



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศผ่านนวัตกรรม  
Digital Platform ในการอำนวยความสะดวก  
แก่นักท่องเที่ยว

จัดทำโดย นายมาฆะ ภูจินดา  
รหัส 14030

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
ลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ



รายงานการศึกษาส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศผ่านนวัตกรรม Digital Platform  
ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว

จัดทำโดย นายมาฆะ ภูจินดา  
รหัส 14030

หลักสูตรนักรับราชการทูต รุ่นที่ 14 ปี 2565  
สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ  
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา



เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารการทูตของกระทรวงการต่างประเทศ

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(รองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติ พันธ์พรประสิทธิ์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

(เอกอัครราชทูต อู๋ม เมาลานนท์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่ประเทศไทยต้องใช้มาตรการการปิดพื้นที่เพื่อป้องกันการเคลื่อนย้ายคน (Lockdown) ระหว่างจังหวัด ภูมิภาคและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ส่งผลให้การเดินทางเข้าประเทศไทยของนักท่องเที่ยวมีขั้นตอนที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเฝ้าระวังและควบคุมโรค โดยนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศจะต้องดำเนินการตามเงื่อนไขต่าง ๆ ซึ่งมีขั้นตอนที่หลากหลายผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจสร้างความยุ่งยากและเกิดความสับสนให้กับผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศได้ จึงได้มีการพัฒนาให้มีระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) เพื่อรวบรวมระบบอิเล็กทรอนิกส์ของการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐมาไว้ใน Web Portal: Entry Thailand ซึ่งเป็นการให้บริการอย่างครบวงจร ณ จุดเดียว (One-stop Service) เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

เมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้คลี่คลายลงแล้วในปัจจุบัน ส่งผลให้จำนวนนักท่องเที่ยวผู้ที่ใช้ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) บน Web Portal: Entry Thailand ลดลงมาก รายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ให้เป็นระบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้ โดยศึกษาจากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวและความต้องการระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการท่องเที่ยว รวมทั้งศึกษาระบบการให้บริการนักท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

ผลของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้เขียนได้มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายว่าควรปรับเปลี่ยนนโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางจากการลดขั้นตอนการเข้าประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ให้เป็นนโยบายการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางที่สามารถส่งเสริม กระตุ้นให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวแบบครบวงจร เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้ฟื้นตัวได้ภายหลังสถานการณ์โควิด 19 โดยมีการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวนิยมใช้บริการมากที่สุดเพื่อให้เกิดเอกภาพในการปฏิบัติงานร่วมกัน และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวที่เข้าใช้บริการ

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาการพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) บน Digital Platform: Entry Thailand โดยการบูรณาการระหว่างหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการนักท่องเที่ยว เพื่อให้ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน อันจะส่งผลต่อการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้พลิกฟื้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19

ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้บังคับบัญชา นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา นายโชติ ตราชู ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และนายมงคล วิมลรัตน์ ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ให้โอกาสผู้เขียนได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรนักบริหารการทูต รุ่นที่ 14 และให้คำชี้แนะและสนับสนุนข้อมูลในรายงานการศึกษา ในหัวข้อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศผ่านนวัตกรรม Digital Platform ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว และขอขอบคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. พลอย สืบวิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร. ชูเกียรติพนัสพรประสิทธิ์ และเอกอัครราชทูต อู๋ม เมาลานนท์ ในการให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคลฉบับนี้

สุดท้ายนี้ ผู้เขียนขอขอบคุณสถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการที่จัดการฝึกอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้รับประโยชน์สูงสุดที่ได้จากการอบรมในครั้งนี้

มาฆะ ภูจินดา

กันยายน 2565

## สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการศึกษา	5
1.3 สมมติฐานการศึกษา	6
1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา	6
1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	7
1.6 ประโยชน์ของการศึกษา	7
1.7 นิยามศัพท์	7
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง	9
2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	11
2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	15
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	18
2.5 สรุปกรอบแนวคิด	23
บทที่ 3 ผลการศึกษา	24
3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหา Digital Platform: Entry Thailand	24
3.2 ผลการศึกษาในแง่ของข้อจำกัดของ Digital Platform: Entry Thailand	27
3.3 ผลการศึกษาการพัฒนาต่อยอดการบูรณาการระบบการอำนวยความสะดวก แก่ผู้เดินทาง	28
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์	35
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	37
4.1 สรุปผลการศึกษา	37
4.2 ข้อเสนอแนะ	39

