

บทที่ 2

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของธุรกิจโรงแรมในเครือ มีแนวคิดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบอินเทอร์เน็ต
3. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในเครือ
4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้หลายประการด้วยกัน ดังนี้

Graham Taylor (1988) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้เครื่องมือทางคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการเก็บ ประมวล ถ่ายทอด และแสดงผลลัพธ์ของข้อมูลข่าวสารในรูปของภาพ เสียง ตัวอักษร และตัวเลข ความสามารถในการรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งข่าวสารจำนวนมาก ทั้งในรูปของภาพ เสียง และตัวอักษร และความสามารถในการส่งข้อมูลข่าวสารไปยังแหล่งต่างๆ ได้อย่างกว้างไกล เป็นสิ่งที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของรูปแบบข่าวสารอย่างมีนัยสำคัญ โดยเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น จะสามารถพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารในองค์กรได้เป็นอย่างดี รวมทั้งช่วยในการตัดสินใจได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น โดยอาศัยความสามารถในด้านการประมวลผล การเก็บบันทึก การแก้ไขปรับปรุงข้อมูล การแยกแยะข้อมูล และการนำเสนอข้อมูลได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังให้ผลลัพธ์ที่รวดเร็ว สะดวกต่อการใช้งาน ข้อมูลมีความแม่นยำและไว้วางใจได้ สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมากได้อย่างเป็นระเบียบ ลดปัญหาเรื่องงานการจดบันทึกและปัญหาเรื่องงานเอกสารจำนวนมากได้ รวมถึงความคุ้มค่าในการลงทุนอีกด้วย

อดิศักดิ์ อนันันัน (2540) ได้อ้างถึงแนวคิดของ Kate Behan และ Diana Holmes ไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งที่สามารถช่วยแก้ปัญหาด้านการจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารในระบบ

สำนักงาน ได้เป็นอย่างดี ทั้งในด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน การผลิตและการลดงานเอกสาร โดยเฉพาะในสำนักงานที่มีขนาดใหญ่ มีจำนวนคนปฏิบัติงาน และมีข้อมูลข่าวสารเป็นจำนวนมาก เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถทำให้เราได้ใช้ข้อมูลที่มีการจัดเก็บ และสามารถเรียกออกมาใช้ได้ อย่างมีระบบ

คุณลักษณะของระบบสารสนเทศ

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2537) รายงานว่าในการจัดทำระบบสารสนเทศขึ้นมานั้น จะต้องมีความสอดคล้องของระบบสารสนเทศที่เหมาะสม สำหรับใช้ประโยชน์ในกระบวนการวางแผนและกำหนดนโยบาย ดังนี้

1. ความถูกต้อง (Correct) สารสนเทศที่ดีควรมีความถูกต้อง ซึ่งสามารถวัดเป็นปริมาณตัวเลขได้โดยเป็นอัตราส่วนของสารสนเทศที่ถูกต้องกับจำนวนสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง
2. ความสมบูรณ์ (Complete) ในบางครั้งผู้บริหารจะตัดสินใจได้ไม่แน่นอน เพราะสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจต่อเรื่องนั้นๆ ไม่สมบูรณ์ ฉะนั้นสารสนเทศต้องมีความครบถ้วนจึงนำมาใช้ประโยชน์ได้
3. ทันต่อเหตุการณ์ (Up to date) สารสนเทศควรที่จะถูกประมวลผลให้ทันต่อการใช้ประโยชน์ ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องมีการประมวลผลทุกครั้งที่มีการเก็บข้อมูล เพราะจะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย และสารสนเทศที่ทำการออกมาอาจมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น ดังนั้นจึงควรที่จะรวบรวมข้อมูลไว้เป็นงวดๆ และจึงจัดทำเป็นรายงานประจำงวด เพื่อให้ผู้บริหารจะได้นำสารสนเทศที่ได้ไปช่วยในการตัดสินใจ
4. ความกระชับ (Concise) บางครั้งการพยายามผลิตสารสนเทศที่ให้รายละเอียดมาก เพื่อความสมบูรณ์ของสารสนเทศนั้นๆ อาจทำให้ผู้บริหารต้องเสียเวลาค้นหาสารสนเทศที่ต้องการ ฉะนั้นในการผลิตสารสนเทศควรที่จะคำนึงถึงความกระชับของสารสนเทศที่ผลิตขึ้นทั้งหมดในช่วงเวลาหนึ่ง
5. ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (User Requirement) สารสนเทศจำนวนไม่น้อยที่ผลิตออกมาบ่อยครั้งไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งทำให้สารสนเทศนั้นมีค่าน้อยลง สารสนเทศที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้นั้น จะต้องเป็นสารสนเทศที่สามารถ สื่อความหมายให้เกิดการกระทำ ความรู้และ ความเข้าใจต่อผู้บริหาร

2. แนวคิดเกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

เครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มนุษย์ได้ประดิษฐ์คิดค้นและพัฒนาเพื่อการใช้งาน ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

อริปไตย กลีสุนทร (2540) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตว่า เป็นเสมือนระบบเครือข่าย ทางเดินข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งมีระบบเชื่อมโยง และมีระบบแจกจ่ายจากแต่ละจุดย่อยเล็กๆ ไปยังจุดใหญ่ หรือจากจุดใหญ่ไปยังจุดย่อย ซึ่งเปรียบเสมือนการรวมห้องสมุดของทุกสรรพวิชา และตำราต่างๆ มาไว้ใช้ด้วยกัน ระบบนี้ยังถือเป็นการทดสอบความสามารถของมนุษย์ในการพัฒนาระบบใหญ่มหากาฬที่เป็นระบบเปิด เพื่อครอบคลุมผู้ใช้ทั่วโลก

ถนอมพร ตันพิพัฒน์ (2539) กล่าวว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ (ทั้งที่อยู่ในองค์กรรัฐ และเอกชน) ทั่วทุกมุมโลกเข้าด้วยกัน ภายใต้มาตรฐานการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ เพื่อการแลกเปลี่ยน และส่งผ่านข้อมูล การทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้น ไม่มีใครหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งที่เป็นเจ้าของ การเข้าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่าย ทำได้โดยการขอเชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายใดเครือข่ายหนึ่งที่เป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว เมื่อมีเครื่องเชื่อมต่อแล้วก็จะสามารถใช้บริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

พรทิพย์ โล่ห์লেখา (2538) กล่าวว่า เครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ที่ใหญ่ที่สุดในโลก เป็นกระบวนการสื่อสารข้อมูลทางสาย (Online) ระหว่างคอมพิวเตอร์ต่างระบบ และต่างชนิด ร่วมกับสายเคเบิล และผู้ใช้จำนวนมาก ฮาร์ดแวร์ และเครื่องช่วยสื่อสารต่างๆ ในแง่ของวิชาการ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สื่อสารกันโดย Transmission Control Protocol/Internet Protocol (TCP/IP) ซึ่งหมายถึง กฎเกณฑ์ที่คอยควบคุมกระบวนการส่งข่าวสารไปมาระหว่างคอมพิวเตอร์หลายร้อยชนิดที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การมี TCP/IP ใช้ร่วมกัน ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ของตนกับเครือข่ายใดก็ได้ที่อยู่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อติดต่อกับผู้อื่น หรือเพื่อสื่อสารกับ Software ของแต่ละเครือข่ายบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สมใจ บุญศิริ (2538) และ อธิปัติย์ คลีสุณฑร (2540) รายงานว่า บริการในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีอยู่ด้วยกันหลายประเภท สามารถเลือกใช้ได้ตามต้องการ ดังต่อไปนี้

1. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หรือเรียกสั้นๆ ว่า อีเมลล์ (E-Mail) เป็นบริการที่ผู้ใช้บริการสามารถส่งจดหมายถึงบุคคล องค์กร สถาบัน ฯลฯ โดยผู้รับจะได้รับผ่านจอคอมพิวเตอร์ หรือพิมพ์เป็นเอกสารได้ทันที หากผู้รับไม่อยู่ที่จอคอมพิวเตอร์ จดหมายนี้จะถูกส่งเข้าไว้ในตู้ คือในหน่วยความจำที่เสมือนเป็นผู้รับจดหมายในคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้รับจะรับเวลาใดก็ได้ และจะโต้ตอบเวลาใดก็ได้เช่นกัน
2. การเข้าเครื่องระยะไกล (Remote Login) คือการที่ผู้ใช้สามารถติดต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ห่างไกลได้ เสมือนได้นั่งอยู่หน้าจอของเครื่องนั้นๆ โดยผู้ใช้เพียงทำงานอยู่หน้าจอของเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเท่านั้น และเรียกคำสั่งที่ใช้ในการติดต่อกับเครื่องระยะไกลผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล (File Transfer protocol หรือ FTP) เป็นบริการถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล หรือโปรแกรมที่ผู้ใช้ต้องการจากเครื่องอื่นมาเก็บไว้ที่เครื่องของตน สามารถถ่ายโอนแฟ้มทั้งที่เป็นข้อมูลทั่วไป ข่าวประจำวัน บทความ และยังสามารถส่งไฟล์ออกไปยังเครื่องที่ต้องการได้อีกด้วย
4. กลุ่มข่าวที่น่าสนใจ (Usenet) เป็นบริการที่เสมือนเป็นกระดานประกาศขายสินค้า หรือแสดงความต้องการ เพื่อให้ผู้สนใจตรงกัน หรือคล้ายๆกัน ได้ส่งข่าวติดต่อกัน
5. การสนทนาแบบออนไลน์ (Talk) เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถใช้ในการสื่อสาร ติดต่อกันแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันได้ การสนทนาแบบออนไลน์นั้น ผู้สนทนาสามารถคุยโต้ตอบกันผ่านหน้าจอ เสมือนกับการคุยโทรศัพท์ที่กันอยู่ เพียงแต่ใช้การพิมพ์ข้อความแทนการใช้เสียง
6. การสืบค้นข้อมูลโดยการใช้ Archie ผู้ใช้สามารถค้นหารายชื่อโปรแกรมที่ต้องการว่าเก็บอยู่ที่ใด เพื่อที่จะสามารถถ่ายโอนแฟ้มข้อมูลได้ Archie ทำหน้าที่สร้างบัตรรายการ และเป็นเสมือนบรรณารักษ์ช่วยค้นหาชื่อคอมพิวเตอร์ที่เก็บแฟ้มข้อมูลที่ต้องการ
7. บริการค้นหาข้อมูลต่างๆ ที่เรียกว่า โกเฟอร์ (Gopher) ผู้ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ ในเครือข่ายด้วยระบบเมนู โดยโกเฟอร์จะทำการค้นหามุ่งตรงไปยังแหล่งที่ให้ข้อมูลและแสดงข้อมูลที่ต้องการทางจอภาพ การใช้โปรแกรมโกเฟอร์ สามารถ

อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูลได้เป็นอันมาก เนื่องจากไม่ต้องพิมพ์คำสั่ง และไม่ต้องจดจำชื่อคอมพิวเตอร์ที่ต้องการติดต่อ เพราะสามารถเลือกได้จากเมนู

8. การสืบค้นข้อมูลโดยใช้ เวิลด์ไวด์เว็บ World Wide Web หรือ WWW เรียกสั้นๆ ว่า เว็บ (Web) ผู้ใช้สามารถที่จะเข้าไปค้นหาข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง ที่นำเสนอให้ผู้ต้องการเรียกดู เรียกใช้ หรือสำเนาข้อมูล รูปภาพ และเสียงบางรายการ ในปัจจุบันเป็นที่นิยมกันมาก เพราะการสร้างโฮมเพจ ให้ผลในแง่ของการประชาสัมพันธ์ การค้าขาย การแลกเปลี่ยน การตกลง อย่างมหาศาล
9. บริการ Wide Area Information Service หรือ WAIS เป็นเครื่องมือที่ช่วยค้นหาข้อมูลในรูปของแฟ้มเอกสาร โดยจะรวมฐานข้อมูลไว้ด้วยกัน และเมื่อค้นหาข้อมูลที่เราสนใจ โดยการพิมพ์ข้อความลงไป WAIS จะแสดงรายการที่ค้นพบออกมาในรูปแบบของบรรทัด ซึ่งเราสามารถเลือกดูข้อความโดยละเอียดทั้งหมด
10. บริการข่าวสารบนเครือข่าย ในลักษณะของการส่ง NEWS คือกลุ่มข่าวซึ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ เรียกว่ากลุ่มข่าว (Newsgroup) ซึ่งผู้ใช้สามารถที่จะเข้าไปอ่านในเรื่องที่ตนเองสนใจได้ และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ในลักษณะที่คล้ายกับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่เวลาส่ง news (Post news) ทุกคนที่อ่านในกลุ่มนั้นจะเห็น news ที่ส่ง
11. จดหมายข่าว หรือจดหมายเวียน เป็นระบบการบริการกระจายข่าวให้สมาชิกเมื่อมีสมาชิกรายใดรายหนึ่งส่งข่าวมาที่ศูนย์กลาง บริการนี้ได้แก่ LISTSERV ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของเครือข่ายบิตเน็ต ศูนย์บริการจะดูแลบัญชีรายชื่อซึ่งเก็บไว้เพียงชุดเดียว เมื่อสมาชิกต้องการส่งข่าวไปยังสมาชิกอื่น ก็ฝากข้อความด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไปยังศูนย์ให้ศูนย์ทำหน้าที่กระจายข่าว
12. เกม (Games) เป็นการเล่นเกมนบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งอาจจะเล่นคนเดียว หรือหลายคนพร้อมกันก็ได้

3. แนวคิดเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรมในเครือ

กรมเนตร เนตรประไพ (2535) กล่าวไว้ว่า การที่ธุรกิจโรงแรมของประเทศไทย มีการขยายตัวเป็นอย่างมากในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงได้มีการนิยมนำระบบการบริหารงานของธุรกิจโรงแรมแบบในเครือ (Chain) ที่ทันสมัยจากต่างประเทศเข้ามาใช้เพื่อให้การดำเนินงานของธุรกิจมี

ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีโรงแรมบางแห่ง ยังใช้การบริหารแบบครอบครัว จากการศึกษาพบว่ารูปแบบธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย แบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ดำเนินงานโดยเจ้าของกิจการหรือบุคคลในครอบครัว ธุรกิจโรงแรมลักษณะนี้มีการบริหารงานแบบครอบครัว โดยส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่มีห้องพักไม่มากนัก
2. ดำเนินงานในรูปของนิติบุคคล ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นโรงแรมที่มีห้องพักจำนวนมาก ลักษณะการบริหารงานพิจารณาได้ดังนี้

2.1 เครือโรงแรมต่างชาติ (International Hotel Chain) มีรูปแบบดังนี้

2.1.1 การร่วมลงทุนโดยตรง เป็นการซื้อหุ้นกิจการโรงแรมที่มีอยู่แล้ว หรือร่วมลงทุนสร้างโรงแรมขึ้นมาใหม่ แต่บริษัทเครือโรงแรมข้ามชาติไม่นิยมการบริหารในรูปแบบนี้

2.1.2 การเช่า เป็นการเช่าโรงแรมที่เปิดดำเนินการอยู่แล้ว มาดำเนินการเอง ผู้ให้เช่าไม่มีสิทธิ์ในการดำเนินการบริหาร และจะเปลี่ยนชื่อของโรงแรมเป็นชื่อของเครือโรงแรมนั้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงการจัดการและการบริหาร หรืออาจจะปรับปรุงห้องพักและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ โดยผู้เช่าจะรับผิดชอบค่าเช่าใช้จ่าย และผลกำไรจะเป็นของผู้เช่า โดยผู้ให้เช่าจะมีรายได้จากค่าเช่าเท่านั้น

2.1.3 การขายสิทธิ์ในการใช้ชื่อ (Franchise) เป็นการซื้อสิทธิ์จากเครือโรงแรม ซึ่งโรงแรมที่ซื้อสิทธิ์จะเปลี่ยนมาใช้ชื่อเครือโรงแรมนั้น และจะรับการถ่ายทอดเทคโนโลยีรวมทั้งระบบการสำรองห้องพักระหว่างโรงแรมในเครือ เพื่อให้ได้มาตรฐานเดียวกับเครือโรงแรมนั้น ในรูปแบบนี้ เจ้าของโรงแรมยังคงรับผิดชอบการบริหารอยู่ แต่จะมีตัวแทนของเครือโรงแรมมาร่วมในการบริหารงานด้วย

