอบการดำเนินงาน ดังนี้

- ระบบการจัดการแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง (Destination Management System : DMS) ซึ่งสามารถให้บริการได้ใน 2 ระดับคือ ๑) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและสิ่งอำนวยความสะดวกในบริเวณ แหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ๒) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและสำรองสินค้าและบริการ และระบบการให้บริการสำรองสินค้าและบริการ
- การเผยแพร่ข้อมูลในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต องค์กรในภาครัฐได้พัฒนา DMS สู่ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวและตัวแทนจำหน่าย ซึ่ง อาจจัดทำเป็นเว็บไซต์เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวซึ่งเป็นจุดหมายของนักท่องเที่ยว
- การตลาดและส่งเสริมการตลาดทางการท่องเที่ยว - จัดทำฐานข้อมูลนักท่องเที่ยว - จัดทำฐานข้อมูลตลาดนักท่องเที่ยว
- การวิจัยการตลาด

2. ผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

ผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว (suppliers) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และมีหลายขนาดตั้งแต่ขนาดใหญ่จนถึงสถานประกอบการขนาดเล็ก โดยทั่วไปผู้ผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการสำนักงานอัตโนมัติและเป็นช่องทางจัดจำหน่ายไปสู่ลูกค้าในท้องตลาด ผู้ผลิตสินค้าและบริการแต่ละประเภทมีวิวัฒนาการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกันออกไป



ที่มา : <http://www.lorient-technopole.com/> ก้าวแรกของเทคโนโลยีการ

- สายการบิน รถไฟ เรือสำราญ และรถเช่า ในการให้บริการของสายการบินได้ทำระบบสำรองที่นั่งด้วยคอมพิวเตอร์ (Computerized Reservation System: CRS) และได้ พัฒนาเป็นระบบการจัดจำหน่ายแบบเบ็ดเสร็จ (Global Distribution System: GDS)
- โรงแรม ธุรกิจโรงแรมมีความแตกต่างจากธุรกิจการบิน เนื่องจากธุรกิจโรงแรมประกอบด้วยโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กเป็นจำนวนมาก ยกเว้นกลุ่มโรงแรมในเครือ นอกจากขนาดแล้วธุรกิจโรงแรมยังมีความแตกต่างกันในประเภทห้องพัก และปัจจัยประกอบต่างๆ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในธุรกิจโรงแรมจึงมีความแตกต่างกันตามขนาดและประเภทของโรงแรม โดยโรงแรมสามารถจัดการระบบคอมพิวเตอร์ได้ใน ๓ ลักษณะ คือ
 - 1) การพัฒนาระบบซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ของตัวเอง (In-house System)
 - 2) การซื้อโปรแกรมสำเร็จรูป (Pre-packaged System)
 - 3) การว่าจ้างบริษัทคอมพิวเตอร์จากภายนอก (Outsourced System)โดยทั่วไประบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในโรงแรมหรือที่พักประเภทอื่นๆ ประกอบด้วย ระบบการจัดการทรัพย์สิน (Property Management System: PMS) ซึ่งเป็นระบบที่ทำหน้าที่เก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลที่เป็นรายละเอียดต่างๆ ของโรงแรม โดยระบบ PMS ประกอบด้วย
 - 1) ระบบบริการส่วนหน้า (Front Office System)
 - 2) ระบบสำนักงานส่วนหลัง (Back Office System)
 - 3) ระบบการขาย ณ จุดขาย (Point-of-Sale System: POS)

4) ระบบการจัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage System)

5) ระบบการขายและการตลาด (Sales and Marketing System)

- บริษัทนำเที่ยว (Tour Operator) เป็นธุรกิจที่ซื้อสินค้าและบริการจากผู้ผลิตทางการท่องเที่ยว แล้วนำมาประกอบเป็นรายการนำเที่ยวเสนอขายแก่นักท่องเที่ยว โดยจำหน่ายผ่านตัวแทน หรืออาจติดต่อกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นบริษัทนำเที่ยวจึงต้องมีระบบการดำเนินการภายในที่มีประสิทธิภาพและมีระบบเครือข่ายจัดจำหน่ายโดยตัวแทนจำหน่ายที่กว้างขวาง โดยจัดทำเป็นระบบฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