	ช
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	46
ก. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน	47
ข. สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ปี พ.ศ. 2562	55
ค. การสัมภาษณ์และชุดคำถาม	58
ประวัติผู้เขียน	60

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	รายละเอียดการให้บริการของ Entry Thailand	4
ตารางที่ 2	ตารางเปรียบเทียบ Digital Platform รูปแบบเดิม กับข้อเสนอการพัฒนา Digital Platform รูปแบบใหม่	34



## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	Digital Platform: Entry Thailand ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา	39
ภาพที่ 2	การเข้าใช้บริการต่าง ๆ บน Digital Platform: Entry Thailand	39
ภาพที่ 3	Enter the Metaverse เปิดโอกาสแห่งอนาคตของธุรกิจท่องเที่ยวในโลก Metaverse	42
ภาพที่ 4	Metaverse ยุคต่อไปของอินเทอร์เน็ตที่ใกล้ตัวกว่าที่เราคิด	42

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ภูมิหลัง ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ซึ่งแพร่ระบาดไปทั่วโลก รวมทั้งประเทศไทย โดยในช่วงระยะเวลา 2 ปีที่ผ่านมา โรคระบาดดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผลกระทบในภาคการท่องเที่ยวซึ่งเป็นภาคเศรษฐกิจที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นแหล่งรายได้และแหล่งจ้างงานของแรงงานไทยจำนวนมาก การท่องเที่ยวสามารถสร้างรายได้ได้มากที่สุดถึง 3.01 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 18.13 ของ GDP รวมทั้งการจ้างงานในภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสูงสุดถึง 4.3943 ล้านคน หรือคิดเป็นร้อยละ 12 ของจำนวนประชากรวัยแรงงานทั้งหมด<sup>1</sup> และเมื่อช่วงปี พ.ศ. 2563 การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้เริ่มเข้ามาในประเทศไทยในช่วงเดือนมีนาคมและเดือนเมษายนเป็นต้นมา จึงทำให้จำนวนนักท่องเที่ยวลดลงไปเป็นจำนวนมาก โดยในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวภายในประเทศ จำนวน 6 ล้านคน มีรายได้เข้ามาในประเทศ จำนวน 3 แสนล้านบาท และเมื่อเข้าสู่ปี พ.ศ. 2564 เป็นปีที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวน้อยที่สุดเพียงจำนวน 4 แสนคน สร้างรายได้เพียงจำนวน 1 แสนล้านบาท<sup>2</sup>

ด้วยเหตุผลที่ประเทศไทยต้องใช้นโยบายการปิดพื้นที่เพื่อป้องกันการเคลื่อนย้ายคน (Lockdown) ระหว่างจังหวัดภูมิภาคและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ที่อาจมาจากนักท่องเที่ยวหรือคนไทยที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศ หรือระหว่างนักท่องเที่ยวไทยที่เดินทางท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดในภูมิภาค ส่งผลให้ภาคการท่องเที่ยวของไทยที่มีการพึ่งพิงนักท่องเที่ยวต่างชาติได้รับผลกระทบอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมไปถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นกับระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยที่การท่องเที่ยวไม่สามารถเป็นอุตสาหกรรมหลักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเหมือนเช่นที่ผ่านมา อันส่งผลกระทบต่อห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ในภาคธุรกิจจนถึงอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว แรงงาน

---

<sup>1</sup> ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account : TSA) กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปี 2562

<sup>2</sup> ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account : TSA) กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ปี 2563 และ 2564

ด้านการท่องเที่ยว ชุมชนที่มีแหล่งท่องเที่ยว สินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ระบบขนส่งด้านการท่องเที่ยว การแสดงศิลปวัฒนธรรมและนิทรรศการด้านการท่องเที่ยว ไปจนถึงผู้ประกอบการอาชีพนำเที่ยวและมัคคุเทศก์

