

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต Approaches to the Development of Tourism in a Holistic Smart City: A Case Study in Phuket

ฉัตรมงคล จันทราทิพย์¹ ชวลี ญ กลาง²

Chatmongkol Chantrathip ¹ Chavalee Nathalang ²

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อประเมินศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ตตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ และ (2) เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐ 5 ราย ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยว จำนวน 18 ราย และนักวิชาการ 3 ราย

ผลการวิจัยพบว่า ศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ต ได้แก่ 1) คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว มีความทันสมัย และวัฒนธรรมที่ผสมผสาน 2) ความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางบก น้ำ อากาศ การคมนาคมทางบก และการขนส่งภายในอีกหลายช่องทาง 3) สิ่งอำนวยความสะดวกรองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน และการรักษาความปลอดภัย 4) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ของแหล่งท่องเที่ยวที่มีและตอบสนองความต้องการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ และ 5) ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้านบริการ สาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ส่วนแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต คือ PIBIDI Model เป็นการลงทุน (Investment) ที่สร้างรายได้ (Income) บนโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) การสร้างแรงงาน (People) ที่มีคุณภาพเพื่อสร้างข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม

คำสำคัญ : นักท่องเที่ยว การพัฒนาการท่องเที่ยว เมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม

¹ นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา ,
Email: tanawat55@hotmail.com

PhD student, Doctor of Philosophy Program Tourism and Hotel Management Program University of Phayao

² รองศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา

Associate Professor, Doctor of Philosophy program Tourism and Hotel Management Program University of Phayao

Abstract

The objectives of this research are 1) to assess the potential of Phuket's smart city and 2) to develop a holistic smart city tourism development approach for Phuket. It is qualitative research. Data were collected by in-depth interviews with key informants, namely 5 government officials, 18 tourism entrepreneurs, and 3 academics.

The results showed that : The potential of Phuket's smart city is 1) the value of tourist attractions. modern and a blend of cultures 2) the convenience of tourist attractions on land, water, air and land transportation and many internal transportation channels 3) Facilities Fully supports tourists and security 4) physical environment of tourist attractions that have and can meet the needs of tourists, and 5) limitations in terms of space, limitations in services Utilities, tourist safety issues As for the holistic smart city tourism development approach of Phuket, the PIBIDI Model is an investment that generates income on infrastructure, building good quality people to create big data and using digital technology that is sufficient for the development of holistic smart city tourism.

Keywords: Tourists, Tourism Development, Holistic Smart City

บทนำ

เมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City คือเมืองที่สามารถใช้ประโยชน์จากการเชื่อมต่อทางข้อมูลได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าใจปัจจัยเชิงลึกได้ดี สามารถควบคุมสั่งการทำงานต่าง ๆ และสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพได้อย่างดี เมืองที่ได้รับการออกแบบและการพัฒนารูปแบบโครงสร้างของเมืองที่เหมาะสมกับการส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการส่งเสริมให้มีการใช้พลังงานทดแทน โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลมาช่วยในการบริหารจัดการทรัพยากรของเมือง เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ระบบบริหารจัดการเครือข่ายพลังงานอัจฉริยะ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับเมืองเพื่อให้น่าอยู่มากขึ้น ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสาธารณะของเมืองได้อย่างรวดเร็ว การเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันเพื่อช่วยในพัฒนาระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับพื้นที่ มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดียิ่งขึ้น สร้างความปลอดภัยสำหรับผู้อาศัยได้มากขึ้น (Ministry of Digital Economy and Society, 2019) แนวคิดสำหรับการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาเมืองให้มีความอัจฉริยะนั้น จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐกิจ รัฐบาล รวมถึงประชาชนในพื้นที่ร่วมกันพัฒนาเมือง ซึ่งในหลาย ๆ ประเทศได้มีการลงทุนร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจ เช่น กรุงอัมสเตอร์ดัม ประเทศเนเธอร์แลนด์ มีโครงการ Amsterdam Smart City ซึ่งได้รับรางวัลชนะเลิศอันดับหนึ่งจากการจัดอันดับของเว็บไซต์ Bee Smart City ซึ่งเป็นฐานข้อมูลรวมรายชื่อเมืองอัจฉริยะจากทั่วโลก Amsterdam เป็นอีกเมืองนำ

อยู่ ที่เข้าข่าย Smart City อีกแห่งหนึ่ง อัมสเตอร์ดัม ได้ร่วมมือกับบริษัทยักษ์ใหญ่ อย่าง Phillips, Cisco, IBM, และบริษัทเล็ก ๆ อีกจำนวนมาก โดยมุ่งพัฒนาสู่ความเป็นเมืองสีเขียว Go Green เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม บริษัทเหล่านี้ได้ช่วยกันพัฒนา คิดค้นเพื่อให้อัมสเตอร์ดัม เป็นศูนย์กลางของเทคโนโลยีสำหรับ smart city อัมสเตอร์ดัมกำลังกลายเป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบให้กับเมืองอื่น ๆ ในทวีปยุโรป (Ongluam, 2014)

