

# นวัตกรรมการท่องเที่ยวยุคดิจิทัล

## Digital Tourism Innovation

ณภัทร ญาโนภาส

มหาวิทยาลัยยูนนานประเทศจีน

Napat Yanopas

Yunnan University

### บทคัดย่อ

การท่องเที่ยว Smart Tourism เป็นหนึ่งในรูปแบบ Smart City เศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งเป็นแขนงความรู้นวัตกรรม การพัฒนารูปแบบใหม่หลายแขนง ที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างขอบข่ายการท่องเที่ยว Smart Tourism ให้ครอบคลุมทุกด้าน บทความงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์แนวความคิดพื้นฐาน ความสำคัญ ข้อดี ผลกระทบ สาเหตุ ตัวอย่าง การนำไปใช้ Smart Tourism ของประเทศใกล้เคียงไปใช้ในการพัฒนาระบบท่องเที่ยวอัจฉริยะ ลักษณะการบริการ แก่นักท่องเที่ยว ข้อเสนอโดยรวม เพื่อพัฒนาการให้บริการและทำรายได้ทางเศรษฐกิจได้อย่างเต็มที่ และสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าในปัจจุบัน เครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ทั้งในและ ต่างประเทศ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) การรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร หนังสือ รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ และ บทความ

**คำสำคัญ :** อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว smart tourism การหลอมรวมเครือข่ายดิจิทัล การพึ่งพาอินเทอร์เน็ต

### ABSTRACT

As one of the forms of smart city in digital economy, Smart Tourism is the multidiscipline of development innovation that would increase the capacity for creating a Smart Tourism network that cover all aspects. This research article aimed to analyze the basic concepts, significance, advantages, causes, effects, and impact, the examples of the smart tourism implementation in the close countries for the development of smart tourism system, service for tourists, the overall conclusion to fully develop services, earn economic income, and can meet the needs of today's customers. Qualitative data at both domestic and international levels were used for analysis. The secondary data were collected from related documents, books, research papers, theses, and articles

**Keywords:** Tourism industry, Smart tourism, Digital network convergence, Internet dependency

### บทนำ

ปัจจุบัน Smart Tourism เป็นพื้นฐานเทคโนโลยี ข่าวสารสมัยใหม่ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า ICT (Information Communication Technology) เป็น

การติดต่อสื่อสารที่เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารโดยใช้ เทคโนโลยีเครือข่ายข้อมูลขนาดใหญ่เป็นการปฏิรูปการ จัดการของทรัพยากรการท่องเที่ยวและสังคมให้มี ประสิทธิภาพเป็นระบบในเชิงสร้างสรรค์ เพื่อความ

ต้องการ คุณภาพ และความพึงพอใจของบริการที่เพิ่มมากขึ้นของนักท่องเที่ยว

โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต ข้อมูลเครือข่าย ล้วนเป็นเครื่องมือที่เป็นข้อมูลข่าวสารที่สำคัญต่อทางด้านอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของโลกในขณะนี้ และที่สำคัญที่สุดคือการที่นักท่องเที่ยวมีความต้องการที่จะท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นมาก นักท่องเที่ยวจึงมีความต้องการที่จะสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้นตามกัน โดยเฉพาะการท่องเที่ยวไร้รูปแบบ การท่องเที่ยวได้ทุกที่ทุกเวลา การท่องเที่ยวที่ไม่มีความแน่นอน และยากจะคาดเดา ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ทุกเวลา นักท่องเที่ยวจึงมีความต้องการที่มากขึ้นในการใช้เทคโนโลยีเครือข่ายข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและสะดวกรวดเร็วในการท่องเที่ยว เพราะเหตุนี้การสร้างและพัฒนา Smart Tourism จึงเป็นปัจจัยสำคัญของตลาดอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

บทความงานวิจัยนี้ได้วิเคราะห์แนวความคิด พื้นฐาน ความสำคัญ ข้อดี ผลกระทบ สาเหตุ ตัวอย่าง การนำไปใช้ Smart Tourism ของประเทศใกล้เคียงไปใช้ในการพัฒนาระบบท่องเที่ยวอัจฉริยะ ลักษณะการบริการ แก่นักท่องเที่ยว ข้อเสนอโดยรวม เพื่อพัฒนาการให้บริการ และทำรายได้ทางเศรษฐกิจของการท่องเที่ยวไทยได้อย่างเต็มที่ และสามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน

### วัตถุประสงค์

1. ศึกษาผลกระทบที่เป็นไปในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงนวัตกรรมทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางการสร้างสรรค์นวัตกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย

2. ศึกษาข้อดีข้อเสียที่จะเกิดขึ้นจากการขับเคลื่อนนวัตกรรมท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ เพื่อการเสริมสร้างความแข็งแกร่งอันยั่งยืนในการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

### ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาข้อมูลการนำเทคโนโลยีของประเทศต่างๆ รวมถึงประเทศจีนมาใช้ในการพัฒนาระบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

2. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลและนโยบาย แผนการดำเนินการต่างๆของประเทศตัวอย่าง ชี้ให้เห็นถึงข้อดีและข้อเสีย

3. สรุปผลอภิปราย

### ความสำคัญในการพัฒนา Smart Tourism

ความสำคัญในการพัฒนา Smart Tourism นั้นสามารถแก้ไขความผิดพลาดของข้อมูลข่าวสาร ปัญหาการบริหารจัดการ ธุรกิจท่องเที่ยว ช่วยให้นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจได้ง่ายในการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้น ได้สัมผัสการท่องเที่ยวที่มีแบบแผน สะดวก และเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ เป็นการสร้างสรรค์เทคโนโลยีในการพัฒนาการท่องเที่ยวในรูปแบบการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สามารถแก้ไขปัญหาจากข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว การรวบรวมข้อมูล การใช้จ่าย ที่พัก อาหาร การเดินทาง ประภาศ และแจ้งข่าวสารได้ทันทั่วทั้งเป็นการส่งเสริมการพัฒนา Smart Tourism กับ Smart City ไปพร้อมกัน

### ความเป็นมาแนวความคิดของ Smart Tourism

นับได้ว่าแนวความคิด Intelligent Tourism ที่บริษัทคอมพิวเตอร์ยักษ์ใหญ่ อย่าง IBM ยังให้การตอบรับอย่างดี ในการนำมาพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความทันสมัย รวดเร็ว และสะดวกสบายกับการต้อนรับลูกค้า ผู้ใช้งานโรงแรม (Smarter Hotel) ประกอบด้วย การบริการเข้าพักและคืนห้อง การบริการควบคุมทุกอย่างโดยรวม ทั้งก่อนหน้าและหลังการบริการ โดยใช้เครื่องควบคุมสั่งการอัตโนมัติ นอกจากนี้ไม่จำเป็นการไหลตอปพลิเคชันของทางโรงแรมทั้งด้านขั้นตอนการจอง การนำทาง อินเทอร์เน็ตไวไฟ การประชุมทางไกล การตั้งค่าห้องจากเทคโนโลยีทางอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง หรือ IOT เพื่อลดภาระขั้นตอนการบริการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารควบคุม ลดต้นทุนการขนส่ง

ให้ลูกค้าที่เข้าพักได้รับการอย่างครบถ้วนทันสมัยและสร้างสรรค์ ในประเทศจีนไม่ว่าทางด้านการเป็นอยู่ปัจจุบัน ระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีได้พัฒนาไปรวดเร็วอย่างมาก จะเห็นได้ชัดเจนในด้านการขนส่ง ไม่ว่าจะเป็นรถไฟความเร็วสูง ระบบการขนส่งของโลกจิสติกส์ การขนส่งของในประเทศจีนถือว่ารวดเร็วและเป็นที่แพร่หลายมาก ระบบรถไฟความเร็วสูงในการขนส่งประชาชน ปัจจุบัน ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ ไม่เพียงรถไฟความเร็วสูงที่ขนส่งสิ่งของในเส้นทางสายไหมทางตอนเหนือของจีน ปัจจุบันเส้นทางรถไฟความเร็วสูงที่จะเปิดให้บริการอีกในไม่ช้าก็เกิดขึ้น ในเส้นทางคุณหมิงที่เชื่อมต่อรถไฟความเร็วสูงกับประเทศเพื่อนบ้านคือประเทศลาว ให้ความสะดวกสบายทั้งด้านการจองตั๋วผ่านแอปพลิเคชันของการทางรถไฟในประเทศจีน และแอปพลิเคชันเช่น Ctrip หรือ Quna ที่เป็นที่ยอมรับและแพร่หลายในประเทศจีน การเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็วและใช้ผ่านอาลีเพย์ หรือแอปพลิเคชันวีแชท แอปพลิเคชันวีแชทคนจีนนิยมใช้แพร่หลายในการส่งข้อความเสียง ตัวหนังสือ วีดีโอคอล ต่างๆ นอกจากนั้นยังสามารถจ่ายเงิน โอนเงิน ซื้อของ แสกนจักรยานสาธารณะ เรียก รถแท็กซี่ ใช้จ่ายทั่วประเทศอยู่ในแอปพลิเคชันเดียวเป็นต้น และนอกจากนั้น การมี รถจักรยานสาธารณะ รถยนต์พลังงานไฟฟ้าสาธารณะ ตู้รับสิ่งของสาธารณะ รถโดยสารประจำทางขับเคลื่อนด้วยระบบน้ำมันและไฟฟ้า ต่างก็เป็นนวัตกรรมพลังงานสะอาดที่นำมาสร้างสรรค์ความเป็นอยู่และเสริมสร้างการท่องเที่ยวให้โดดเด่นเหมาะแก่การพัฒนาเมืองและการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้อีกด้วย

