

นวัตกรรมกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค NEW NORMAL *

INNOVATION AND TOURISM DEVELOPMENT FOR THE NEW NORMAL ERA

ภัคชดา พูนสุวรรณ

Pakchuda Poonsuwan

นักวิชาการอิสระ

Independent Scholar

E-mail: pakchuda.psw@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้ นำเสนอมุมมองเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวด้วยนวัตกรรมการท่องเที่ยว โดยมีเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Travel Tech) เข้ามาปฏิวัติด้านการท่องเที่ยวในยุค New Normal ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวสามารถจัดการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ทั้งยังสร้างประสบการณ์ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการกลับมาใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้เขียนได้ออกแบบโมเดลการบูรณาการในการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค New Normal ให้สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวในปัจจุบัน และแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2564 - 2565) ภายใต้วิสัยทัศน์ เข้มแข็งจากภายใน พื้นตัวอย่างมีความรับผิดชอบ เป็นจุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของภูมิภาค

ดังนั้น การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องอาศัยการบูรณาการของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ภาคประชาชน/ชุมชน และนักท่องเที่ยว โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น ควรมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้เกิดความยั่งยืนทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม มุ่งเน้นให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ คือทำให้สถานที่น่าอยู่ขึ้นทั้งเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน โดยเป็นการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบน้อยที่สุด อีกทั้งนวัตกรรมการท่องเที่ยวจะเชื่อมคุณค่าและความเปลี่ยนแปลงไว้ด้วยกัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: นวัตกรรมการท่องเที่ยว; การพัฒนาการท่องเที่ยว; ยุควิถีใหม่

Abstract

This article presented perspectives on tourism development through tourism innovation with tourism technology (Travel Tech), which is revolutionizing tourism in the New Normal era. To make traveling comfortable and tourists can manage their own travel plans. It also creates an experience of satisfaction for tourists as well as continuously reusing. In this regard, the author has designed a model of integration in tourism development in the New Normal era. According to the National Tourism Development Plan (2021 - 2022) under Strength from within - responsible recovery, regional tourism connectivity.

Therefore, tourism development needs to integrate all sectors, namely the government, entrepreneurs, community, and tourists. By the way, tourism development for sustainability on goal to achieve economic, social, and environmental sustainability, it must focus on Responsible Tourism to make the place a better place for both homeowners and visitors. It is the least impact on tourism. In addition, tourism innovation will connect values and change together and lead to sustainable tourism development.

Keywords: Tourism Innovation; Tourism Development; New Normal

บทนำ

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา-19 นับตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 เป็นต้นมา ได้ส่งผลกระทบต่อประเทศไทยอย่างกว้างขวางและรุนแรงในระดับที่ไม่เคยปรากฏมาก่อน แม้ว่าที่ผ่านมาประเทศไทยจะประสบความสำเร็จในการป้องกันและควบคุมโรคเมื่อเปรียบเทียบกับหลายประเทศในโลก ทว่าการแพร่ระบาดของโรคอย่างรุนแรงและต่อเนื่องได้ส่งผลกระทบต่อมิติด้านเศรษฐกิจและด้านอื่น ๆ นอกเหนือไปจากวิกฤติการณ์ด้านสาธารณสุข ทั้งการหยุดชะงักของห่วงโซ่การผลิตและการค้าระหว่างประเทศ การหดตัวของรายได้จากภาคการท่องเที่ยวเนื่องจากการจำกัดการเดินทาง ความผันผวนรุนแรงในตลาดการเงินโลก และภาวะเศรษฐกิจถดถอย (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564) แต่ภายหลังได้มีการกระจายการฉีดวัคซีนให้แก่ประชาชนในประเทศต่าง ๆ ทำให้สถานการณ์การท่องเที่ยวมีแนวโน้มที่ดีขึ้น โดยพบว่าแนวโน้มการท่องเที่ยวพักผ่อนใกล้บ้าน (Staycation หรือ Vacation Close to Home) ได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งรัฐบาลของทุกประเทศทั่วโลกต่างมีนโยบายกระตุ้นการท่องเที่ยวในประเทศ