การพัฒนาเมืองหรือพื้นที่ที่มีศักยภาพเพื่อให้เป็นเมืองอัจฉริยะ เป็นการสนับสนุนประชากรที่พักอาศัยเท่ากับการสนับสนุนให้เป็นจุดหมายปลายทางสำหรับการท่องเที่ยว เพราะนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาภายในเมืองท่องเที่ยวจุดหมายปลายทาง จำเป็นที่จะต้องใช้โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากร และระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ร่วมกันกับประชากรภายในพื้นที่ หากเมืองมีเทคโนโลยีที่สามารถสนับสนุนการดำเนินชีวิตที่ดี Smart City จึงไม่ได้จำกัดเฉพาะการทำให้เมืองมีความมั่นคงเพื่อการอยู่อาศัยเพียงอย่างเดียว แต่เมืองท่องเที่ยวต่าง ๆ สามารถพัฒนาเป็นสมาร์ตซิตี้ได้เช่นกัน โดยต้องมีปัจจัยอีกข้อเพิ่มเข้ามาคือเรื่องของ Smart Tourism หรือการท่องเที่ยวอัจฉริยะ นักท่องเที่ยวจะได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นด้วยพื้นที่หรือเมืองนั้นจะมีลักษณะของการเป็นเมืองท่องเที่ยวอัจฉริยะ (Mangla, S. K. et, al., 2017) เมืองอัจฉริยะด้านการท่องเที่ยว หรือ Smart Tourism เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับ นักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในเมือง โดยที่นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาภายในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง มีการใช้โครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากร และระบบสาธารณูปโภคร่วมกับประชากรที่อาศัยภายในพื้นที่ โดยเมืองมีเทคโนโลยีที่สนับสนุนการดำเนินชีวิตที่ดี มีแอปพลิเคชันที่สามารถรองรับการส่งผ่านข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้กับประชากรภายในพื้นที่ เท่ากับว่าตัวนักท่องเที่ยวจะได้รับประโยชน์จากสิ่งนั้นด้วย การปรับเปลี่ยนทัศนคติและมุมมองการให้คำนิยามของคำว่านักท่องเที่ยว จากคนแปลกหน้าที่เดินทางเข้ามาภายในประเทศหรือภายในเมือง ให้กลายเป็นคนท้องถิ่น จึงเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่จะทำให้การพัฒนาเมืองนั้นสามารถเดินทางพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว (Tourism Authority of Thailand, 2018) ภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวอัจฉริยะ การพัฒนานอกจากจะเป็นการตอบสนองต่อชุมชนและประชาชนที่อยู่อาศัยในพื้นที่ เช่น ระบบการเก็บขยะอัจฉริยะ ยังเน้นการพัฒนาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวอีกด้วย เช่น การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ wifi ให้ครอบคลุมทั่วทั้งเมือง มีการให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีการวางแผนพัฒนาการใช้สายรัดข้อมือในการติดตามนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยว ประกอบกับข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการวิเคราะห์สารสนเทศเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว รวมถึงจะนำเทคโนโลยีการจดจำใบหน้ามาใช้ร่วมกับระบบกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมในบางพื้นที่ของแหล่งท่องเที่ยว หากเมืองมีเทคโนโลยีสนับสนุนการใช้ชีวิตที่ดีจะทำให้นักท่องเที่ยวรู้สึกปลอดภัยและเดินทางท่องเที่ยวได้อย่างมีความสุข การท่องเที่ยวจึงกลายเป็นตัวขับเคลื่อนที่รัฐบาลให้ความสำคัญเนื่องจากมีพัฒนาพื้นที่และมีความสำคัญในการสร้างรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก และยังเป็นรายได้หลักเป็นอันดับต้น ๆ ของประเทศไทย มีการกระจายไปสู่อาชีพอื่น ๆ อย่างค่อนข้างชัดเจน (Giardina, C., 2016)

จังหวัดภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียงทางด้านการท่องเที่ยวระดับโลก รัฐบาลมีนโยบายที่จะพัฒนาให้ภูเก็ตให้เป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบของประเทศ โดยการดำเนินงานของจังหวัดภูเก็ตที่ผ่านมาจะมีความโดดเด่นทางด้านเศรษฐกิจ เนื่องจากจังหวัดภูเก็ตมีรายได้หลักที่เกิดจากการท่องเที่ยว ทำให้ทางภาครัฐผลักดันให้จังหวัดภูเก็ตเกิดการพัฒนาในด้านอื่น ๆ ซึ่งทางจังหวัดได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ทางด้านการท่องเที่ยว เพื่อการพัฒนาจังหวัดให้เป็นเมืองอัจฉริยะทางด้านการท่องเที่ยวในด้าน Maritime Hub, Medical Hub และ MICE City โดยมีการพัฒนาทางด้านทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ (Phuket Provincial Tourism and Sports Office, 2021) นอกจากนี้ จังหวัดภูเก็ตมีแผนปฏิบัติการ Phuket Smart City ที่มีการพัฒนาทั้ง 7 ด้านคือ Smart Economy, Smart Economy, Smart Safety, Smart Environment, Smart Healthcare, Smart Education และ Smart Governance สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานการเป็นเมืองอัจฉริยะในบางด้าน โดยมีการดำเนินการในระยะเริ่มต้น คือ ด้านเศรษฐกิจอัจฉริยะและด้านสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ ขาดการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ที่ยังไม่ครบองค์ประกอบของการเป็นเมืองอัจฉริยะที่สมบูรณ์ และทำให้ผู้วิจัยสนใจการศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม กรณีศึกษาจังหวัดภูเก็ต เพื่อการพัฒนาจังหวัดภูเก็ตให้เป็นเมืองอัจฉริยะทางด้านการท่องเที่ยวที่สมบูรณ์

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ตตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของสำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทยด้านการท่องเที่ยว
2. เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต

แนวคิดที่ใช้ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดของเมืองอัจฉริยะ

เมืองอัจฉริยะเป็นการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการชุมชน เพื่อช่วยในการลดต้นทุน และลดการบริโภคของประชากร โดยการเพิ่มประสิทธิภาพให้ประชาชนสามารถอยู่อาศัยได้ในคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เมืองอัจฉริยะเกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ซึ่งเป็นรากฐานในการเชื่อมโยงอุปกรณ์หรือสิ่งของรอบ ๆ ตัวเข้ากับโครงข่ายการสื่อสารแบบอินเทอร์เน็ต

เมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City หมายถึง เมืองที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการและการบริหารจัดการเมือง ลดค่าใช้จ่าย และการใช้ทรัพยากรของเมืองและประชากรเป้าหมาย โดยเน้นการออกแบบที่ดี และการมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจและภาคประชาชนในการพัฒนาเมือง ภายใต้แนวคิดการพัฒนา เมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย ให้ประชาชนในเมืองมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขอย่างยั่งยืน (สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย, 2563) เหมือนระบบของสิ่งมีชีวิตขนาดใหญ่ (Large Organic System) ที่สามารถตรวจสอบและโต้ตอบได้ด้วย

