



Travel Tech

กับนวัตกรรมธุรกิจท่องเที่ยว

อ.อัครวิทย์ ชำนาญ
คณะบริหารธุรกิจ สถาบันเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

การท่องเที่ยววิถีใหม่หรือการท่องเที่ยวแบบ New Normal เป็นการท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ซึ่งนักท่องเที่ยวจะต้องปรับตัวพฤติกรรมการท่องเที่ยวเพื่อป้องกันตนเองให้ปลอดภัยจากโควิด 19 ด้วยการปรับวิถีการดำรงชีวิตใหม่ อาทิ การเว้นระยะห่างทางสังคม การปฏิบัติตามมาตรการป้องกันโรคของกระทรวงสาธารณสุข รวมถึงผู้ประกอบการต้องปรับตัวเพื่อรองรับรูปแบบการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมเพื่อการท่องเที่ยววิถีใหม่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวและช่วยกระตุ้นการท่องเที่ยวไทยในช่วงหลังการแพร่ระบาดของโรคดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ได้กำหนดนิยามเกี่ยวกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยววิถีใหม่ หรือที่เรียกว่าพฤติกรรมแบบ “BEST” ประกอบด้วย

1) **B-Booking** คือ การจองเพื่อใช้บริการล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถจัดสรรบริการให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติ

ด้านสาธารณสุข ทั้งการจำกัดจำนวนคน และการรักษาระยะห่างระหว่างบุคคล

2) **E-Environment** เป็นการท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบต่อธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3) **S-Safety** เป็นการเน้นเรื่องความปลอดภัย โดย ททท. ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุขจัดทำโครงการยกระดับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทยมาตรฐานความปลอดภัยด้านสุขอนามัย (Amazing Thailand Safety & Health Administration: SHA) ซึ่งมีการมอบตราสัญลักษณ์ให้กับผู้ประกอบการที่ผ่านการรับรองตามมาตรฐาน SHA เพื่อเป็นการรับรองความปลอดภัยด้านสุขอนามัยแก่นักท่องเที่ยวและ

4) **T-Technology** เป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยเพิ่มคุณค่าและประสบการณ์การท่องเที่ยว เช่น การใช้แพลตฟอร์ม Smart Map เพื่อช่วยในเรื่องการเดินทางของนักท่องเที่ยวให้สะดวกสบายและปลอดภัย เป็นต้น

นอกจากนี้ ในส่วนของธุรกิจการท่องเที่ยวได้มีการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อแก้ปัญหาและคลายความกังวลในเรื่องของมาตรการรักษาระยะห่างทางสังคม และเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งเพื่อเป็นเครื่องมือในการช่วยให้ธุรกิจการท่องเที่ยวสามารถดำเนินต่อไปได้ และเกิดเป็นประสบการณ์การท่องเที่ยววิถีใหม่ในอนาคต

เทคโนโลยีถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญที่มีส่วนช่วยขับเคลื่อนให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการประสบความสำเร็จ ในขณะเดียวกันยังช่วยเพิ่มความพึงพอใจในคุณภาพและบริการแก่ลูกค้าอีกด้วย นี่จึงเป็นเหตุให้ธุรกิจต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาทิ โรงแรม สายการบิน ร้านอาหาร และการให้บริการอื่น ๆ เลือกที่จะนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เราจะเห็นผู้ประกอบการเลือกนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อเพิ่มความมั่นใจแก่ลูกค้าในช่วงเวลานี้ เรามาดูกันดีกว่าว่าเทคโนโลยีอะไรบ้างที่มีส่วนช่วยภาคธุรกิจต่าง ๆ ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา

1. Voice Search & Voice Control เทคโนโลยีการสั่งงานด้วยเสียง ในปัจจุบัน เทคโนโลยีการสั่งงานด้วยเสียงถูกใช้กันอย่างแพร่หลาย ไม่ว่าจะเป็นในโทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต ลำโพง อุปกรณ์สตรีมมิ่ง อุปกรณ์เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอื่น ๆ ซึ่งได้กลายเป็นผู้ช่วยส่วนตัวในการค้นหา สำรองตั๋วเครื่องบิน จองห้องพัก และจองกิจกรรมการท่องเที่ยวต่าง ๆ เทคโนโลยีการสั่งงานด้วยเสียงถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันมีความสามารถในการรับคำสั่งที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น ระบบการควบคุมแสงสว่าง และอุณหภูมิห้องพักในโรงแรม เครื่องรับคำสั่งเสียง Alexa ของ Amazon เป็นอีกหนึ่งในผู้นำเทคโนโลยีคำสั่งเสียงมาใช้ช่วยเหลือลูกค้าโดยผ่านแอปพลิเคชัน Expedia เพียงแค่พูดกับเครื่อง Alexa นี้ระบบก็จะค้นหาและจัดการข้อมูลการเดินทาง สำรองตั๋วเครื่องบิน สำรองที่พัก และตรวจสอบราคาารถเช่า คุณภาพอากาศ แม้แต่การคำนวณค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการเดินทางแต่ละครั้ง