3. ผู้ให้บริการระบบเครือข่าย

- อุตสาหกรรมท่องเที่ยวมีสินค้าและบริการเผยแพร่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตจำนวนมาก นักท่องเที่ยวสามารถจัดรายการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเองโดยใช้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่เผยแพร่ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในหลายลักษณะ เช่น ๑) เผยแพร่ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว สินค้า และบริการ ๒) สื่อสารระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ๓) สำรองและจัดทำรายการซื้อขายระหว่างผู้ผลิตและลูกค้าหรือที่เรียกว่าพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ๔) เป็นช่องทางการจำหน่ายบริการอิเล็กทรอนิกส์
- รูปแบบของเว็บไซต์ท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จต้องมีความเรียบง่าย มีเนื้อหาที่เหมาะสม หมายถึงข้อมูลรายละเอียดสินค้าและข้อเสนอขาย เนื้อหาที่ดีควรเริ่มต้นจากการตั้งชื่อเว็บไซต์ให้จำได้ง่าย จัดลำดับข้อมูลที่นำเสนอให้เข้าใจง่าย ควรเน้นสิ่งที่ต้องการนำเสนอ และประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับบริษัท/ธุรกิจ เป็นต้น
- หลักสำคัญในการจัดทำเว็บไซต์ท่องเที่ยว คือ การให้ความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้ามากที่สุด การเพิ่มช่องทางการให้บริการแก่ลูกค้า การจัดแบ่งประเภทข้อมูลในเว็บไซต์ และการสร้างชุมชนทางอินเทอร์เน็ต
- เว็บไซต์ท่องเที่ยวสามารถแบ่งตามประเภทของธุรกิจ ได้ดังนี้
 - 1) เว็บไซต์ขององค์การที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว
 - 2) เว็บไซต์ของที่พักรวม
 - 3) เว็บไซต์เกี่ยวกับการเดินทาง
 - 4) เว็บไซต์เกี่ยวกับการบริการข้อมูลและการท่องเที่ยว
 - 5) เว็บไซต์เกี่ยวกับกิจกรรมการท่องเที่ยว
 - 6) เว็บไซต์เกี่ยวกับอุปกรณ์ในการท่องเที่ยว

Tourism ส่วนหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ Smart City ของภาครัฐ

ระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยวเป็นส่วนหนึ่งในแผนยุทธศาสตร์ที่จะทำให้เมืองทั้งเมืองกลายเป็น Smart City ซึ่งถ้าพูดถึง Smart City หลายๆ ประเทศก็มีการเริ่มต้นแตกต่างกันไป บางประเทศอาจจะเริ่มต้นในเรื่องของ Smart Safety ในการสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน บางประเทศอาจจะเริ่มต้นด้วย Smart Health ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการรักษาที่รวดเร็วและมีคุณภาพ สำหรับประเทศไทยที่ได้ชื่อว่าเป็นเมืองท่องเที่ยวอันดับต้น ๆ ของโลก ก็มีแบบแผนในการพัฒนาให้เมืองท่องเที่ยวกลายเป็น Smart City เช่นกัน ยกตัวอย่าง ภูเก็ตสมาร์ทซิตี เพราะสิ่งที่น่าสนใจคือเมืองนี้มีขนาดพื้นที่ของจังหวัดที่ไม่ใหญ่มากและโครงสร้างประชากรในพื้นที่ที่มีอยู่เพียง 378,364 คน แต่มีนักท่องเที่ยวในปี 2557 สูงถึง 11,855,000 คน หรือคิดเป็น 3 เท่าของประชากรในพื้นที่ และในจำนวนนักท่องเที่ยวนี้เป็นชาวต่างชาติถึง 70% จึงเหมาะสมที่จะสนับสนุนให้กลายเป็น ระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว มากที่สุด ซึ่งในช่วงแรกภูเก็ตได้ติดตั้งเสาสัญญาณ Free WIFI ความเร็วสูง เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาเที่ยว แต่หลังจากนี้ไม่นาน ภูเก็ตจะสร้างระบบที่วิเคราะห์การจราจรแบบเรียลไทม์ พร้อมทั้งเซนเซอร์ในการวัดมลพิษ วัดระดับน้ำ สภาพอากาศ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับข้อมูลที่มีประโยชน์เพื่อใช้ในการวางแผนท่องเที่ยว ทั้งนี้เทคโนโลยีดังกล่าวไม่เพียงให้ประโยชน์แก่นักท่องเที่ยวเท่านั้น