ภายในของตัวระบบเมืองเอง (Self-Monitoring and Self-Response System) ทั้งนี้ ภายในระบบของเมืองนั้น จะประกอบไปด้วยส่วนต่าง ๆ ที่ทำงานประสานร่วมกันอย่างสัมพันธ์แบบองค์รวม (System of Systems Smarter) และมีระบบเชื่อมโยงอย่างเป็นเครือข่ายภายในเมืองอีกด้วย ประเทศไทยจะยังไม่มีเมืองอัจฉริยะที่สมบูรณ์เป็นรูปเป็นร่าง แต่กำลังมีการพัฒนาพื้นที่เป้าหมายที่คัดเลือกเป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบด้วยกัน 7 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา โดยความร่วมมือของ 3 กระทรวง คือ กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

แนวคิดเกี่ยวกับสภาพการท่องเที่ยว

สภาพของแหล่งท่องเที่ยว คือ ความพร้อมของแหล่งท่องเที่ยวที่เอื้ออำนวยต่อการ พัฒนา การปรับปรุง หรือการทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลง รวมถึงความน่าสนใจของท้องถิ่นนั้นว่ามี เพียงพอที่จะดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวนั้นหรือไม่ Yanopas, N, (2019) ได้เสนอหลักเกณฑ์การพิจารณา และการกำหนด สภาพ หรือความสำคัญของแหล่งท่องเที่ยวไว้ ดังนี้

1. คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว ได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง ความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ ความสำคัญทางลัทธิและศาสนา บรรยากาศ สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และวิถีชีวิต
2. ความสะดวกในการเข้าถึง ได้แก่ สภาพของเส้นทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ระยะเวลาจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว
3. สิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สถานบริการต่าง ๆ ระบบ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และการรักษาความปลอดภัย
4. สภาพแวดล้อม ได้แก่ สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ ระบบนิเวศ และสภาพอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยว
5. ข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว ได้แก่ ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้านบริการ สาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว
6. ความมีชื่อเสียงในปัจจุบัน ได้แก่ ความเป็นที่รู้จักของแหล่งท่องเที่ยว และจำนวน นักท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งสอดคล้องกับหลักเกณฑ์การพิจารณาสภาพของแหล่งท่องเที่ยวของ ศิริรัตน์ โรจนปัญญกุล และ ศุภศักดิ์ เภาประเสริฐวงศ์ (2564) โดยต้องครอบคลุมองค์ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1. เกณฑ์การประเมินสภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านพื้นที่ คือ การ ดึงดูดนักท่องเที่ยวด้วยทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีลักษณะเฉพาะ หรือมีความเป็นเอกลักษณ์ ประวัติศาสตร์ โบราณวัตถุสถานที่มีความเกี่ยวเนื่องกับระบบนิเวศ วัฒนธรรมประเพณีในท้องถิ่น รวมทั้งต้องมีปัจจัยอื่นที่ดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่ ได้แก่ ลักษณะภูมิทัศน์ ความ สะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว เช่น สภาพของเส้นทาง ฤดูกาล ระยะทางจากจุดศูนย์กลางการ ท่องเที่ยวในพื้นที่ เป็นต้น

2. เกณฑ์การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านการจัดการ คือ ความปลอดภัยในการท่องเที่ยวในพื้นที่ และบริเวณใกล้เคียง การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเข้าถึง เช่น ถนน ไฟฟ้า แหล่งน้ำ การจัดการควบคุมจำนวนนักท่องเที่ยวในพื้นที่ท่องเที่ยว ไม่ให้เกินขีดความสามารถในการรองรับ การจัดการควบคุมกิจการท่องเที่ยวในพื้นที่

3. เกณฑ์การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านกิจกรรม และ กระบวนการ คือ การพิจารณาถึงความหลากหลายของกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในพื้นที่ โอกาสในการสร้างจิตสำนึก และการให้การศึกษาด้านสิ่งแวดล้อม

4. เกณฑ์การประเมินศักยภาพแหล่งท่องเที่ยวที่ครอบคลุมองค์ประกอบด้านการมีส่วนร่วม คือ การพิจารณาว่า องค์กรท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการควบคุมดูแลแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบใดบ้าง และ ประชาชนในท้องถิ่นมีความพอใจ หรือสนใจที่จะให้แหล่งท่องเที่ยวในท้องถิ่นของตน ได้รับการพัฒนาเป็น แหล่งท่องเที่ยวหรือไม่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ในลักษณะของกรณีศึกษา (Case Study) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth-Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) ซึ่งประกอบด้วยเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐของจังหวัดภูเก็ตจำนวน 5 ราย ผู้ประกอบธุรกิจทางด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดภูเก็ต จำนวน 18 ราย นักวิชาการ 3 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ที่มีการกำหนดคำถามล่วงหน้า (Semi-structured interviews) เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถสอบถามในประเด็นที่เกี่ยวข้องและได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอในรูปแบบของการสรุปประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งมีการยกการอ้างของผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านที่ผู้วิจัยพิจารณาแล้ว เห็นว่าเป็นประเด็นที่น่าสนใจเพื่อจัดประมวลเป็นข้อค้นพบเกี่ยวกับแนวการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อประเมินศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ตตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของสำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทยด้านการท่องเที่ยว การศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษาเกี่ยวกับประเมินศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ตตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของสำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทยด้านการท่องเที่ยว จำนวนทั้งสิ้น 38 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีความเกี่ยวข้องกับประเมินศักยภาพของเมืองอัจฉริยะของจังหวัดภูเก็ตตามกรอบมาตรฐานการพัฒนาเมืองอัจฉริยะของสำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทยด้านการท่องเที่ยว