2. Robot หุ่นยนต์อัจฉริยะ ในช่วงกระแส Social Distancing เทคโนโลยีหุ่นยนต์อัจฉริยะเหมือนจะเป็นตัวแทนในการรักษาระยะห่างที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด โรงแรม เซอร์เวอริ่ง เป็นอีกหนึ่งในธุรกิจที่นำเทคโนโลยีหุ่นยนต์อัจฉริยะมาใช้ภายในโรงแรม แทนการใช้พนักงานต้อนรับที่คอยอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ไม่ว่า

จะเป็นการเช็คอินเข้าพักด้วยหุ่นยนต์ การให้หุ่นยนต์นำกระเป๋าไปยังห้องพัก การนำทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ในโรงแรม ซึ่งให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

ธุรกิจร้านอาหาร ก็เป็นอีกหนึ่งอุตสาหกรรมที่ใช้หุ่นยนต์ในการเตรียมอาหาร เพื่อช่วยเพิ่มความมั่นใจด้านความสะอาดและปลอดภัยแก่ผู้บริโภค

3. Contactless Payment ระบบการชำระเงินที่ลดการสัมผัส อีกหนึ่งธุรกรรมทางการเงินที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยและเป็นที่ยอมรับมากขึ้นในช่วง COVID-19 ที่ช่วยลดการสัมผัส อีกทั้งรวดเร็ว ประหยัดเวลาและมีความปลอดภัยสูงทั้งตัวลูกค้าและเจ้าของธุรกิจ วิธีการทำงานของระบบ Contactless Payment เป็นการส่งผ่านคลื่นสัญญาณระหว่าง บัตรเครดิตกับตัวรับสัญญาณ ระบบจะทำการประมวลผลจากชิปข้อมูลที่อยู่ในบัตร และดำเนินการตัดชำระ ซึ่งได้รับการรับรองจาก Visa และ Mastercard ทำให้ผู้ใช้งานมั่นใจในด้านของความปลอดภัยในการชำระเงินในรูปแบบดังกล่าว

4. Virtual Reality (VR) เทคโนโลยีโลกเสมือนจริง ถือเป็นเทคโนโลยีที่จำลองสภาพแวดล้อมให้ผ่านการรับรู้แบบเสมือนจริง ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้ยินเสียง รวมถึงการสัมผัส ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสถานที่นั้น ๆ ได้จากที่บ้าน เช่น เราสามารถเห็นหอนาฬิกาบิกเบนในประเทศอังกฤษ ผ่าน VR ได้จากที่บ้าน นอกจากนี้ยังมีการใช้ VR เพื่อแสดงบรรยากาศภายในโรงแรมร้านอาหารจุดท่องเที่ยวที่สำคัญ รวมถึงกิจกรรมต่าง ๆ



ทั่วโลก ทำให้ได้รับความสนใจมากมาย บริษัทท่องเที่ยวชั้นนำอย่าง Amadeus ได้นำเทคโนโลยีนี้มาใช้ เพื่อเพิ่มประสบการณ์แปลกใหม่ของลูกค้าในการค้นหาข้อมูลของสายการบิน ทำการจองที่นั่งบนเครื่องบิน โดยระบบจะจำลองภาพจริงบนเครื่องบินจริง ๆ

5. AI Chatbots ระบบสนทนาตอบรับอัจฉริยะ ถือเป็นตัวเลือกที่น่าสนใจในธุรกิจการท่องเที่ยว เพราะเป็นตัวช่วยสำคัญในการให้ข้อมูลพื้นฐานแก่ลูกค้าที่สามารถปฏิบัติการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ถือเป็นข้อดีที่จะทำให้ความพึงพอใจของลูกค้าเพิ่มขึ้น ในกรณีที่มีข้อสงสัยที่ต้องการสอบถาม ระบบสามารถตอบคำถามพื้นฐานทั่วไปได้อย่างทันที 'Meet Sam' แอปพลิเคชันผู้ช่วยสำคัญที่ผู้ประกอบการนำมาอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าของเขา โดยเสมือนว่าลูกค้ามีผู้ช่วยส่วนตัวชื่อ 'Sam' ที่คอยช่วยเหลือ จัดการเกี่ยวกับการเดินทางต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจองตั๋วเครื่องบินเมื่อใกล้ถึงเวลาเดินทาง แจ้งเตือนในกรณีที่สภาพอากาศของการเดินทางเปลี่ยนแปลง