**การนำระบบ Smart Tourismเข้ามามีส่วนร่วมในการท่องเที่ยว**

ในปี 2006 ณ รีสอร์ตบนเทือกเขาไพโคโน รัฐเพนซิลเวเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา (The Pocono Mountains Pennsylvania, United States of America) ได้ นำ เทคโนโลยีอาร์เอฟไอดี (RFID - Radio frequency identification) มาใช้ในงานบริการต้อนรับ นักท่องเที่ยว พกพาสายข้อมือ RFID ทำการเข้าพัก จ่ายค่าที่พัก ปลดล

อกห้องพัก ชำระค่าสินค้า บริการ และของที่ระลึก รวมถึงค่าใช้จ่ายในโปรแกรมท่องเที่ยวต่าง ๆ อีกด้วย<sup>1</sup>

ความร่วมมือของบริษัทเทคโนโลยีประเทศอังกฤษ และเยอรมนีในการจัดสร้างแอปพลิเคชันบริการนำทางบนมือถือ บรรยายเที่ยวชม ทัศนียภาพ การ์ตูนแอนิเมชัน ภาพยนตร์ของสถานที่ท่องเที่ยววนั้น ๆ หลอมรวมขีดความสามารถของพนักงานมัคคุเทศก์และงานจัดแสดงพิพิธภัณฑ์ไว้เป็นหนึ่งเดียวกัน<sup>2</sup>

การท่องเที่ยวเกาหลี ได้จัดทำแอปพลิเคชัน “I Tour Seoul” เพื่ออำนวยความสะดวกสืบค้นข้อมูลนำทาง ให้แก่นักท่องเที่ยวทั่วโลก ทั้งภาษาอังกฤษ ฝรั่งเศส ญี่ปุ่น เยอรมัน จีน นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงพยากรณ์อากาศ ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม สถานที่ท่องเที่ยว แผนการท่องเที่ยว การคมนาคม สินค้า อาหารที่พัก สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บ้านเทิง ความงามและการแพทย์ ได้บนสมาร์ตโฟนในเครื่องเดียว

### **กรณีศึกษา Smart Tourism เมืองหนานจิง มณฑลเจียงซู ประเทศจีน**

เมืองหนานจิงเป็นเมืองใหญ่อันดับสองในภาคตะวันออกของจีน เป็นเมืองหนึ่งที่มีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว ได้รับเรียกขานว่า เมืองโบราณหกราชวงศ์ และเป็นเมืองอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญทางภูมิศาสตร์ตั้งอยู่ทางตะวันตกเฉียงใต้ของมณฑลเจียงซู ตอนปลายแม่น้ำแยงซีเกียงและเขตสามเหลี่ยมปากแม่น้ำแยงซีเกียง ทั้งนี้เมืองหนานจิงมีความโดดเด่นทางเศรษฐกิจที่มีจำนวน GDP มากที่สุดในจีน ซึ่งสูงเกือบ 12 ล้านล้านหยวนในปี ค.ศ. 2012 และเป็นแหล่งดึงดูดเงินทุนและเทคโนโลยีจากต่างชาติที่มีความสำคัญระดับแนวหน้าของจีน โดยมีบริษัท Fortune 500 เข้าลงทุนแล้วมากกว่า 400 บริษัทด้วยเหตุนี้ การพัฒนาระบบเมืองอัจฉริยะหรือการท่องเที่ยวด้วยเทคโนโลยีต่างๆ จึงเป็นเรื่องที่ไม่ยากต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองหนานจิง

### **เอกลักษณ์แนวคิด Smart Tourism เมืองหนานจิง มณฑลเจียงซู ประเทศจีน**

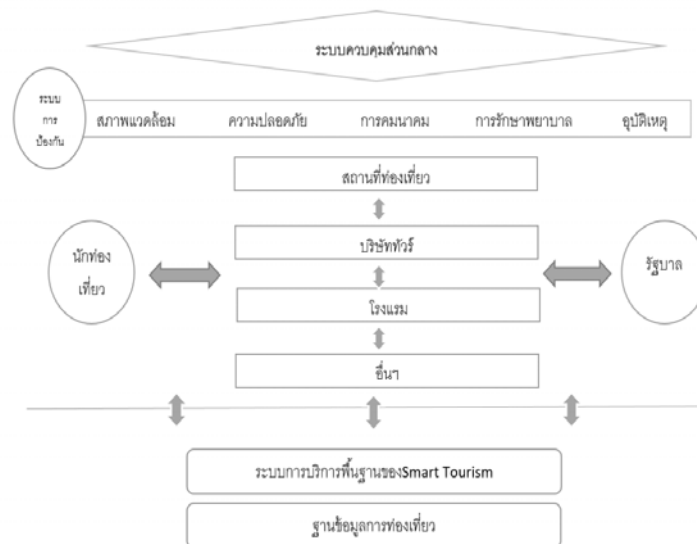
<sup>1</sup> Zhang ling yun and Liu min(2012)