2.1.4 การบริการด้านการจัดการเป็นการเสนอขายบริการด้านการจัดการให้แก่โรงแรมใดโรงแรมหนึ่ง โดยเครือโรงแรมจะรับผิดชอบการจัดการทั้งหมด แต่ไม่รับผิดชอบต่อฐานะทางการเงินของโรงแรม รายได้ของเครือโรงแรมจะมาจากกำไรจากการดำเนินงาน

เครือโรงแรมต่างประเทศในประเทศไทยจะเป็นการดำเนินงานโดยบริษัทสายการบิน บริษัทนำเที่ยวระหว่างประเทศ และบริษัทที่ประกอบธุรกิจโรงแรมโดยตรง

การบริหารธุรกิจโรงแรมที่เข้าเป็นสมาชิกของเครือโรงแรมต่างประเทศจะมีจำนวนเพิ่มขึ้น เพราะเป็นการบริหารงานที่ได้มาตรฐานสากล และเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในธุรกิจโรงแรมได้ เนื่องจากเครือโรงแรมมีส่วนช่วยในการหาลูกค้า เพราะภาพพจน์และชื่อเสียงของเครืออันเป็นการได้เปรียบทางธุรกิจอีกทางหนึ่ง

2.2 เครือโรงแรมไทย (Domestic Hotel Chian) เป็นการบริหารของกลุ่มธุรกิจโรงแรมที่เป็นคนไทย ที่เริ่มต้นจากการดำเนินงานบริหารโรงแรมแห่งเดียวก่อน จึงขยายการดำเนินการออกไป เช่น เครืออิมพีเรียล ดุสิต (ดุสิตธานี) สยามลอร์ด และสยามเบย์ เป็นต้น เครือโรงแรมที่เป็นของคนไทยจะช่วยลดการไหลออกของเงินไปยังต่างประเทศ และเพื่อพัฒนาให้ธุรกิจโรงแรมสามารถดำเนินงานด้วยคนไทย อันเป็นการลดการพึ่งพิงต่างประเทศลง

4. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ครุฑิต มาลัยวงศ์ (2540) กล่าวว่าในยุคของข้อมูลข่าวสารนั้น การดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ผู้บริหารต่างให้ความสำคัญต่อข้อมูลข่าวสารต่างๆ เพื่อใช้ช่วยในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการ การลงทุน การตลาด การผลิต และอื่นๆ

ปัจจุบันนี้ นักธุรกิจชาวไทยได้เห็นความสำคัญของข้อมูลและข้อสนเทศมากขึ้น และบริษัทชั้นนำหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยใช้ในการจัดการอย่างแข็งขัน ที่เด่นที่สุดได้แก่ธนาคาร ซึ่งแรกเริ่มฝากถอนได้เฉพาะสาขาที่มีบัญชี ต่อมาเปิดบริการฝากถอนเงินผ่านสาขาอื่นภายในจังหวัด โดยเริ่มที่กรุงเทพฯ แล้วขยายไปสู่ปริมณฑล และทั่วประเทศในที่สุด ในยุคต่อมาได้นำระบบเอทีเอ็มมาใช้ในการฝากและถอนต่างสาขาภายในบัญชีธนาคารเดียวกัน จนกระทั่งปัจจุบันระบบเอทีเอ็มสามารถทำสิ่งต่างๆ ได้หลายอย่างไม่ว่าจะเป็นฝาก ถอน ชำระค่าสินค้า โอนเงิน ซื้อสินค้าและอื่นๆ อีกทั้งยังสามารถใช้บัตรต่างธนาคารได้ด้วย ในปัจจุบันมีการขยายเป็นโฮมแบงก์กิ้ง ออฟฟิตแบงก์กิ้ง และโมบายแบงก์กิ้ง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้า

เทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ จัดสรรทรัพยากรให้ได้ประโยชน์มากที่สุด และเพิ่มส่วนแบ่งทางตลาดให้มากขึ้นด้วย การที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานให้ได้ผลนั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายอย่าง เช่น ประเภทของธุรกิจ ขนาดและที่ตั้งบริษัท ผลผลิตภัณฑ์และกลยุทธ์วิธีการแข่งขันที่ใช้อยู่