คุณค่าของแหล่งท่องเที่ยว จังหวัดภูเก็ตถือว่าเป็นเมืองที่มีความเจริญ มีความทันสมัย มีความหลากหลายของผู้คน และวัฒนธรรมที่ผสมผสาน ซึ่งมีความลงตัว การพัฒนาเมืองภูเก็ตให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นถือว่าเป็นความเหมาะสมทั้งสภาพของเมือง และด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้คุณค่าอื่น ๆ ในภาพรวมจะได้แก่ ความสวยงาม ลักษณะเด่นในตัวเอง ความเก่าแก่ทางประวัติศาสตร์ ความสำคัญทางลัทธิและศาสนา บรรยากาศ สภาพภูมิทัศน์ทางธรรมชาติ และวิถีชีวิตแหล่งท่องเที่ยวของภูเก็ตจัดว่าเป็นคุณค่าที่สูงมากเนื่องจากมีทั้งทะเล ภูเขา เกาะ แหล่งธรรมชาติ วัฒนธรรม เมืองโบราณ โดยจังหวัดภูเก็ตถือว่าเป็นเกาะที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย ตั้งอยู่ในทะเลอันดามันมหาสมุทรอินเดียและถือเป็นจังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ สามารถเดินทางโดยรถยนต์เพียงเส้นทางเดียวคือผ่านทางจังหวัดพังงา โดยข้ามสะพานสารสินและสะพานคู่ขนาน จังหวัดภูเก็ตมีความสวยงาม หาดทรายขาวสะอาดตัดกับน้ำทะเลอย่างชัดเจน และขณะเดียวกันภูเก็ตถือว่าเป็นเมืองที่มีวัฒนธรรมและสถาปัตยกรรมที่มีความโดดเด่น โดยเฉพาะสถาปัตยกรรมไฮโน-ยูโรเปียน และได้ชื่อว่าเป็นเมือง East Meet West ที่ซึ่งตะวันออกพบตะวันตกนั้นคือภูเก็ตมีลักษณะของความทันสมัยและเป็นเมืองนานาชาติที่ในขณะเดียวกันก็ดำรงศิลปะและวัฒนธรรมเป็นของตนเองได้อย่างเด่นชัด จึงทำให้ภูเก็ตเป็นสถานที่ที่นักท่องเที่ยวนิยมและต้องการเดินทางไปพักผ่อนหรือท่องเที่ยว จากความหลากหลายทางด้านกิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น กิจกรรมทางทะเล และรวมถึงวัฒนธรรม เช่น ภาษา ส่งผลให้จังหวัดภูเก็ตมีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวสูงที่สุดในจังหวัดชายทะเล อีกทั้งยังมีอาหารที่อร่อย เป็นที่ถูกใจนักท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก จังหวัดภูเก็ตถือว่าเป็นเมืองที่มีความเจริญ มีความทันสมัย มีความหลากหลายของผู้คน และวัฒนธรรมที่ผสมผสาน ซึ่งมีความลงตัว การพัฒนาเมืองภูเก็ตให้เป็นศูนย์กลางของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นถือว่าเป็นความเหมาะสมทั้งสภาพของเมือง และด้านสิ่งแวดล้อม ดังนั้นคุณค่าของแหล่งท่องเที่ยวในมุมมองของนักวิชาการนั้นจะมองเป็นมิติ ๆ ได้ว่า 1) ความขลัง (Mystique) แหล่งท่องเที่ยวมีพลังดึงดูด กระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาเยี่ยมชม 2) ความดึงดูดใจ (Attractiveness) แหล่งท่องเที่ยวมีทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงาม มีวัฒนธรรมที่มีเสน่ห์เป็นเอกลักษณ์เฉพาะ ดึงดูดใจนักท่องเที่ยวให้เกิดความหลงใหลและกลับมาเยือนซ้ำได้อีก 3) ความหลากหลาย/ความอุดม (Richness) แหล่งท่องเที่ยวมีทรัพยากร การท่องเที่ยวที่หลากหลาย 4) ความเป็นเอกลักษณ์ (Uniqueness) แหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวมองเห็นความพิเศษเป็นเอกลักษณ์เฉพาะยากที่จะหาแหล่งอื่น ๆ มาทดแทนได้ 5) ความเหมาะสม/ลงตัว (Fitness) แหล่งท่องเที่ยวมีความเหมาะสม/ลงตัว มีความสอดคล้องกับการรับรู้และภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวในความนึกคิดของนักท่องเที่ยวก่อนมาท่องเที่ยวและเมื่อได้เดินทางมาเยือน นักท่องเที่ยวจะรู้สึกประทับใจสอดคล้องกับภาพที่สร้างขึ้นในความคิด และมีความตั้งใจกลับมาเที่ยวซ้ำ และ 6) ความเป็นมิตร (Friendliness) การได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่น ความเป็นมิตรไมตรีจากเจ้าบ้าน/ผู้ให้บริการในแหล่งท่องเที่ยว จนทำให้นักท่องเที่ยว อบอุ่นใจและต้องการกลับมาเยือนอีก

ความสะดวก ความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่นั้นล้วนมาจากสภาพของเส้นทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ระยะเวลาจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง และทางหน่วยงานของรัฐได้มีแผนและการพัฒนาในด้านนี้ต่อไปเรื่อย ๆ อย่างชัดเจนทั้งทางบก น้ำ อากาศ ความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว ที่สามารถเข้าถึงได้ของทุก ๆ คน ที่เชื่อมโยงในทุก ๆ แหล่งท่องเที่ยวทำให้สะดวกต่อการเดินทาง นักท่องเที่ยวสามารถเที่ยวได้ทั้งตนเอง และใช้บริการทัวร์ต่าง ๆ แม้กระทั่งคนในท้องถิ่นด้วย ความสะดวกของแหล่งท่องเที่ยว ทั้งทางบก น้ำ อากาศ การคมนาคมทางบก และการขนส่งภายในอีกหลายช่องทางที่มีให้บริการทั้งกับประชาชนทั่วไป นักท่องเที่ยวต่าง ๆ ที่มาบริการพร้อมกับการท่องเที่ยวที่หลากหลายถือเป็นจังหวัดที่มีแหล่งท่องเที่ยวผนวกกับความสะดวกสบายในทุก ๆ ด้าน ซึ่งจากความสะดวกในการเข้าถึงแหล่งท่องเที่ยวที่อยู่นั้นล้วนมาจากสภาพของเส้นทางท่องเที่ยว ลักษณะการเดินทาง ระยะเวลาจากตัวเมืองไปยังแหล่งท่องเที่ยว ทำให้นักท่องเที่ยวสะดวกต่อการเดินทาง และทางหน่วยงานของรัฐได้มีแผนและการพัฒนาในด้านนี้ต่อไปเรื่อย ๆ อย่างชัดเจน และภาคเอกชนได้มีการพัฒนา ณ จุดที่ตนเองดูแลอยู่อีกทางหนึ่งทำให้เกิดความเติบโตอย่างต่อเนื่องเหมาะสมกับการเป็นจังหวัดท่องเที่ยว

สิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งอำนวยความสะดวก รองรับนักท่องเที่ยวอย่างครบครัน ได้แก่ ที่พักแรม ร้านอาหาร เครื่องดื่ม สถานบริการต่าง ๆ ระบบ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ และการรักษาความปลอดภัย สิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวของภูเก็ตเป็นสิ่งที่ช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและมีความสุข ซึ่งเป็นเป้าหมายของนักท่องเที่ยวทุกคน สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญประกอบด้วย ที่พักแรม อาหารและสถานบันเทิง การบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สินค้าที่ระลึก ระเบียบการเข้า-ออกประเทศ และโครงสร้างพื้นฐาน ที่อำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวอย่างดีจนเป็นที่ประทับใจจะทำให้ให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาใช้บริการซ้ำอีก ทำให้ภูเก็ตมีรายได้จากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้นไปอีก

สิ่งอำนวยความสะดวกที่เข้ามาตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างดีมีเยอะมากทั้งในเรื่องของบริเวณพื้นที่และโครงสร้างสิ่งปลูกสร้างต่างๆ ที่สร้างขึ้นรองรับกิจกรรมของผู้มาเยือนและกิจกรรมในการบริหารจัดการพื้นที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในแหล่งท่องเที่ยว การก่อสร้างปัจจัยพื้นฐาน เช่น ระบบขนส่ง ระบบสื่อสาร ระบบสาธารณูปโภค ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวเพราะจะช่วยให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกสบายและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวด้วย นอกจากนี้ยังมีทั้งแหล่งท่องเที่ยว ร้านอาหารต่าง ๆ ร้านของฝาก กิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นจุดเด่นของภูเก็ตที่นักท่องเที่ยวหลงใหล

สภาพแวดล้อม สภาพแวดล้อมของภูเก็ตที่ชัดเจนจะประกอบด้วย สภาพทางกายภาพ สภาพอากาศ ระบบนิเวศ และสภาพอื่น ๆ ของแหล่งท่องเที่ยวที่มีและตอบสนองความต้องการเข้ามาท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในมุมมองของผู้ประกอบการ ร้านค้า บริษัททัวร์ กิจกรรมต่าง ๆ จุดแข็ง (Strengths) ที่พบคือการมีทรัพยากรท่องเที่ยวที่งดงามโดดเด่นหลากหลายและมีชื่อเสียงระดับโลก ทรัพยากรมนุษย์มีความพร้อมที่จะได้รับการพัฒนา มีความได้เปรียบด้านทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม มีฐานเศรษฐกิจที่มั่นคงและหลากหลาย มีความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสิ่งอำนวยความสะดวก มีวัฒนธรรมประเพณีที่เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัด

ส่วนจุดอ่อน (Weaknesses) ที่เกิดขึ้นนั้นมาจากปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเสื่อมโทรม ความปลอดภัยและการเอาเปรียบนักท่องเที่ยว การมีส่วนร่วมของประชาชนและจิตสาธารณะ การควบคุมและรักษาระดับมาตรฐานการให้บริการ การพึ่งพิงและแรงงานต่างด้าว ภาพลักษณ์ของการเป็นพื้นที่เสี่ยงภัยธรรมชาติแผ่นดินไหวสึนามิ และปัญหามลภาวะจากการท่องเที่ยว ชยะ น้ำเสีย ภูเก็ตเป็นจังหวัดที่มีสภาพแวดล้อมที่อุดมสมบูรณ์ทั้งทางกายภาพ สภาพอากาศ ระบบนิเวศ และภูมิศาสตร์ด้านการท่องเที่ยวที่ล็งตัวกับการท่องเที่ยวอยู่แล้ว มีทั้งทะเล ภูเขา แหล่งท่องเที่ยวธรรมชาติ วัฒนธรรม ความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง แต่สภาพแวดล้อมก็มีข้อเสียที่รับรู้กันเมื่อเกิดภัยพิบัติมากมายที่ประสบพบเจอมาก่อให้เกิดความเสียหายอย่างมหาศาล เช่นกัน

ข้อจำกัด ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้านบริการ สาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงด้านสังคม ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติด ปัญหาการเจริญเติบโตของเมือง/ชุมชนและการขยายตัวของธุรกิจด้านการท่องเที่ยวและที่เกี่ยวข้อง และปัญหาประชากรต่างถิ่นและแรงงานต่างด้าว ข้อจำกัดด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาความเสื่อมโทรมของสภาพแวดล้อมและความสมบูรณ์ตามธรรมชาติของแหล่งท่องเที่ยว ปัญหาการบุกรุกพื้นที่ป่าไม้ทำในส่วนของป่าสงวน ชายหาดและป่าชายเลน และปัญหาการขยะมูลฝอยและน้ำเสียจากชุมชน ภูเก็ตก็มีปัญหาหรือมีอุปสรรคในการบริหารจัดการบางด้าน เช่น ปัญหาการจราจรและโครงสร้างพื้นฐานที่ยังไม่เพียงพอ ทั้งถนน ท่าเรือ หรือสนามบิน ปัญหาการบริหารจัดการน้ำเสียจากการพัฒนา ปัญหาขยะที่เพิ่มขึ้น และการบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และปัญหาการบริหารจัดการชายหาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังหมายรวมถึงข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว อาทิเช่น ข้อจำกัดด้านพื้นที่ ข้อจำกัดทางด้านบริการ สาธารณูปโภค ปัญหาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว ทั้งหมดล้วนแต่เป็นข้อจำกัดที่เกิดขึ้นต้องหาทางแก้ไขและพัฒนาต่อไป