ด้วยความตระหนักถึงปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวที่ผ่านมา ประกอบกับการพึ่งพิงนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในการสร้างรายได้ด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่ประเทศ โดยสัดส่วนนักท่องเที่ยวชาวไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติต่างกันมากถึงร้อยละ 20:80<sup>3</sup> กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ในฐานะหน่วยงานราชการเดียวของประเทศที่มีภารกิจด้านการท่องเที่ยวจึงได้มีการกำหนดมาตรการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเยียวยาและกระตุ้นให้ภาคอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลับมาฟื้นตัวเพื่อเป็นการพยุงเศรษฐกิจของประเทศให้เดินหน้าต่อไป เช่น การออกมาตรการที่เกี่ยวข้องกับสุขอนามัย Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) การกำหนดสถานกักกันสำหรับนักท่องเที่ยวและผู้เดินทางมาจากต่างประเทศ Alternative State Quarantine (ASQ) และ Alternative Local Quarantine (ALQ) การนำร่องการท่องเที่ยวในจังหวัดท่องเที่ยวที่มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) แล้วกว่าร้อยละ 70 ของจำนวนประชากร ซึ่งเป็นการนำร่องในจังหวัดภูเก็ต (Phuket Sandbox) รวมไปถึงการกำหนดเส้นทางการท่องเที่ยวที่มีการกำหนดมาตรการป้องกันโรคที่ครอบคลุมจังหวัดใกล้เคียง (Seal Route) นอกจากนั้นยังมีความพยายามในการผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ที่เข้มงวดด้วยการกำหนดมาตรการที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น เช่น มาตรการ Test & Go และ Thailand Pass ซึ่งเป็นมาตรการที่ลดขั้นตอนการเดินทางเข้าประเทศไทยตามลำดับ

เมื่อพิจารณาถึงการแก้ไขปัญหามาเพื่อคลี่คลายสถานการณ์โรคระบาดที่สำคัญที่ผ่านมา โดยในช่วงปี พ.ศ. 2563-2564 ที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) สูงสุด หน่วยงานราชการต่าง ๆ รวมทั้งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้เสนอให้รัฐบาลประกาศข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ร่วมกับพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 โดยกำหนดให้บุคคลที่จะเดินทางเข้ามาภายในประเทศไทยทุกคนต้องกักกัน (Quarantine) อยู่ในสถานที่กักตัวตามมาตรการที่กำหนด ส่งผลให้การเดินทางเข้าประเทศไทยมีขั้นตอนที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการเฝ้าระวังและควบคุมโรค โดยนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศจะต้องดำเนินการตามเงื่อนไขต่าง ๆ ซึ่งมีขั้นตอนที่หลากหลายผ่านเว็บไซต์ของกระทรวงและหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น การขอหนังสือรับรองการเดินทางเข้าประเทศไทย (Certificate of Entry: COE) การซื้อประกันสุขภาพ การจองตั๋วเครื่องบิน การจองที่พักสถานกักกันโรคทางเลือก การตรวจสอบโรงแรมหรือสถานกักกันที่ได้รับ

<sup>3</sup> แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2566-2570 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การรับรองมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) เป็นต้น ซึ่งอาจสร้างความยุ่งยากและเกิดความสับสนให้กับผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศได้ เนื่องจากต้องติดต่อกับหลายหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับการอนุญาตให้นักท่องเที่ยวหรือคนไทยที่เดินทางมาจากต่างประเทศเข้ามาในประเทศ ประกอบกับในส่วนของหน่วยงานราชการก็ต้องใช้กำลังคนที่คอยให้บริการและช่วยแนะนำแก้ไขปัญหาจำนวนมากด้วยเช่นเดียวกัน ทำให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรบุคคลจำนวนมากในอีกทางหนึ่งด้วย

จากปัญหาดังกล่าวที่กล่าวมาข้างต้น จึงเกิดแนวคิดในการจัดตั้งกลไกการทำงานร่วมกันอย่างบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวและการเดินทางเข้ามาพำนักในประเทศของนักท่องเที่ยวหรือคนไทยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ โดยได้มีการหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และได้มอบหมายให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาซึ่งมีภารกิจและหน้าที่เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว เป็นผู้รับผิดชอบ นำไปสู่แนวคิดในการพัฒนางานที่มีความเชื่อมโยงด้านการอนุญาตและการอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้ามาในประเทศผ่านระบบดิจิทัล (Digital) อย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการเชื่อมโยงทุกส่วนราชการที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับการอนุญาตและการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือคนไทยที่เดินทางเข้ามาในประเทศบนแนวคิดของระบบ End to end process flow ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้เริ่มพัฒนาระบบ Digital Platform บนเว็บท่า (Web Portal) ในชื่อ Entry Thailand ([www.entrythailand.go.th](http://www.entrythailand.go.th)) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เดินทางทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ ตั้งแต่ก่อนเดินทางเข้าประเทศไทย ระหว่างพำนักในประเทศไทย และก่อนเดินทางออกนอกประเทศไทย ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการพัฒนาระบบดังกล่าวเกินความคาดหมายเป็นอย่างมาก โดยจากการที่มีการเปิด Web Portal Entry Thailand ในปี พ.ศ. 2564 ซึ่งรวมไปถึงช่วงที่มีมาตรการ Sandbox ในจังหวัดภูเก็ต ปรากฏว่ามีนักท่องเที่ยวและผู้โดยสารที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยเข้ามาใช้งานกว่า 97,000 คน และมีการจองสถานที่กักตัวทางเลือก (ASQ/ALQ) กว่า 143 รายการจอง คิดเป็นจำนวนเงินกว่า 5.7 ล้านบาท<sup>4</sup>