6. Cybersecurity Measures มาตรการรักษาความปลอดภัยทางด้าน Cyber ความปลอดภัยทางด้าน Cyber นั้นเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว เนื่องจากบริษัทต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนี้เป็นเป้าหมายที่สำคัญในการถูกโจมตี รวมถึงมีความเสี่ยงที่จะถูกละเมิดข้อมูลความลับของลูกค้า เนื่องจากการจ้างคนจำนวนมากในบริษัท ซึ่งคนเหล่านั้นสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าได้อย่างง่ายดาย ภัยคุกคามที่เป็นปัญหามากที่สุด คือการโจมตีแบบ 'Phishing' หรือการหลอกลวงโดยใช้อีเมลหรือหน้าเว็บไซต์ปลอมเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูล และการโจมตีด้วย 'Ransomware' หรือมัลแวร์ประเภทหนึ่งที่ทำให้ผู้ใช้งานเปิดเอกสารต่าง ๆ ไม่ได้จนกว่าจะยอมจ่ายเงินเพื่อแลกกับข้อมูลที่ต้องการ

7. Internet of things (IoT) แนวโน้มด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ที่กำลังเป็นกระแสอยู่ตอนนี้ คงจะหนีไม่พ้น Internet of Things (IoT) หรือการเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยดึงข้อมูลมาจากฐานข้อมูลหลัก เพื่อนำมาประมวลผลเป็นการส่งการต่าง ๆ ซึ่งเราเริ่มจะเห็นมากขึ้นในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในธุรกิจการท่องเที่ยว คือ แยกผู้เข้าพักในโรงแรมสามารถเชื่อมต่ออุปกรณ์ของตนเข้ากับสิ่งต่าง ๆ ภายในห้อง ตั้งแต่หลอดไฟ เครื่องทำความร้อน ไปจนถึงเครื่องปรับอากาศ และสามารถควบคุมสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้จากจุดเดียว

8. Recognition Technology เทคโนโลยีการจดจำ ในที่สุดเทคโนโลยีการจดจำก็กลับมาได้รับความนิยมอีกครั้ง เนื่องจากมีศักยภาพในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ที่ดีขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีนี้มีทั้งการจดจำลายนิ้วมือ การจดจำใบหน้า การจดจำม่านตา และลักษณะทางกายภาพของมนุษย์ โรงแรม Marriott China ได้ร่วมมือกับบริษัท Alibaba ทำให้การท่องเที่ยวพักผ่อนของลูกค้าชาวจีนนั้นสะดวกสบายมากขึ้น ผู้ใช้บริการสามารถจองห้องพักของโรงแรมผ่าน Marriott's flagship store ใน Fliggy ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มท่องเที่ยวออนไลน์ชื่อดังของจีน

9. Augmented Reality (AR) เทคโนโลยีผสมผสานระหว่างโลกเสมือนจริงกับความเป็นจริง เทคโนโลยีนี้คือการนำภาพของความเป็นจริงมาอยู่ในภาพเสมือนจริงเพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ ข้อดีประการสำคัญของเทคโนโลยีนี้คือราคาถูกกว่าเทคโนโลยี VR โดยผู้ใช้ต้องการเพียงแค่อุปกรณ์สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตที่เข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้เท่านั้น ผู้ที่อยู่ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวสามารถเพิ่มประสบการณ์แปลกใหม่ให้ลูกค้าได้อย่างมาก โดยการให้ข้อมูลที่สำคัญแก่ลูกค้า หรือแม้แต่ความบันเทิง ตัวอย่างเช่น แอปพลิเคชันที่สามารถเพิ่มรูปภาพผ่านฟิลเตอร์ และเอฟเฟกต์ได้ นอกจากนี้ยังสามารถแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับจุดหมายปลายทางในท้องถิ่น เมื่อลูกค้าใช้สมาร์ทโฟนของตนไปยังจุดที่ต้องการข้อมูล ระบบจะประมวลผล และแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องของภายในไม่กี่วินาที

10. Artificial Intelligence (AI) ปัญญาประดิษฐ์ นอกเหนือจากหุ่นยนต์อัจฉริยะแล้ว ยังมีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ไปใช้เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการบริการลูกค้าด้วย Chatbots ซึ่งมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาที่เกิดขึ้นหรือตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ปัญญาประดิษฐ์ยังสามารถเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องอีกด้วย

เราจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ผู้ประกอบการด้านอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องเรียนรู้ และทำความเข้าใจ เพื่อที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับบริษัทของตนเองได้ อีกทั้งในช่วงสถานการณ์ COVID-19 เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการ และผู้บริโภคได้ใช้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น หากองค์กรได้มีการติดตาม และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ร่วมกับการรักษาความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้บริโภคแล้ว ในระยะยาวเชื่อว่าจะทำให้ภาพรวมของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวเติบโตไปในทิศทางที่สว่างงามอย่างแน่นอน