ศักยภาพของแหล่งท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในปัจจัยที่บ่งชี้ ความสำเร็จในการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้าไปเยือน แต่ทั้งนี้ศักยภาพเหล่านี้ก็สร้างข้อจำกัดที่ชัดเจนให้กับนักท่องเที่ยวของภูเก็ตเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง พื้นที่ คือ ความโดดเด่นของทรัพยากรทางการท่องเที่ยว ประเภทธรรมชาติประเภท ศิลปะวัฒนธรรม ประเพณี และกิจกรรมนันทนาการ ด้านการจัดการ คือ การจัดการขีดความสามารถในการรองรับนักท่องเที่ยว ด้านกิจกรรม คือ การจัดกิจกรรมที่ทำให้นักท่องเที่ยวเกิดความเพลิดเพลิน และสร้างประสบการณ์และ ด้านการมีส่วนร่วม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนมีส่วนร่วมในการ บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืน จากทั้ง 4 ด้านถ้าทำได้ข้อจำกัดเหล่านี้จะกลายเป็นข้อดีที่มีผลต่อการท่องเที่ยวครบวงจรได้อย่างดีเหมาะกับการเป็นเมืองอัจฉริยะด้านการท่องเที่ยวจริง ๆ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อจัดทำแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต การศึกษาวัตถุประสงค์ข้อที่ 5 เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกในการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต จำนวนทั้งสิ้น 38 คน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีความเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงหรือพัฒนา เพื่อการรองรับการเป็นเมืองอัจฉริยะทางการด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในอนาคตจังหวัดภูเก็ตเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต การปรับปรุงหรือพัฒนา

เพื่อการรองรับการเป็นเมืองอัจฉริยะทางด้านการท่องเที่ยว จากการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของจังหวัดภูเก็ตทั้งในส่วนของการลงทุนภาคเอกชนในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทุกปีรวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ต ซึ่งได้นำมาซึ่งปัญหาทั้งด้านสังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นเศรษฐกิจหลักของจังหวัด นอกจากนี้ยังมีส่วนที่ต้องการปรับปรุง หรือพัฒนาเพื่อการรองรับการเป็นเมืองอัจฉริยะทางด้านการท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นด้านทรัพยากรมนุษย์ ด้านวิธีการ ด้านเงินทุน ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการตลาด ข้อมูลข่าวสาร และด้านขวัญและกำลังใจ เพื่อนำแนวทางไปปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และรวมถึงการปรับปรุงหรือพัฒนาในระดับจังหวัดในด้านต่าง ๆ อาทิ เศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ความมั่นคง และด้านการบริหารจัดการ การท่องเที่ยวถือว่าเป็นอุตสาหกรรมที่มีบทบาทสำคัญในระบบเศรษฐกิจของจังหวัดภูเก็ตเพราะนอกจากจะสร้างรายได้โดยมีมูลค่าเป็นอันดับหนึ่งของการค้าบริการรวมของจังหวัดแล้ว ยังเป็นอุตสาหกรรมที่ก่อให้เกิดธุรกิจที่เกี่ยวข้องอีกมากมาย อาทิ ซึ่งในแต่ละปีสามารถสร้างรายได้เข้าจังหวัดในรูปเงินตราต่างประเทศปีละหลายล้านบาท รวมทั้งสร้างกระแสเงินหมุนเวียนภายในจังหวัด ปัจจุบันการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวมีมากขึ้นในทุกมุมทุกจังหวัดทั่วประเทศ การเพิ่มขีดความสามารถด้านการท่องเที่ยวก็เป็นสิ่งจำเป็นในการดึงดูดนักท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ต ทำให้จังหวัดภูเก็ตเป็นที่รู้จักของคนทั่วประเทศ ทำให้นักท่องเที่ยวหลั่งไหลมาเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตมากขึ้น การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วของจังหวัดภูเก็ต ทั้งในส่วนของการลงทุนภาคเอกชน และจำนวนนักท่องเที่ยวที่นิยมเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตอย่างต่อเนื่องทุกปีรวมทั้งการเคลื่อนย้ายประชากรเข้ามาทำงานในจังหวัดภูเก็ตปัญหาที่กล่าวมาในข้างต้น ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม วัฒนธรรมและวิถีชีวิต ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด นั่นคือปัญหาและอุปสรรคที่ต้องมีการแก้ไขเพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นจนสามารถสร้างจังหวัดภูเก็ตเป็นเมืองอัจฉริยะทางด้านการท่องเที่ยวได้

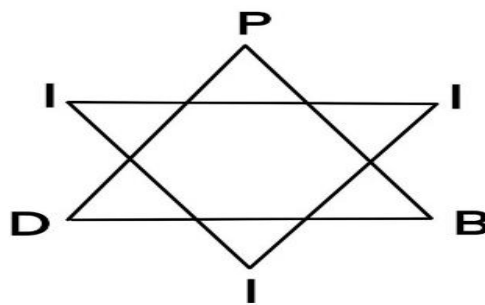
โครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) เริ่มตั้งแต่อุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นไปจนถึงเทคโนโลยี กระบวนการทำงานที่เป็นระบบระเบียบ (Process & System) ระบบการทำงานที่มีมาตรฐานชัดเจน มีขั้นตอนที่เหมาะสม มีการประเมินผล รวมถึงมีการแก้ไขจุดบกพร่องได้อย่างทันที่ ระบบการทำงานที่ดีนั้นจะทำให้องค์กรพัฒนาประสิทธิภาพมากขึ้น การกำหนดเป้าหมายนั้นจะต้องมีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเพื่อนำปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ มาวิเคราะห์และหาทางแก้ไขปัญหานั้น ๆ โดยนำสิ่งที่ต้องพัฒนาหรือปรับปรุงมาเป็นตัวชี้วัดในการกำหนดเป้าหมายเพื่อให้มีการขับเคลื่อนที่ชัดเจน และการบริหารจัดการ Big Data และการยอมรับซึ่งกันและกันทุกภาคส่วนของคนในจังหวัดภูเก็ตเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะภูเก็ต

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้ค้นพบการสร้างเมืองอัจฉริยะจะต้องมีส่วนประกอบของดิจิทัล เทคโนโลยีที่นำมาช่วยในการพัฒนาเครื่องมือต่าง ๆ และการใช้ IoT หรือ Internet of Things ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Forge, S. (2016) ที่ได้เสนอแนวทางไว้ว่าเทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการนำระบบ