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อการแข่งขันนั้นจำเป็นจะต้องคิดให้รอบคอบและวางแผนให้ดี เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยให้เกิดยุทธวิธีใหม่ๆ ในการแข่งขันได้ เช่น อาจเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จากความหลากหลายของผลิตภัณฑ์เป็นการลดต้นทุนผลิตได้

อย่างไรก็ตาม การที่จะได้ประโยชน์อย่างเต็มที่จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ การจัดการระบบสื่อสารการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยออกแบบ การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร การจัดทำแบบจำลองธุรกิจ และอื่นๆ นั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้ความรู้และประสบการณ์อย่างมาก นอกจากนั้นประโยชน์บางอย่างไม่สามารถวัดมูลค่าได้ และเป้าหมาย

สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีนี้

ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องวางระบบสารสนเทศภายในบริษัทด้วยความรอบคอบ ต้องกำหนดให้ได้ชัดเจนว่ายุทธวิธีในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีผลต่อค่าใช้จ่าย ต่อลูกค้าอย่างไร นอกจากนี้บริษัทต้องสร้างหน่วยงานวิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นในบริษัทเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่ง

Barbara C. McNurlin and Jr. Ralph H. Sprage (1997) กล่าวถึงการประยุกต์ Information Technology (IT) โดยการใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์และเครื่องมือสื่อสารไว้ว่า มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว ตั้งแต่มีการประดิษฐ์คอมพิวเตอร์ใช้ใน ค.ศ.1950 จุดมุ่งหมายของ Information Technology คือการรวบรวมข่าวสารต่างๆ ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เพื่อให้ได้รูปแบบที่สามารถถ่ายทอดให้แก่ผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมก่อสร้าง นำไปใช้ประโยชน์ซึ่งในปัจจุบันข้อมูลข่าวสารในอุตสาหกรรมก่อสร้างเริ่มมีการใช้งานในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic) มากขึ้น เช่น การใช้ CAD (Computer Aided Design) Optical Disk การใช้ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล (Data Base) หรือการพิมพ์รายงานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยข้อมูลข่าวสารจากเทคโนโลยีเหล่านี้เป็นการแก้ปัญหาเพียงบางส่วน และทำให้เกิดปัญหาอื่นตามมา เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ต่างกัน หรือการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ระบบต่างกัน ดังนั้นข้อมูลข่าวสารจึงถูกนำมาใช้ในรูปแบบดั้งเดิม ซึ่งไม่อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสมกับการนำไปใช้งาน การศึกษาการใช้ Information Technology เพื่อจัดรูปแบบให้เหมาะสมกับอุตสาหกรรม การก่อสร้างจึงมีความจำเป็น สำหรับงานที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างนั้นคอมพิวเตอร์สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานด้านต่างๆ ได้แก่ งานด้านการศึกษาวิจัยและพัฒนา การวางแผนงานก่อสร้าง การประมาณราคา ด้านการจัดการทรัพยากร ด้านการคำนวณออกแบบ ซึ่งแต่เดิมการใช้คอมพิวเตอร์เป็นไปในลักษณะคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานเฉพาะเครื่องเครื่องที่มีการเชื่อมโยงการทำงานของคอมพิวเตอร์ในลักษณะงานของเครือข่ายผ่านเครื่องมือสื่อสาร จนกระทั่งเกิดเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดใหญ่ครอบคลุมการปฏิบัติงานในพื้นที่กว้างขึ้น

ด้วยเหตุที่ธุรกิจโรงแรมมีการดำเนินงานที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้สามารถแข่งขัน และดึงดูดลูกค้ามาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง การนำเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารโทรคมนาคม มาใช้อำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ไม่ว่าจะเป็น การติดต่อสื่อสารทางเครื่องโทรศัพท์, เครื่องโทรสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การใช้ Internet Homepage และ World Wide Web (WWW) ในการทำงานทางด้านการตลาด และการใช้ระบบฐานข้อมูล (Data Bases) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้า เพื่อเลือกสรรสิ่งที่ลูกค้าชื่นชอบ ไว้

คอบริการเมื่อลูกค้าคนนั้นกลับมาใช้บริการที่โรงแรมอีกครั้ง หรือเมื่อลูกค้าคนนั้นเข้าพักใน
โรงแรมในเครือของคน เป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการได้เป็นอันมาก

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University