เพื่อช่วยเหลือธุรกิจท่องเที่ยวในประเทศของตนให้ฟื้นกลับมาในขณะที่การเดินทางระหว่างประเทศยังไม่สามารถเปิดได้เต็มที่ (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2564)

อย่างไรก็ตาม ผลจากสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้ก่อให้เกิดความปกติในรูปแบบใหม่ (New Normal) ขึ้นในสังคมไทย เช่น สังคมไร้เงินสด การทำงานทางไกล การเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นโอกาสในการปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจและสังคมไทย โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในแง่มุมต่าง ๆ มากขึ้น เช่น การซื้อ-ขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานจากบ้าน (Work from Home) และการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2563) ส่งผลให้การท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นนั้น ทำให้นักท่องเที่ยวต้องปรับพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 โดยการท่องเที่ยววิถีใหม่หรือการท่องเที่ยวแบบ New Normal รวมถึงผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อรองรับรูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว และช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าว (คณาธิป ไกยชน, 2565)

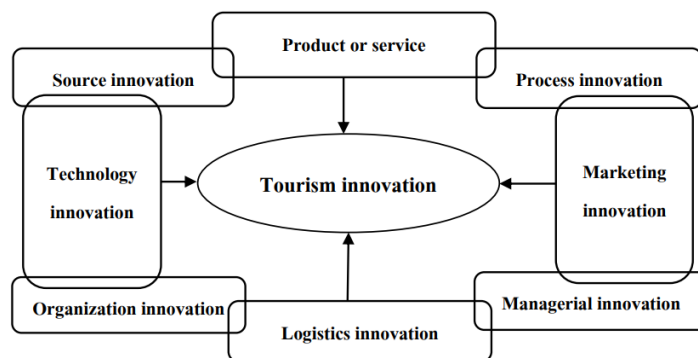
ในแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2564 -2565) ได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์การท่องเที่ยวไทย โดยการสร้างความเข้มแข็งจากภายในให้มีความเข้มแข็งของเศรษฐกิจฐานราก พึ่งพาการท่องเที่ยวในประเทศ และฟื้นตัวทางเศรษฐกิจโดยใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนตามแนวทางการท่องเที่ยวอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมและเป็นจุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของภูมิภาคอีกด้วย อันจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่จะเน้นตลาดคุณภาพ สร้างมาตรฐาน ความสะอาด ปลอดภัย โดยนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้บริหารจัดการและดูแลทั้งนักท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยว สิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศ มีการจัดทำมาตรฐานการท่องเที่ยวตามขีดความสามารถในการรองรับของแหล่งท่องเที่ยว มีการพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวให้สร้างสรรค์และมีอัตลักษณ์ตามแต่ละท้องถิ่น และเมื่อทรัพยากรการท่องเที่ยวมีลักษณะการใช้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และยั่งยืนแล้ว รายได้ของคนในชุมชนและผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวจะยั่งยืนด้วยเช่นกัน (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2564)

ดังนั้นบทความฉบับนี้ได้ทบทวนวรรณกรรม เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค New Normal โดยให้ความสนใจเกี่ยวกับแนวคิดนวัตกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งคาดว่าจะตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน ตลอดจนการพัฒนาและการส่งเสริมรูปแบบการท่องเที่ยวให้เกิดความยั่งยืน

แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมทางท่องเที่ยว

นวัตกรรม (Innovation) มีรากศัพท์มาจาก innovare ในภาษาละติน แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา โดย พรณิ สอนเพลง (2552) ได้นิยามความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดการความรู้ โดยการบูรณาการที่เกิดจากการสร้างองค์ความรู้ใหม่หรือการต่อยอดองค์ความรู้เดิม และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการพาณิชย์และการค้า โดยนวัตกรรมจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงาน ก่อให้เกิดความแตกต่างและมีความเป็นเลิศ และทำให้องค์กรมีขีดความสามารถในการแข่งขันได้อย่างยั่งยืน ดังนั้น นวัตกรรมจึงเป็นการนำแนวความคิดใหม่หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจคือ การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่างๆ (Change) ที่เกิดขึ้นรอบตัวเราให้กลายมาเป็นโอกาส (Opportunity) และถ่ายทอดไปสู่แนวความคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม (นาวา มาสวนจิกร และคณะ, 2562) นอกจากนี้ นวัตกรรมจะต้องสร้างคุณค่าต่อองค์กร บุคลากร สังคม และสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจ นวัตกรรมจึงเป็นกระบวนการสร้างสรรค์ คิดค้น พัฒนา และสามารถนำไปปฏิบัติจริง ทั้งการนำของเก่าที่มีอยู่เดิมมาปรับปรุง หรือเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน (Roger, 1998)

นวัตกรรมทางท่องเที่ยว เป็นการนำแนวคิดใหม่มาใช้ในการพัฒนาการท่องเที่ยวที่เกิดจากความคิดสร้างสรรค์ในการคิดค้นผลิตภัณฑ์หรือบริการแบบใหม่หรือพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอยู่เดิมใหม่ การเปิดตลาดใหม่หรือสร้างส่วนผสมทางการตลาดใหม่ การเพิ่มช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวใหม่ การพัฒนาหรือปรับเปลี่ยนองค์กรการท่องเที่ยวใหม่ เพิ่มความหลากหลายของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยว พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีความแตกต่างสร้างคุณค่าผลิตภัณฑ์หรือบริการท่องเที่ยว รวมถึงการปรับเปลี่ยนราคาค่าบริการที่เหมาะสมลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความพึงพอใจแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนวัตกรรมทางท่องเที่ยวประกอบด้วย นวัตกรรมผลิตภัณฑ์หรือบริการ (Product or service innovation) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) นวัตกรรมด้านการตลาด (Marketing innovation) นวัตกรรมการบริหารจัดการ (Managerial innovation) นวัตกรรมโลจิสติกส์ (Logistics innovation) นวัตกรรมองค์กร (Organizational innovations) นวัตกรรมเทคโนโลยี (Technology innovation) และนวัตกรรมแหล่งท่องเที่ยว (Source innovation) (ชูศักดิ์ อินทมนต์, 2562) ดังที่แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 โมเดลนวัตกรรมการท่องเที่ยว
ที่มา: ชุศักดิ์ อินทมนต์ (2562)

ทั้งนี้ การสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวต้องอาศัยปัจจัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ความคิดสร้างสรรค์ ความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทรัพยากรการท่องเที่ยว และการจัดการความรู้ แต่อย่างไรก็ตาม นวัตกรรมการท่องเที่ยวจะเกิดประโยชน์ หรือได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยว หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับว่านวัตกรรมการท่องเที่ยวสามารถสร้างคุณค่า และสร้างประสบการณ์ให้กับนักท่องเที่ยวได้หรือไม่ ประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวต้องเกิดขึ้นตั้งแต่การค้นหาข้อมูล การวางแผน การซื้อบริการ ผ่านออนไลน์ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างนักท่องเที่ยวได้ใช้บริการต่าง ๆ ของธุรกิจการท่องเที่ยว และนวัตกรรมสามารถสร้างคุณค่าให้กับนักท่องเที่ยว และสามารถสร้างประสบการณ์และความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ซึ่งส่งผลต่อการกลับมาใช้ซ้ำในอนาคต (ประเมษฐ์ คำชู, 2563)

อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันธุรกิจการท่องเที่ยวมีการปรับตัวและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเพื่อตอบสนองพฤติกรรมของผู้บริโภค โดยการใช้เทคโนโลยีเป็นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจท่องเที่ยวที่เรียกว่า “Travel Tech” ซึ่งย่อมาจาก Travel Technology หรือเทคโนโลยีการท่องเที่ยว จึงเป็นกลุ่มธุรกิจท่องเที่ยวที่ให้บริการเทคโนโลยีผ่านช่องทางออนไลน์ อาทิ บริการจองที่พัก ตัวเครื่องบิน บริการยานพาหนะ บริการเปรียบเทียบราคา และบริการข้อมูลค่าปรึษาด้านการท่องเที่ยว กล่าวได้ว่า ปัจจุบันมีแค่สมาร์ตโฟนเครื่องเดียวก็สามารถวางแผนการเดินทาง สั่งอาหาร หรือจองโรงแรมได้ทุกอย่างแล้ว (Jitta Wealth, 2564)

ตารางที่ 1 แสดงตัวอย่างธุรกิจ Travel Tech (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2564)

กลุ่ม Travel Tech	ประเทศไทย	ต่างประเทศ
Car Sharing & Rentals	   	   
Activities, Touring & Info	    	 
Booking & Search	     	       
Smart Luggage	 	
Home Sharing & Rentals		  

จากตารางที่ 1 เห็นได้ว่า มีบริษัทชั้นนำทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศที่ดำเนินธุรกิจด้วยเทคโนโลยี นำไปสู่การสร้างความเปลี่ยนแปลงในวงการธุรกิจเดิมของภาคการท่องเที่ยว ทำให้เกิดผลิตภัณฑ์หรือกระบวนการบริการแบบใหม่ๆ จนไปถึงการสร้างตลาดใหม่ กลายเป็นธุรกิจเทคโนโลยีการท่องเที่ยว (Travel Tech) ซึ่งเป็นหนึ่งในนวัตกรรมการท่องเที่ยวที่เข้ามามีบทบาทสำคัญของการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปัจจุบัน

การท่องเที่ยวในยุค New Normal

จากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทำให้การใช้ชีวิตประจำวันจำเป็นต้องป้องกันตนเอง เพื่อให้มีชีวิตรอดด้วยการปรับวิถีการดำรงชีวิตแบบใหม่ เพื่อให้ปลอดภัยจากการติดเชื้อควบคู่ไปกับความพยายามรักษาและฟื้นฟูศักยภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ นำไปสู่การสร้างสรรค์สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เทคโนโลยีใหม่ ๆ มีการปรับแนวคิด วิสัยทัศน์ วิธีการจัดการ ตลอดจนพฤติกรรมทั้งในด้านอาหาร การแต่งกาย การรักษาสุขอนามัย การศึกษาเล่าเรียน การสื่อสาร การทำธุรกิจ ฯลฯ ซึ่งสิ่งใหม่เหล่านี้ได้

กลายเป็นความปรกติใหม่ หรือ New Normal จนในที่สุด และเมื่อเวลาผ่านไปก็จะทำให้เกิดความคุ้นชินจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตปรกติของผู้คนในสังคม (ราชบัณฑิตยสภา, 2563) ส่วนของบริบท New Normal ด้านการท่องเที่ยว คือทิศทางการท่องเที่ยวแบบใหม่ที่เกิดจากผลกระทบของโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมและทัศนคติที่เปลี่ยนไปของนักท่องเที่ยว คือ 1) พฤติกรรมการลดการสัมผัสระหว่างบุคคล และการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ที่ทำให้เกิด New Normal ในการใช้ชีวิตของผู้คน เช่น ลดการเดินทาง หันมาซื้อสินค้าออนไลน์ เป็นต้น 2) นักท่องเที่ยวจะให้ความสำคัญกับมาตรฐานความปลอดภัยและสุขอนามัยของแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เนื่องจากความหวาดกลัวต่อโรคระบาด 3) การท่องเที่ยวในรูปแบบกรุ๊ปทัวร์ขนาดใหญ่จะลดลง ความนิยมในการเดินทางแบบกลุ่มเล็ก ๆ จะมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของ Social Distancing และ 4) การแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของแต่ละประเทศจะสูงขึ้น เนื่องจากหลังจบวิกฤติการแพร่ระบาดของโควิด-19 แต่ละประเทศต้องเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจด้านการท่องเที่ยวของประเทศตนเอง (สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2564)

และในเวลาเดียวกันแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติก็มีเวลาฟื้นฟูให้สภาพกลับมาสวยงามอีกครั้ง เพราะที่ผ่านมาภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอาจไม่ได้คำนึงถึงธรรมชาติมากเท่าที่ควร จึงทำให้ปลุกกระแส “การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ” หรือ “Responsible Tourism” ให้กลับมาอีกครั้ง ทั้งนี้ ความหมายของการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบกว้างๆ หมายถึง การทำให้สถานที่ที่นักท่องเที่ยวไปเยือนทั้งเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน โดยมุ่งเน้นไปที่ภาคที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว คือ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว หน่วยงานภาครัฐ ชุมชนท้องถิ่น และนักท่องเที่ยว ที่ช่วยกันสร้างให้เกิดประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวทั้ง 3 ด้าน คือ เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยให้มีผลกระทบน้อยที่สุด ให้ความสำคัญกับความยั่งยืน มีการดำเนินการที่โปร่งใส เพื่อใช้การท่องเที่ยวนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปรัชญากรณ์ ไชยคช, 2561)

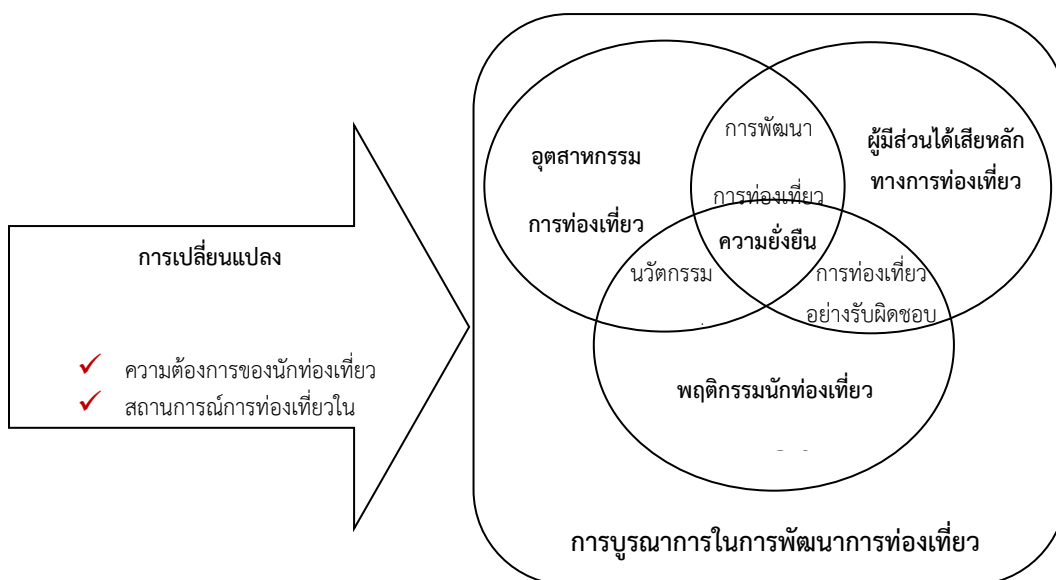
ทั้งนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดนิยามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยววิถีใหม่ภายใต้หลักการ “BEST” คือ การท่องเที่ยวที่รู้จักวางแผนล่วงหน้า ท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ให้ความสำคัญกับความปลอดภัย และนำเทคโนโลยีมาใช้กับโลกการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย 1) B-Booking การวางแผนการเดินทาง ก่อน-ระหว่าง-หลังการเดินทาง โดยจัดสรรคนร่วมเดินทาง จองทุกสิ่งล่วงหน้า ท่องเที่ยวภายใต้เงื่อนไข การจำกัดจำนวน การบริหารพื้นที่แบบเว้นระยะห่าง 2) E-Environment Enthusiast การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม 3) S-Safety การให้ความสำคัญกับความสะอาด ปลอดภัย และสุขอนามัยที่ดี โดย ททท. ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขจัดทำโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความ

ปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) ซึ่งมีการมอบตราสัญลักษณ์ให้กับผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน SHA เพื่อเป็นการรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยว และ 4) T-Technology เป็น การนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การท่องเที่ยว อาทิ เทคโนโลยีเพื่อ การจดจำ (Recognition) ช่วยคัดกรองจำนวนนักท่องเที่ยวที่สามารถเข้าไปใช้บริการ ระบบตรวจสอบ (Mobile Track & Trace) ใช้ติดตามความเคลื่อนไหวของบุคคล ผู้ช่วย เสมือนอัจฉริยะ (Smart Travel Assistants) การนำเสนอข้อมูลเชิงเสมือนที่ผสมผสานกับ โลกของความเป็นจริง (Augmented Reality: AR & Virtual Reality: VR) (คณาธิป ไกย ชน, 2565)

การบูรณาการในการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค New Normal

การพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นการดำเนินงานที่จะให้การท่องเที่ยววันนั้นเป็นไปใน ทิศทางที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว รักษาทรัพยากรให้คงความดึงดูด สนใจและพัฒนาให้เกิดการขยายตัวของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ซึ่งอาจแบ่งได้เป็นการ พัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การส่งเสริมการท่องเที่ยว และการพัฒนาบริการการท่องเที่ยว (ปิยะ พร ศรีสมุทร, 2558) นอกจากนี้ การท่องเที่ยวควรพัฒนาไปอย่างบูรณาการทั้งทาง เศรษฐกิจ สังคม ชุมชน และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดความยั่งยืน กิจกรรมทางการท่องเที่ยว ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดภาวะเหลื่อมล้ำกันระหว่างทรัพยากรกับการบริโภค (บุพชาติ ดวงดี, 2560) รวมทั้งการบูรณาการแนวความคิดของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการ พัฒนาการท่องเที่ยวทั้ง 4 กลุ่มได้แก่ ภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน และนักท่องเที่ยว แล้วนำผลลัพธ์ที่ได้ประมวลผลร่วมกันเพื่อนำไปใช้ในการวางแผนการเพื่อพัฒนาการ ท่องเที่ยว (สุนิสา ขะสุวรรณ, 2564) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Moisey & McCool (2001) ที่กล่าวว่า กลุ่มผู้มีส่วนร่วมที่เกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวควรมีเป้าหมายร่วมกัน ใน การสร้างความสมดุลและความยั่งยืนทางเศรษฐกิจ สังคม และทรัพยากรหรือสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้เขียนทำการสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาการ ท่องเที่ยวในยุค New Normal (ภาพที่ 2) ให้สอดคล้องกับแนวโน้มการท่องเที่ยวในปัจจุบัน ทั้งยังสอดคล้องกับแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2564 - 2565) ในวิสัยทัศน์ที่ว่า “เข้มแข็งจากภายใน พื้นตัวอย่างมีความรับผิดชอบ จุดเชื่อมโยงการท่องเที่ยวของภูมิภาค” (คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, 2564)



ภาพที่ 2 โมเดลการบูรณาการในการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค New Normal

ภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีข้อจำกัดที่เพิ่มขึ้นจากมาตรการและแนวทางปฏิบัติในการควบคุมการแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้ความต้องการของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์การท่องเที่ยวในปัจจุบัน จึงทำให้เกิดพฤติกรรมนักท่องเที่ยวแบบ BEST คือ การท่องเที่ยวที่รู้จักวางแผนล่วงหน้า นักท่องเที่ยวแบบรับผิดชอบสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและนำเทคโนโลยีมาใช้กับภาคการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันผู้ประกอบการธุรกิจในการท่องเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย ธุรกิจทางตรงที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวโดยตรง ได้แก่ การคมนาคมขนส่ง ที่พักแรม ร้านอาหาร การนำเที่ยว สถานบันเทิง ร้านของที่ระลึก และธุรกิจทางอ้อมที่ผู้ประกอบการไม่ได้ขายสินค้าหรือให้บริการแก่นักท่องเที่ยว แต่เป็นการผลิตสินค้าเกษตร งานหัตถกรรม ของที่ระลึก หรือการให้บริการกับผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวในด้านการลงทุน ด้านการก่อสร้างและวัสดุอุปกรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องอุปโภคและบริโภคของนักท่องเที่ยว โดยผู้ประกอบการธุรกิจเหล่านี้ จำเป็นต้องแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ เพื่อการพัฒนาธุรกิจให้มีจุดขายใหม่ หรือปรับกลยุทธ์ส่งเสริมทางการตลาดท่องเที่ยว ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการท่องเที่ยวมากขึ้น เพื่อสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวที่สามารถเชื่อมโยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น อีกทั้งนวัตกรรมการท่องเที่ยวจะช่วยสร้างคุณค่า สร้างประสบการณ์ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว และการกลับมาใช้ซ้ำอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของกลุ่มผู้มีส่วนได้เสียทางการท่องเที่ยว ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ภาคประชาชน/ชุมชน และนักท่องเที่ยว ควรมีเป้าหมายร่วมกัน เพื่อให้เป็นการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน โดยการศึกษา การรับรู้ ทัศนคติ และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มอย่างสม่ำเสมอ ผ่านการสอบถามและรับฟังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียแต่ละกลุ่มโดยตรง เพื่อได้รับข้อมูลครบถ้วนในทุกมิติ แล้วนำมาพัฒนาและกำหนดทิศทางการท่องเที่ยวให้ตอบสนองเท่าทันความต้องการและสร้างคุณค่าร่วมกัน ตลอดจนการปรับปรุงและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวไทยทั้งระบบให้มีคุณภาพ อีกทั้งเป็นการผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism) ในแนวคิดที่ว่า “ทำให้สถานที่น่าอยู่ขึ้นทั้งเจ้าของบ้านและผู้มาเยือน” เป็นการท่องเที่ยวในลักษณะที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด ให้ความสำคัญกับความเป็นท้องถิ่น มีการดำเนินการที่โปร่งใส เพื่อใช้การท่องเที่ยวนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน (ปรัชญากรณ์ ไชยคช, 2561)

สรุป

การพัฒนาการท่องเที่ยวต้องอาศัยการบูรณาการของทุกภาคส่วน ได้แก่ ภาครัฐ ภาคเอกชน/ผู้ประกอบการ ภาคประชาชน/ชุมชน และนักท่องเที่ยว โดยการพัฒนาการท่องเที่ยวนั้น ควรมีเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้เกิดความยั่งยืน (Sustainability) ทั้งด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตาม การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจในภาคการท่องเที่ยว ยังมีข้อจำกัดทั้งด้านสาธารณสุขและความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยว ดังนั้น ผู้ประกอบการธุรกิจในการอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต้องปรับตัวและแสวงหาโอกาสทางธุรกิจให้สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวที่เปลี่ยนไปจากเดิม โดยการสร้างนวัตกรรมการท่องเที่ยวที่จะเชื่อมคุณค่าและความเปลี่ยนแปลงไว้ด้วยกัน โดยมีเทคโนโลยีเป็นกลไกขับเคลื่อนซึ่งจะทำให้การเดินทางท่องเที่ยวมีความสะดวกสบาย นักท่องเที่ยวสามารถจัดการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ทั้งยังสร้างประสบการณ์ ความพึงพอใจให้กับนักท่องเที่ยว ตลอดจนการกลับมาใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการส่งเสริมให้เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ (Responsible Tourism) จากการที่ธรรมชาติได้ฟื้นฟูในช่วงที่การท่องเที่ยวหยุดชะงักไป ส่งผลให้ธรรมชาติกลับมาสวยงามอีกครั้ง ดังนั้น การท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบจึงเหมาะสมกับการพัฒนาการท่องเที่ยวในยุค New Normal เพราะเป็นลักษณะการท่องเที่ยวที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมน้อยที่สุด เคารพในความแตกต่างทางวัฒนธรรม ให้ความสำคัญกับความเป็นท้องถิ่น ปกป้องความหลากหลายทางชีวภาพ ควบคู่กับการสร้างประสบการณ์และความเพลิดเพลินให้กับนักท่องเที่ยว และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทางเศรษฐกิจแก่คนในท้องถิ่น นำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม

และด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในจุดหมายสำคัญของการเดินทาง
ท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยวได้ทั่วทุกมุมโลก

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. (2564). แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ (พ.ศ. 2564 - 2565). สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://anyflip.com/zsfck/gopk/>
- คณาธิป ไกยชน. (2565). นวัตกรรมเพื่อการท่องเที่ยววิถีใหม่. สืบค้น 30 มีนาคม 2565, จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/lirt/594298>
- ชูศักดิ์ อินทนต์. (2562). รูปแบบและกระบวนการในการบริหารจัดการนวัตกรรมไฮมสเตย์เพื่อการท่องเที่ยว. (ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณะ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นาวา มาสวนจิก และคณะ. (2562). การจัดการนวัตกรรมการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพอย่างยั่งยืนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุษชาติ ดวงดี. (2560). แผนยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ อย่างยั่งยืนในจังหวัดนนทบุรี (วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ปิยะพร ศรีสมุทร. (2558). แนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวชายแดนแม่สาย - ทำซีเหล็กอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรัชญากรณ์ ไชยคช. (2561). อะไรคือการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ?. สืบค้น 30 มีนาคม 2565, จาก <https://www.th.thairt.org/blog/a5adb67e34c>
- ปรเมษฐ์ คำชู. (2563). ปัจจัยที่นำไปสู่การสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยว เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน. วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร, 15(1), 87-100.
- พรรณี สวนเพลง. (2552). เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสำหรับการจัดการความรู้. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ราชบัณฑิตยสภา. (2563). ราชบัณฑิตบัญญัติศัพท์คำว่า “New normal”. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://royalsociety.go.th/%e0%b8%9a%e0%b8%b1%e0%b8%8d%e0%b8%8d%e0%b8%b1%e0%b8%95%e0%b8%>

b4%e0%b8%a8%e0%b8%b1%e0%b8%9e%e0%b8%97%e0%b9%8c-new-normal/

- สุนิสา ขะสุวรรณ. (2564). *แนวทางการพัฒนาและการส่งเสริมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติในจังหวัดสตูลในฐานะเมืองรอง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม). พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. (2563). *COVID-19 พลิกวิกฤติเป็นโอกาสในการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล*. สืบค้น 30 มีนาคม 2565, จาก <https://www.depa.or.th/th/article-view/article6-2563>
- สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). *โครงการค่าใช้จ่ายสำหรับสำรวจทัศนคติ ความพึงพอใจและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย (รายงานฉบับสมบูรณ์)*. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/download/article/article_20220301113326.pdf
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). *แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด-19 พ.ศ. 2564-2565*. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://shorturl.asia/bM9PO>
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2564). *Innovation Catalog Travel Tech*. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://regional.nia.or.th/th/content/category/detail/id/6/iid/58>
- Jitta Wealth. (2564). *ลงทุนนำเทรนด์ ‘เทคท่องเที่ยว’ บอกลา Covid-19*. สืบค้น 27 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://blog.jittawealth.com/post/Thematic-Travel-Tech-Launch-Recap-Live>
- Moisey, R.N., & McCool, S.F. (2001). *Tourism Recreation and Sustainability: Linking Culture and the Environment*. Cromwell Press, Trowbridge: UK.
- Roger, M. (1998). *The definition and measurement of innovation*. Retrieved March 30, 2022, from https://melbourneinstitute.unimelb.edu.au/downloads/working_paper_series/wp1998n10.pdf