ทางกลหรือระบบทางไฟฟ้าต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันมาพัฒนาให้สะดวกขึ้นด้วยการควบคุมผ่านอินเทอร์เน็ต เนื่องจากในปัจจุบันมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ๆมาอย่างต่อเนื่อง บางเทคโนโลยีเป็นเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่แตกต่างกันไป เช่น สภาพภูมิอากาศ สภาพภูมิประเทศและวิถีชีวิตประจำวันของประชากรในประเทศนั้น ๆ ซึ่งจะนำไปใช้กับการสร้างข้อมูล หรือชุดข้อมูลที่มีขนาดหรือประเภทเกินกว่าความสามารถของโครงสร้างฐานข้อมูลแบบเดิม เพื่อดักจับข้อมูล จัดการและประมวลผล คอมพิวเตอร์จึงสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่เดิมไม่สามารถเข้าถึงได้หรือใช้งานไม่ได้ Wiltshier, P. (2011) นอกจากนี้ยังมีการนำ Smart city คือเทคโนโลยีที่นำเอาการควบคุมหรือการรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ มาแสดงแบบเรียลไทม์ เช่น แผนที่เมืองที่สามารถบอกระดับการจราจรที่หนาแน่นได้ หรือจะเป็นสัญญาณไฟจราจรที่ใช้ sensor ในการวัดจำนวนของรถยนต์เพื่อนำไปคำนวณเป็นสัญญาณเวลา แทนที่จะใช้เป็นการตั้งเวลาแบบในปัจจุบัน นับว่าเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของทุกคน Hughes, R. (2014) และสามารถนำไปพัฒนาการกระจายการท่องเที่ยวได้อย่างชัดเจนเพราะ ข้อดีของ Smart city คือ เพิ่มความน่าเชื่อถือ ลดระยะเวลาการเดินทาง และเพิ่มความปลอดภัยให้แก่ประชาชนผู้อยู่อาศัยทำให้ทุกอย่างพัฒนาได้อย่างง่ายขึ้น สัมพันธ์กับการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นเมืองอัจฉริยะ ทั้งการสร้างแผนที่ออนไลน์ การสร้างข้อมูลการท่องเที่ยวออนไลน์ การทำธุรกิจผ่านระบบแอปพลิเคชัน และการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งล้วนแล้วแต่การนำไปสู่การสร้างเมืองอัจฉริยะได้ในที่สุด ส่งผลทางตรงกับประชาชนนักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการร้านค้า ตลอดจนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต PIBIDI Model มีกรอบแนวคิดคือ “เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ตนั้นต้องมาจากสิ่งสำคัญ 6 สิ่งประสานกันทั้งการลงทุนต่าง ๆ ที่นำไปสู่การสร้างรายได้บนโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่และสร้างขึ้นอย่างชัดเจนพร้อมตอบสนองความต้องการที่เหมาะสมและเป็นจุดเริ่มต้นให้เกิดการสร้างแรงงานที่ดีมีคุณภาพทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ของเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม อันจะนำมาซึ่งข้อมูลขนาดใหญ่ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่เพียงพอต่อการให้บริการที่ครบถ้วนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม”



ภาพที่ 1 แสดงแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดภูเก็ต PIBIDI Model

P : People (มนุษย์/แรงงาน) ความพยายามของมนุษย์หรือการออกแรง ในการผลิตและจำหน่ายสินค้าและบริการเพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจและผู้ประกอบการจะได้รับค่าตอบแทน

I1 : Income (รายได้) การลงทุนที่นำมาซึ่งรายได้ทางธุรกิจซึ่งเป็นผลกำไรหรือรายได้ที่เกิดจากการดำเนินธุรกิจ

B : Big Data (ข้อมูลขนาดใหญ่) เป็นจำนวนข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ที่มีมากมายมหาศาล ชนิดที่เรียกว่าซอฟต์แวร์หรือฮาร์ดแวร์ธรรมดาไม่สามารถรองรับข้อมูลเหล่านี้ได้ โดยส่วนใหญ่แล้วข้อมูลเหล่านี้มักจะถูกใช้ในเชิงธุรกิจเป็นข้อมูลที่ถูกเก็บไว้ในองค์กร หรือบริษัท

I2 : Investment (การลงทุน) การที่นำเอาทรัพย์สินที่มีอยู่ ซึ่งโดยทั่วไปจะหมายถึงเงินสดไปดำเนินการในทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนกลับคืนมาในอนาคต

D : Digital Technology (การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล) ได้ปฏิวัติชีวิตของผู้บริโภค และธุรกิจและสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคเพื่อให้มีการเติบโตของตลาดออนไลน์ อีคอมเมิร์ซ การทำธุรกิจทั้งในและระหว่างประเทศ ที่มาพัฒนาปรับปรุงด้านการท่องเที่ยวให้มีความพร้อมตอบสนองต่อความต้องการผู้บริโภค หรือนักท่องเที่ยว

I3 : Infrastructure (โครงสร้างพื้นฐาน) สิ่งปลูกสร้างและระบบพื้นฐานที่รองรับการขยายตัวของชุมชนเพื่อการพัฒนาต่าง ๆ โดยเฉพาะการท่องเที่ยวแบบองค์รวมนี้ต้องมีที่มาพร้อมกับระบบสาธารณูปโภค ระบบขนส่ง และระบบการสื่อสาร โดยโครงสร้างพื้นฐานเป็นการสนับสนุนสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดี

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ควรนำแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวของแหล่งท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในจังหวัดสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจและการให้ความร่วมมือของผู้ประกอบการ ชุมชน และภาครัฐในพื้นที่ ที่จะขับเคลื่อนให้มีการนำไปใช้อย่างแท้จริง

1.2 ควรนำข้อมูลองค์ประกอบในแหล่งท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม และข้อมูลที่เป็นเอกลักษณ์ในชุมชนของจังหวัดภูเก็ต โดยภาครัฐ ภาคเอกชน หรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดต่อไป