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจาก Digital Platform ในการอำนวยความสะดวกในการเดินทางเข้ามาในประเทศผ่าน Web Portal: Entry Thailand ดังกล่าวก็เนื่องจากระบบ Ease of Traveling บน Web Portal Entry Thailand ถือเป็น Single Gateway สู่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวประเทศไทยที่รวบรวมทุกขั้นตอนที่ต้องเตรียมการก่อนเดินทางเข้าประเทศ ตั้งแต่การขอหนังสือรับรองการเดินทางเข้ามาในประเทศ (Certificate of Entry: COE) การขอ VISA Online การตรวจสอบการได้รับวัคซีนป้องกันโควิด 19

<sup>4</sup> องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Entry Thailand) กองพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

การซื้อประกันสุขภาพโควิด 19 การจองที่พักสถานกักกันโรคทางเลือก (ASQ/ALQ) การตรวจสอบโรงแรมหรือสถานกักกันที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน Amazing Thailand Safety & Health Administration (SHA) รวมไปถึงการดาวน์โหลด Application หมอชนะ เมื่อเดินทางมาถึงประเทศไทยแล้ว โดยมีรายละเอียดตามตารางรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

**ตารางที่ 1** รายละเอียดการให้บริการของ Entry Thailand

การดำเนินการของ Entry Thailand	
รายละเอียดการให้บริการ	เป้าหมาย
1. เชื่อมโยงแอปพลิเคชัน Thailand Pass เรื่องการตรวจสอบและออกใบรับรองการได้รับวัคซีน (Vaccine Certificate และ Vaccine Passport) / แอปพลิเคชันหมอชนะ ของกรมควบคุมโรค และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	เพื่อความสะดวกในการยื่นเอกสารหลักฐานการฉีดวัคซีน (Vaccine Certificate และ Vaccine Passport) ก่อนจะเดินทางเข้าไทย ตามมาตรการการควบคุมโรคของไทย
2. เชื่อมโยงระบบการขอ e-Visa ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมการกงสุล ให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการขอ Visa เข้าราชอาณาจักรไทย และอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติ ในการขอ Visa ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. เชื่อมโยงระบบการซื้อประกันสุขภาพ และการตรวจสอบประกัน COVID ก่อนเข้าประเทศของสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประกันภัยที่คุ้มครองกรณีการติดเชื้อโควิด 19 และการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ระหว่างการพำนักอยู่ในราชอาณาจักรไทย
4. เชื่อมโยงระบบการค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทย (Thailand Tourism Directory) / TAT News / เว็บไซต์ ททท. / SHABA / ตารางเที่ยวบิน ให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ในการวางแผนการเดินทางท่องเที่ยว และการตรวจสอบโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA และ SHA+
5. เชื่อมโยงระบบการขอคืนภาษีสินค้า (Tax Refund) ให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวก ในการขอรับเงินภาษีคืนจากการซื้อสินค้า ในราชอาณาจักรไทย

การดำเนินการของ Entry Thailand	
รายละเอียดการให้บริการ	เป้าหมาย
6. เชื่อมโยงระบบมาตรการป้องกันเหตุต่าง ๆ (Tourist Police I Lert U) ให้ปรากฏบนเว็บไซต์ Entry Thailand	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อช่วยเหลือนักท่องเที่ยวเมื่อเกิดเหตุร้าย</li> <li>2. เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีเกี่ยวกับความปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของประเทศ</li> <li>3. เพื่อยกระดับขีดความสามารถทางการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวในระดับโลก</li> </ol> <p>ในประเด็นด้านความมั่นคงปลอดภัย</p>