<sup>2</sup> Zhang ling yun and Liu min(2012)

1. หลอมรวมเทคโนโลยีการสื่อสาร
2. นักท่องเที่ยวเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การท่องเที่ยว
3. การบูรณาการบริหารจัดการข้อมูลเป็นหลักประกัน
4. เป็นแรงจูงใจส่งเสริมการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรมให้เป็นเอกลักษณ์อย่างสร้างสรรค์

### โครงสร้างโดยรวมของ Smart Tourism เมืองหนานจิง มณฑลเจียงซู ประเทศจีน

โครงสร้างโดยรวมของ Smart Tourism มณฑลหนานจิงตามตารางด้านล่าง แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนบนคือระบบประยุกต์ใช้ ส่วนล่างคือระบบสนับสนุน



ภาพที่ 1 โครงสร้างโดยรวมของ Smart Tourism เมืองหนานจิง มณฑลเจียงซู ประเทศจีน

### ระบบประยุกต์ใช้ส่วนแรก

ในโครงสร้างแผนดำเนินงาน Smart Tourism ในระบบที่นำมาประยุกต์ใช้ส่วนแรกคือ นักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว บริษัททัวร์ โรงแรม และบริการอื่น ๆ รวมถึงชุดปฏิบัติการจริงของรัฐบาลหนึ่งโนนั้นมีระบบป้องกันอยู่ 1 ชุด รัฐบาลและนักท่องเที่ยวแยกออกเป็นสองฝั่งซ้ายขวา เป็นระบบการให้บริการออนไลน์อัจฉริยะแก่นักท่องเที่ยวอย่างสมบูรณ์แบบโดยการรวมกลุ่มธุรกิจของแขนงต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาล ทั้ง 5 ด้าน คือการประกันระบบสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย การคมนาคม การรักษาพยาบาล อุบัติเหตุ ถึงแม้จะไม่ครอบคลุมการแก้ปัญหาทั้งหมดสำหรับ Smart Tourism แต่กระนั้นก็ยังมีส่วนช่วยให้ระบบดำเนินการอย่างปกติเป็นขั้นเป็นตอน ดังต่อไปนี้

1. นักท่องเที่ยว ชักชวนให้นักท่องเที่ยว ท่องเที่ยวรูปแบบ Smart Tourism เช่น การใช้บัตรรถโดยสารบัตรท่องเที่ยว บัตรประจำตัว บัตรรายปี App บนสมาร์ต

โฟน โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต และอีกหลากหลายวิธีในการผลิตเพื่อกับการสืบหาข้อมูล สอบถามข้อมูลบนเครือข่ายข้อมูล Smart Tourism

2. สถานที่ท่องเที่ยว เมืองหนานจิงมีสถานที่ท่องเที่ยวทรัพยากรธรรมชาติมากมาย ไม่ว่าจะเป็น แม่น้ำแยงซีเกียง ทะเลสาบเสวียนอู่ ภูเขาจิง ลิงก่อสร้างทางประวัติศาสตร์ ทัศนียภาพทางวัฒนธรรม เมืองหินมรดกทางประวัติศาสตร์กำแพงเมืองหมิง สวนสาธารณะเป่าฉวน สวนสัตว์ และสวนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะอีกมากมาย ในสถานที่ท่องเที่ยวประกอบด้วยระบบจำหน่ายตั๋วอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเชื่อมโยงทรัพยากรการท่องเที่ยวจำนวนแนวโน้มนักท่องเที่ยว ระบบเชื่อมโยงการเตือนภัยล่วงหน้า ตามการบริการการท่องเที่ยวและคู่มือการท่องเที่ยวเชิงลึกในการระบุตำแหน่งและการแยกแยะตัวตนในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ

3. บริษัททัวร์หลอมรวมระบบทรัพยากรข้อมูลที่มีในปัจจุบันของกิจการทัวร์ ครอบคลุมถึงการบริหาร

จัดการกิจการ ผลิตภัณฑ์และข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง เพื่อบริษัททัวร์และงานบริการที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มีการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4. โรงแรม การนำระบบโรงแรมมาใช้ในด้านบริการ สืบค้นข้อมูลโรงแรม การจองที่พัก อาหาร เป็นต้น การร้องเรียน การให้คะแนน การเปรียบเทียบการบริการและการพัฒนาขีดความสามารถการบริการ การบริหารจัดการโรงแรมผ่านระบบเพื่อเป็นพื้นฐานความน่าเชื่อถือของ โรงแรม สามารถป้องกันการปลอมแปลงข้อมูล และ ป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นต่อตัวนักท่องเที่ยวอีกด้วย