1.3 ภาครัฐ ภาคเอกชน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรนำข้อมูลพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและข้อมูลของส่วนประสมทางการตลาด และการตลาดออนไลน์ที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญในการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม ไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยว กิจกรรมการท่องเที่ยว การบริการทางการท่องเที่ยว การตลาดทางการท่องเที่ยว การส่งเสริมประชาสัมพันธ์ และอื่น ๆ ที่

เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวในจังหวัดภูเก็ตที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและสัมพันธ์กับการสร้างเมืองอัจฉริยะ

1.4 ภาครัฐ ภาคเอกชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของจังหวัดภูเก็ต เช่น สำนักงานการท่องเที่ยวจังหวัด อำเภอ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ผู้ประกอบการท่องเที่ยวและบริการ เป็นต้น ควรนำไปประยุกต์ใช้ในการส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างเหมาะสม

1.5 ชุมชน ผู้ประกอบการ หรือหน่วยงานของรัฐ เอกชน องค์กร อิสระที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในจังหวัดภูเก็ต ควรให้ความสำคัญกับปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการ

1.6 สนับสนุนให้ชุมชน และผู้ประกอบการ มีความรู้ในการทำการตลาดผ่านสื่อออนไลน์โดยให้มีการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้วยการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่หลากหลาย และให้มีช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์โดยมีเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยีในการตลาดและการส่งเสริมการท่องเที่ยว ภายใต้วรรวมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานภาคเอกชน

1.7 ส่งเสริมให้มีการจัดทำเส้นทางกิจกรรมการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในจังหวัดภูเก็ตให้มีรูปแบบที่ชัดเจน กำหนดปฏิทิน ฤดูกาล เทศกาลที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม และทำการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

1.8 กำหนดนโยบายการดำเนินงานที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพ และมาตรฐานการบริการในแหล่งท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในชุมชนทั้งจังหวัด เพื่อส่งผลให้กลุ่มนักท่องเที่ยวกลับมาซื้อหรือใช้บริการซ้ำ ส่งเสริมภาพลักษณ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน มีความปลอดภัย และคุ้มค่ากับราคา

1.9 หน่วยงานภาครัฐควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในพื้นที่ ในการรวบรวมองค์ความรู้ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว การให้บริการทางการท่องเที่ยว องค์ประกอบในการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในชุมชนทั้งจังหวัด และพัฒนาเป็นกิจกรรมหลักสูตรการจัดการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในชุมชน ให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ศึกษาเรียนรู้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 นักวิชาการ นักวิจัย และผู้สนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม ควรทำการศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจจะมีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการท่องเที่ยว ปัจจัยด้านแรงจูงใจ หรือปัจจัยด้านทัศนคติ การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยว เป็นต้น

2.2 สร้างมาตรฐานการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม และประเมินผลกระทบของการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมที่มีต่อชุมชน เพื่อเป็นแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมที่มีคุณภาพ ให้เป็นที่ยอมรับของนักท่องเที่ยวทั้งภายในและต่างชาติ

2.3 สร้างรูปแบบกิจกรรมการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวม เพื่อให้ได้องค์ประกอบ การท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมที่เป็นเอกลักษณ์ชัดเจนของแต่ละชุมชน และแต่ละจังหวัด

2.4 ศึกษาเปรียบเทียบการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมของจังหวัดอื่นในประเทศไทย ที่มี สภาพแวดล้อมปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่แตกต่างกัน เพื่อสร้างกลยุทธ์ทางการตลาด และแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมในประเทศไทย

2.5 ควรวิจัยและพัฒนาการท่องเที่ยวเมืองอัจฉริยะแบบองค์รวมตามบริบทของพื้นที่ เพื่อให้สามารถนำไปปรับใช้ตามศักยภาพของแต่ละท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

2.6 ใช้วิธีวิทยาทางการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) เพื่อให้ได้ความครอบคลุม มากยิ่งขึ้นไป เนื่องจากการศึกษาที่เป็นเชิงนโยบายสาธารณะ และการมีส่วนร่วมที่มีหลาย หน่วยงานมาเกี่ยวข้อง อุตสาหกรรมท่องเที่ยวถือเป็นนโยบายหลักระดับประเทศ

บรรณานุกรม

ศิริรัตน์ โรจนปณิธิกุล และ ศุภศักดิ์ เจาประเสริฐวงศ์ (2564). พฤติกรรมการท่องเที่ยวของ นักท่องเที่ยวชาวไทย ระหว่างสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 12 (หน้า 559-566), กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Forge, S. (2016). Radio spectrum for the internet of things, (18), 67–84.

Giardina, C. (2016). The Hunt for a business model for virtual reality: Spielberg and Inarrituare.

Hughes, R. (2014). Augmented Reality : Developments, Technologies and Applications. Hauppauge, New York: Nova Science Publishers, Inc

Ministry of Digital Economy and Society. (2019). Government Action Plan, 4 years, 2019 – 2022, Ministry of Digital Economy and Society. Bangkok.

Office of the National Economic and Social Development Board. (2018). Report on situation analysis of poverty and inequality in Thailand 2017. Office of the National Economic and Social Development Board.

Ongluam, S. (2014). Documents for teaching tourist behavior. Faculty of Humanities Chiang Mai University. Chiang Mai.

Phuket Provincial Tourism and Sports Office. (2021). Phuket Tourism Strategic Plan Year 2018-2021. Phuket Province

- Tourism Authority of Thailand. (2018). **Smart City, Smart Citizen**, Smart Tourism. Bangkok. Retrieved 10 June 2020, from <https://www.tatreviewmagazine.com/article/smart-city-smart-citizen-smart-tourism/>
- Tourism Authority of Thailand. (2018). **Tourism smart data: Big data and tourism**. Retrieved June 10, 2020, from <https://www.tatreviewmagazine.com/article/tourism-smart-data-big-data/>
- Wiltshier, P. (2011). **Religious tourism in research themes for tourism**. UK: MPG Book Group.
- Yanopas, N. (2019). Innovation of tourism in the digital age. *academic journal Kanchanaburi Rajabhat University*, 7(2), 1-8.