แต่การจะนำพาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนผ่านไปสู่รูปแบบใหม่ โดยอาศัยเทคโนโลยีสื่อสารสมัยใหม่ผสานกับเทคโนโลยีอัจฉริยะที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อใช้บริหารจัดการและบริการการท่องเที่ยวซึ่งเราสามารถอาศัยระบบการบริหารจัดการด้านการท่องเที่ยว สำนวจความต้องการของนักท่องเที่ยว เพื่อนำเสนอ บริการเฉพาะและตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวแต่ละรายซึ่งจะช่วยยกระดับความอัจฉริยะของธุรกิจการท่องเที่ยว บริหารจัดการข้อมูลและสารสนเทศ ตลอดจนบริการการท่องเที่ยวให้มีความเป็นระบบ รวมถึงอำนวยความสะดวกด้านการใช้จ่ายแก่นักท่องเที่ยวด้วย

ตัวอย่างแอปพลิเคชัน SEE THRU THAILAND บริบทหนึ่งของการท่องเที่ยวสมัยใหม่

ก่อนหน้านี้อาจจะเจอแอปพลิเคชันที่แนะนำการท่องเที่ยวในหลายรูปแบบ แต่ SEE THRU เป็นแอปพลิเคชันที่จัดทำโดยภาครัฐและให้บริการฟรี ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่ใช้เทคโนโลยี AR (Augmented Reality) ผสานเอาโลกแห่งความเป็นจริง (Real) เข้ากับโลกเสมือน (Virtual) ซึ่งทำให้ภาพที่เห็นในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 2 หรือ 3 มิติ ลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริงได้ หรือเป็นภาพซ้อนต่าง ๆ ถือเป็น Interactive Media ที่เล่นกับผู้ใช้อย่างแท้จริง ช่วยเปิดมุมมองการนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่และตอบโจทย์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวได้ดี

โดยภายในตัวแอปพลิเคชันสามารถรองรับได้ทั้งหมด 4 ภาษาและมีข้อมูลการท่องเที่ยวอยู่ทั้งหมด 10 จังหวัด ซึ่งเป็นจังหวัดที่นักท่องเที่ยวเดินทางไปเที่ยวมากที่สุด อย่างเช่น ภูเก็ต กระบี่ พังงา เชียงใหม่ เป็นต้น นอกจากนี้ยังเอื้อประโยชน์ให้ผู้ประกอบการธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวสามารถนำมาต่อยอดทำการตลาดให้เข้าถึงลูกค้าเป้าหมายได้โดยตรงและช่วยลดต้นทุนการทำตลาด

วันนี้โลกกำลังขับเคลื่อนเข้าสู่ยุค Internet of Things การพัฒนานวัตกรรมการควบคุมแบบ Machine to Machine รวมทั้งเทคโนโลยีล้ำสมัยต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องและมีบทบาทต่อชีวิตเราครอบคลุมไลฟ์สไตล์ตั้งแต่ตื่นจนเข้านอน เมื่อเทคโนโลยีเชื่อมต่อกับไลฟ์สไตล์ของมนุษย์ก็จะเกิดการเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตของคนในสังคมในบริบทที่กว้างกว่าเดิม โดยเชื่อมโยงข้อมูลและใช้งานข้อมูลได้มีประโยชน์มากที่สุด ซึ่งจะต้องครอบคลุมทั้งเรื่องของความปลอดภัย ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเข้าออกเมืองหรือการเดินทางภายในเมือง การเข้าพักที่พักรีสอร์ท รวมถึงการพัฒนารูปแบบของทำธุรกิจที่ตรงไลฟ์สไตล์ของกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น โดยสร้างระบบหรือวงจรในการตรวจสอบ ป้องกันและสร้างพัฒนาระบบการขนส่งให้เป็นระบบขนส่งอัจฉริยะเพื่อให้เกิดการใช้งานพลังงานอย่างคุ้มค่าและเป็นต้นแบบให้แก่เมืองอื่นๆ ของประเทศต่อไป

แหล่งที่มา : [สืบค้นออนไลน์]

เข้าถึงจาก : <http://www.etatjournal.com/web/menu-read-web-etatjournal/menu-2011/menu-2011-oct-dec/362-42554-technology-tourism>

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการท่องเที่ยว [สืบค้นออนไลน์] เข้าถึงจาก :

http://coursewares.mju.ac.th:81/TD335/td335/chapter5/chapter5_1.htm

ประเภทและลักษณะสารสนเทศการท่องเที่ยว , ความสัมพันธ์ระหว่างการท่องเที่ยวและเทคโนโลยีสารสนเทศ

[สืบค้นออนไลน์] เข้าถึงจาก : https://goodpim.files.wordpress.com/2017/01/it_tourism-chap1.pdf

Smart Tourism อีกก้าวของการยกระดับการท่องเที่ยว ที่ทันสมัยมากขึ้น, YamYam, E-leader,

<http://www.theeleader.com/news-enterprise/smart-tourism-the-pace-of-modern-travel-upgrades/>