5. อื่น ๆ ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวอื่น ๆ โดยหลักจะสืบค้นข้อมูลจากผู้ประกอบการหลักในระบบ Smart tourism ในการดำเนินการทำงาน ให้เป็นไปในรูปแบบข้อมูลทางด้านบริการและนักท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ตัวอย่างเช่น ระบบการตลาดฝ่ายขายของสถานที่ท่องเที่ยววันนั้น ๆ

6. หน่วยงานรัฐบาล กล่าวถึงหน่วยงานรัฐบาลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว มีส่วนในการดูแลจัดทำระบบ Smart tourism แต่ละด้านคือบริการข้อมูลออนไลน์ การตลาดการท่องเที่ยว SME การกำกับและการจัดการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว สำนักงานบริหารอัจฉริยะ คำสั่งเหตุผลฉุกเฉินและด้านอื่น ๆ เพื่อเพิ่มระดับการบริหารจัดการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว ขับเคลื่อนเศรษฐกิจการท่องเที่ยวท่องเที่ยวท้องถิ่น

7. มาตรการการป้องกัน มาตรการการป้องกันแบ่งออกเป็น การป้องกันสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ส่วนรวม การคมนาคม การแพทย์ เป็นต้น

#### **กรณีศึกษานโยบายแนวทางการพัฒนา Smart Tourism เมืองหางโจว มณฑลเจ้อเจียง ประเทศจีน**

ในปัจจุบันเมืองหางโจวได้ขึ้นชื่อว่าเป็นเมืองเครือข่ายการใช้จ่ายไร้สาย หมายถึง ประชาชนหรือนักท่องเที่ยวในเมืองหางโจว สามารถทำธุรกรรมการใช้จ่าย สอบถามข้อมูลหรืออื่นๆ จากโทรศัพท์หรือเครือข่ายไร้สาย เช่น การซื้อบัตรเข้าชมผ่านแอปพลิเคชันมือถือ การหาที่นั่งจากแผนที่บนมือถือ การจ่ายค่าอาหารในร้านอาหารโดยไม่ต้องใช้บัตรหรือโทรศัพท์ เพียงลูกค้าสแกนใบหน้ากับกล้องของเครื่อง POSก็สามารถจ่าย

ค่าอาหารมือนั้นได้แล้ว ทั้งนี้เมืองหางโจวได้รับยกย่องเป็นเมืองตัวอย่างการท่องเที่ยวอัจฉริยะอันดับสองของประเทศจีน

#### **เอกลักษณ์แนวคิด Smart Tourism เมืองหางโจว มณฑลเจ้อเจียง ประเทศจีน**

1. ผลักดันบทบาทที่เป็นหัวใจสำคัญของส่วนประกอบของตลาด รัฐบาล และกิจการ และบริหารจัดการความสำคัญทั้งสี่คู่ดังนี้ให้เหมาะสม คู่ที่ 1 รัฐบาลกับผู้ประกอบการ (G2E) รัฐบาลกับนักท่องเที่ยว (G2T) ผู้ประกอบการกับนักท่องเที่ยว (E2T) สุดท้าย คือรัฐบาล ประชาชนท่องเที่ยว กับผู้ประกอบการ (G&R2E) การพัฒนาระบบ Smart Tourism นั้น โครงสร้างที่ดีคือหลักประกันที่ดี เทคโนโลยีที่ดีคือส่วนสนับสนุนผลักดัน นักท่องเที่ยวคือศูนย์กลาง บริษัททัวร์คือปัจจัยหลัก ดำเนินการต่อเนื่องให้เป็นบริษัททัวร์บริหารสู่ความเป็นเลิศในด้านท่องเที่ยว คือการตระหนักให้บริษัททัวร์มีขีดความสามารถในการเป็นผู้นำทางด้านท่องเที่ยวและพัฒนาระบบเป็น Smart Tourism ต่อไป

2. ตระหนักถึงรูปแบบการค้นคว้าวิจัยการอุปโภคบริโภคของ Smart Tourism โดยส่วนใหญ่จัดเรียงเป็นตามขั้นตอนดังนี้ เข้าใจความต้องการของผู้บริโภค → รวบรวมจัดเก็บข้อมูล → เปรียบเทียบวิพากษ์วิจารณ์ → ซื้อสินค้า → ให้ความเห็นเกี่ยวกับตัวสินค้า

3. ผลักดันเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารในรูปแบบใหม่ ของกิจการการท่องเที่ยวให้โดดเด่น เช่น การจัดการสถานที่ท่องเที่ยวโดยใช้ระบบดิจิทัล อินเทอร์เน็ต ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบการประชุมผ่านวิดีโอ ระบบการประชุมทางไกล ระบบการตรวจสอบ ระบบเก็บค่าโดยสาร จอแสดงผลอิเล็กทรอนิกส์ LED / DLP ฯลฯ และระบบต่าง ๆ ในการจัดการในโรงแรม เช่น ระบบการทำงานอัตโนมัติ (OAS) ระบบการจัดการความรู้ KMS PMS ERP CRM SCM OPS CRS และระบบ E-learning ทางไกล / training สำหรับพนักงานและการใช้คอมพิวเตอร์เทคโนโลยีสารสนเทศ การสื่อสารและอินเทอร์เน็ตผ่าน

สี่อิเล็กทรอนิกส์บนจอภาพของบริษัททัวร์ ทั้งบน  
เครือข่าย และนอกเครือข่าย ในเมืองและชนบท

4. ให้นักท่องเที่ยวเป็นจุดศูนย์กลางของข้อมูลการ  
ท่องเที่ยวทั้งหมด

5. มุ่งเน้นการสร้างแพลตฟอร์มคลาวด์ บน Smart  
Tourism ให้ผู้ใช้ทั้งรัฐบาล สถานที่ท่องเที่ยว ผู้ประกอบการ  
นักท่องเที่ยว เข้าถึงและแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ อย่าง  
เต็มรูปแบบ

6. เร่งสร้างสถานที่ท่องเที่ยวอัจฉริยะ แยกตาม  
สถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยใช้ระบบดิจิทัลอัจฉริยะ  
เข้ามาช่วยบริการนักท่องเที่ยวตามจุดต่าง ๆ

#### **ความเสี่ยงของการท่องเที่ยวอัจฉริยะที่อาจจะเกิดขึ้น**

1. ความปลอดภัยของข้อมูลขนาดใหญ่ของการ  
ท่องเที่ยวอัจฉริยะ ไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งของนักท่องเที่ยว  
สถานะ ข้อมูลการใช้จ่าย ข้อมูลที่ละเอียดอ่อนต่าง ๆ  
ล้วนเป็นสิ่งจำเป็นในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล  
นักท่องเที่ยวและเพื่อความน่าเชื่อถือของผู้ประกอบการ  
รวมถึงกับการท่องเที่ยวอัจฉริยะทั้งหมด เพราะฉะนั้น  
การเล็งเห็นความปลอดภัยของข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ

2. ข้อมูลบนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น  
มีมากมาย จะทำอย่างไรถึงสามารถทำให้ระบบคัดกรอง  
ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง ผู้ดูแลระบบข้อมูลจะทำอย่างไร  
ในการเผยแพร่ข้อมูลให้ผู้รับข้อมูลโดยที่ข้อมูลมีความ  
ถูกต้องมากที่สุดโดยหลีกเลี่ยงข้อมูลที่ไม่มีคุณภาพจำเป็น  
และไม่ถูกต้อง เพราะข้อมูลการท่องเที่ยวที่มีมากเกินไป  
อาจส่งผลกระทบต่อความตัดสินใจของนักท่องเที่ยวได้

3. การคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะได้รับในผู้ที่ขาด  
ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการท่องเที่ยว  
ช่องทางการรับข้อมูลข่าวสารมีน้อย ขาดความเข้าใจการ  
ใช้อุปกรณ์ในการรับข้อมูลข่าวสาร แหล่งข้อมูล การใช้  
บริการข้อมูล ความซับซ้อนในการใช้ระบบ Smart  
Tourism ทำให้กลุ่มคนจำพวกนี้ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูล  
และสร้างคุณภาพในการออกไปท่องเที่ยว เพราะฉะนั้น  
จะทำอย่างไรให้กลุ่มคนพวกนี้ได้ใช้ประโยชน์จากระบบ  
Smart Tourism ได้อย่างเต็มที่

4. มีการลงทุนสูง เกณฑ์ความเสี่ยงสูง โครงสร้าง  
พื้นฐานเครือข่ายข้อมูลแพลตฟอร์มการจัดการทรัพยากร

ข้อมูลที่เป็นสำหรับการก่อสร้างการท่องเที่ยวสมาร์ต  
ข้อมูลการท่องเที่ยวและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน  
ทั้งหมดต้องใช้เงินลงทุนจำนวนมาก การหลีกเลี่ยงความ  
เสี่ยงของ Smart Tourism คือการทำให้ข้อมูลของเมือง  
เป็นเมืองอัจฉริยะ (City Smart Tourism) เสียก่อน และ  
ให้ทุกฝ่ายไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการกิจการ รัฐบาล  
นักท่องเที่ยวต่าง ๆ ได้รับประโยชน์ร่วมกัน

#### **สรุปผลและอภิปรายผล**

ในปัจจุบันการท่องเที่ยวถือเป็นส่วนหนึ่งของการ  
ดำเนินชีวิต นักท่องเที่ยวมีจำนวนมากขึ้นและการเที่ยวซ้ำ  
ยังคงมีอัตราเพิ่มมากขึ้นเช่นกัน ประสบการณ์พื้นฐานใน  
การท่องเที่ยวโดยส่วนมากคือนักท่องเที่ยวเลือกที่จะ  
ท่องเที่ยวสถานที่ที่ไม่เคยไปมาก่อนมาเป็นอันดับหนึ่ง  
และเมื่อการท่องเที่ยวสถานที่ที่ไม่เคยไปมาก่อนได้จบลง  
นักท่องเที่ยวต่างเลือกเที่ยวซ้ำกับสถานที่ที่ให้ความ  
ประทับใจและภาพครั้งที่มาท่องเที่ยวกับความรู้สึกดี ๆ  
ในครั้งก่อนและเป็นเหตุผลที่ทำให้นักท่องเที่ยวมา  
ท่องเที่ยวสถานที่เดิมซ้ำอีกครั้ง ไม่ใช่เพียงเพราะ  
บรรยากาศแต่กลับเป็นความรู้สึกที่ตราตรึงใจในครั้งก่อน

ในการท่องเที่ยวเพื่อการพักผ่อน ในหลายครั้ง  
นักท่องเที่ยวต่างต้องการความสะดวกสบาย  
สภาพแวดล้อมที่ดีมากกว่าวิวทัศนที่สวยงาม ในปัจจุบัน  
การบริการไวไฟในที่สาธารณะและการใช้เทคโนโลยี  
เครือข่ายไร้สาย เช่นโทรศัพท์มือถือ มีเพิ่มมากขึ้น จน  
สามารถพูดได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตและเป็นส่วนหนึ่ง  
ของนักท่องเที่ยว ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นถึงภูมิหลังการ  
ท่องเที่ยวอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Smart Tourism  
อีกรูปแบบหนึ่ง โดยเรียกว่าเป็นการพึ่งพิงอินเทอร์เน็ต  
เพื่อเป็นสื่อกลางระหว่างความต้องการหลักของ  
นักท่องเที่ยวกับความลงตัวกันกับสถานที่ท่องเที่ยว  
การพัฒนาการท่องเที่ยวคือการยกระดับให้นักท่องเที่ยว  
มีตัวเลือกในการท่องเที่ยวมากขึ้น ในด้านเวลา  
ความสามารถในการใช้จ่ายล้วนมีประโยชน์ต่อการ  
ตัดสินใจในการมาเที่ยวของนักท่องเที่ยว อีกทั้ง  
นักท่องเที่ยวสามารถตัดสินใจเปลี่ยนแปลงต่อสถานการณ์  
ใหม่ ๆ แผนการท่องเที่ยวใหม่ ๆ อย่างฉับไว เพื่อความ

พึงพอใจในการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวเอง และในระหว่างค้นหาและคัดเลือกสถานที่ท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวยังรู้สึกได้ถึงความอิสระในการลงมือทำด้วยตนเองอย่างมีความหมายต่อการท่องเที่ยวในครั้งนั้น

จากกรณีการศึกษาแนวทางการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวสมัยใหม่ของประเทศจีนและประเทศอื่นๆ ในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งทางด้านหลอมรวมเทคโนโลยีการสื่อสาร ระบบดิจิทัลอัจฉริยะในการบริการนักท่องเที่ยว การบูรณาการบริหารจัดการข้อมูล ระบบบริการออนไลน์อัจฉริยะ ที่ให้บริการอันสะดวกสบายและครอบคลุมถึงทุกด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยว สถานที่ท่องเที่ยว โรงแรม บริษัทนำเที่ยว หรือผู้ประกอบการต่างๆ หน่วยงานรัฐบาล พร้อมทั้งมาตรการป้องกันความปลอดภัยต่างๆ การศึกษาแนวทางการผลักดันรูปแบบข่าวสาร ความสำคัญ of ส่วนประกอบของตลาด รัฐบาล ผู้ประกอบการ และการบริหาร ความสำคัญการค้นคว้าวิจัยการอุปโภคบริโภคของตลาดนวัตกรรมการท่องเที่ยวในยุคนี้ ในการนำมาเชื่อมโยงและเป็นแนวทางในการศึกษาสู่นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยเพื่อมุ่งสู่การเป็นการท่องเที่ยว 4.0 การท่องเที่ยวด้วยระบบดิจิทัลกับทุกภาคส่วน พร้อมทั้งคาดการณ์กับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้กับการเดินทางพัฒนาสู่การท่องเที่ยวด้วยระบบดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ของการท่องเที่ยวอัจฉริยะที่จะเกิดขึ้น การคัดกรองข่าวสารที่เป็นจริง สิทธิประโยชน์ของผู้ที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ความซับซ้อนของระบบ อีกทั้งการลงทุนในการพัฒนาระบบในจำนวนลงทุนที่สูง ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ควรวิจัยและค้นคว้าให้สมควรก่อนการพัฒนา การใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีในการพัฒนาระบบการท่องเที่ยวให้ประเทศไทยเพื่อเดินทางสู่เมืองการท่องเที่ยวอัจฉริยะ แนวทางการศึกษา วิธีการ ขั้นตอน ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ล้วนมีความสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้น เป็นพื้นฐานของการเข้าสู่นโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยเพื่อมุ่งสู่การเป็นการท่องเที่ยว 4.0

ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของประเทศไทยด้วยการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศไทยเพื่อมุ่งสู่การเป็นการท่องเที่ยว 4.0

การสร้างเชื่อมโยงเพื่อการท่องเที่ยวด้วยระบบดิจิทัลกับทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ เอกชน ผู้ประกอบการ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติ เป็นช่องทางให้บริการข้อมูลด้านกิจกรรมการท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว ความสะดวกสบายในการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นช่องทางชำระเงิน ร้านอาหาร ห้องน้ำ การคมนาคมที่ง่ายตายและสะดวกสบาย ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลของผู้ประกอบการที่ได้รับรองจากหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างความมั่นใจ มาตรฐาน ให้แก่นักท่องเที่ยว

พัฒนาระบบบริหารจัดการการท่องเที่ยว Tourism Intelligence (TIC) เน้นเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักท่องเที่ยวเพื่อประโยชน์การใช้ข้อมูลของหน่วยงานการท่องเที่ยวไทย ให้มีประสิทธิภาพ ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นแบบ Real Time หรือสร้างแพลตฟอร์มคลาวด์ บน Smart Tourism ทำให้สามารถทราบข้อมูลการเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ทันที

1. ปรับเปลี่ยนกระบวนการดำเนินงานภายในกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาด้วยการลดความซ้ำซ้อนของกระบวนการ (Improve Process) ด้วยระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ส่งเสริมบุคลากรยุคใหม่ที่มีความรู้ความสนใจทางด้านเทคโนโลยีนวัตกรรมเข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

2. ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานโดยคำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลางเพื่อมุ่งสู่การบริการที่มีคุณภาพ (Organizational Culture Development) ความต้องการของนักท่องเที่ยว ความปลอดภัย การคมนาคม การรักษาพยาบาลต่างๆ ล้วนแล้วแต่เป็นปัจจัยในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้ก้าวล้ำและคงอยู่บนพื้นฐานความปลอดภัยเป็นหลัก

3. ส่งเสริมการวิจัยทางด้านเทคโนโลยี พัฒนาเพื่อมุ่งสู่ การท่องเที่ยว ที่มี คุณ ภาพ (Research and Development)พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคการท่องเที่ยวเชิง ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบในอนาคต

นโยบายการขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 ด้านการ ท่องเที่ยวในปัจจุบัน เป้าหมายหลักคือการปรับเปลี่ยน

เชิงโครงสร้าง เปลี่ยนเป็นระบบเศรษฐกิจที่เน้นการ พัฒนานวัตกรรมเทคโนโลยีของตนเองในระดับ ที่เหมาะสมและสร้างสรรค์ การนำ Internet of Things การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผสมผสานเข้ามาใช้เพื่อการพัฒนา ด้านการท่องเที่ยวและอื่นๆให้อย่างยั่งยืน

### เอกสารอ้างอิง

- Boonsong Srijan. 2009. **RFID-Based Management System for Smart Movies Attendance**, Nakhon Ratchasima Rajabhat University(in Thai).
- Depa . 2017 . **SMEs in Tourism Industry’s Adaption to Digital (Online)**. Available:<http://www.depa.or.th/en/article/sme-ท่องเที่ยวต้องปรับตัวสู่ดิจิทัล>(in Thai).
- Depa .2017. **Civil State+ Smart City, The Center for Sustainably Social Development (Online)**. Available: <http://www.depa.or.th/th/article/ประชารัฐsmart-city-ศูนย์รวมคนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืน>(in Thai).
- ELEADER. 2017. **Smart Tourism, The Pace of Modern Travel Upgrades (Online)**. Available: <http://www.theeleader.com/smart-tourism-the-pace-of-modern-travel-upgrades/> (in Thai).
- Official Travel And Tourism Website For Jiangsu. 2016 . **Smart Tourism Of Nanjing(Online)**. Available: [http://www.jstour.gov.cn/art/2016/5/20/art\\_118\\_73956.html](http://www.jstour.gov.cn/art/2016/5/20/art_118_73956.html) (in China).
- Pratheep Lertchaiprasert.2012. **“Ubiquitous Computing: Basis to the Intelligent SMEs”**. Technical Education Journal King Mongkut’s University of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Sirisak Kongsomsaksakul. 2009. **“Intelligent Transportation System” for Developing Educational Technique (in Thai)**
- Supplement Documents for The Seminar on the Development Direction of Information and Communication Technologies in Thailand 2017. **The development Towards Smart Thailand on the basis of Smart Province Development (online)**. Available: <http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/download/3การพัฒนาด้าน%20ICTเพื่อก้าวสู่%20SmartThailand.pdf> (in Thai).
- Urbanchaina.org . 2016. **Smart Tourism Development Policy in Hangzhou (Online)**. Available: <http://www.urbanchaina.org/n1/2016/0214/c371148-28122847.html>(in China).