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าปัจจุบันสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ได้คลี่คลายลงแล้ว โดยรัฐบาลได้มีการผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้ามาในประเทศ เช่น Test & Go และ Thailand Pass พร้อมการประกาศเปิดประเทศอย่างเต็มรูปแบบเพื่อรองรับนักท่องเที่ยว โดยมีความคาดหวังและตั้งเป้าหมายให้การท่องเที่ยวกลับมาเป็นเศรษฐกิจที่สร้างรายได้หลักให้กับประเทศอีกครั้ง แต่แอปพลิเคชันต่าง ๆ ก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) แม้ว่าจะลดลงแต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะหมดไป และอาจกลับมาแพร่ระบาดอีกครั้ง ประกอบกับอาจมีโรคระบาดใหม่ ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเช่นเดียวกับการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) การรักษาระบบ Ease of Traveling บน Web Portal Entry Thailand จึงยังคงมีความจำเป็น แต่อาจลดระดับความสำคัญต่าง ๆ และมุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนา Digital Platform ผ่าน Entry Thailand ที่ต่อบริบททิศทางการพัฒนาการท่องเที่ยวในปัจจุบันตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับการมุ่งเน้นระบบราชการ 4.0 (e-Service) ของรัฐบาล รวมทั้งการสร้างความยั่งยืนของการท่องเที่ยว ซึ่งมีความจำเป็นต้องพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบรองรับการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในทุก ๆ มิติ อันจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย และส่งผลต่อการสร้างรายได้จากการท่องเที่ยวเพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของนักท่องเที่ยวที่ต้องการข้อมูลและการบริการที่น่าเชื่อถือจากหน่วยงานของรัฐ

## 1.2 คำถามการศึกษา

ควรมีการพัฒนาปรับปรุงและปรับทิศทางการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางหรือนักท่องเที่ยวผ่าน Digital Platform และบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวหรือไม่ หน่วยงานรัฐใด เพื่อเป็นการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศและเกิดความยั่งยืนทางการท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในยุคปัจจุบัน

### 1.3 สมมติฐานการศึกษา

การฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยอาศัยการท่องเที่ยว จะต้องมีการปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ผ่าน Digital Platform ที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการทางการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน

### 1.4 ขอบเขตการศึกษา วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

#### 1.4.1 ขอบเขตการศึกษา

1) ศึกษาภารกิจและบทบาทของหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการนักท่องเที่ยว เนื่องจากการจัดทำ Digital Platform ของหน่วยงานรัฐอาจมีข้อจำกัดที่ไม่สามารถบูรณาการร่วมกับภาคเอกชนได้ จึงต้องกำหนดขอบเขตการศึกษาที่เน้นบทบาทภารกิจด้านการให้บริการการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐเป็นหลัก เช่น กรมป่าไม้ และกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ที่มีอุทยานแห่งชาติ มีที่พัก และแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม รวมไปถึงแหล่งท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ

2) ศึกษาแนวทางการจูงใจให้เกิดการท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจและเป็นการสร้างการจูงใจให้กับนักท่องเที่ยวผ่านการใช้บริการจากหน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวงวัฒนธรรมที่มีการประชาสัมพันธ์การแสดงนิทรรศการหรืองานประเพณีต่าง ๆ ที่ทางราชการกำหนด

3) ศึกษากระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้มากที่สุด เช่น การให้ข้อมูลการท่องเที่ยวของประเทศไทย การให้ข้อมูลสภาพดินฟ้าอากาศของกรมอุตุนิยมวิทยา และการเตือนภัยพิบัติของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4) ศึกษากระบวนการบริหารสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นระบบราชการ 4.0 ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนานวัตกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย โดยยังคงมุ่งเน้นการนำระบบ Digital Platform ซึ่งมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันที่เน้นการให้บริการผ่าน e-Service

#### 1.4.2 วิธีการดำเนินการศึกษา และระเบียบวิธีการศึกษา

1) ศึกษาโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ การรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแจ้งเตือนภัยพิบัติ การเข้าพักในแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นของรัฐ การแจ้งเตือนสภาพดินฟ้าอากาศ และการเผยแพร่กิจกรรมและประเพณีทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ของภาครัฐ และนำข้อมูลดังกล่าวมาศึกษาภารกิจและบทบาทของหน่วยงานภาครัฐ

ที่ให้บริการดังกล่าวแก่นักท่องเที่ยว เพื่อแสวงหาความเหมาะสมในการบูรณาการเข้ามาอยู่ในระบบ Digital Platform ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางผ่านระบบ Ease of Traveling บน Web Portal: Entry Thailand

2) ศึกษาข้อมูลปฐมภูมิ จากการศึกษากระบวนการให้บริการนักท่องเที่ยวของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง การเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ เข้ามาใน Platform เดียวกัน การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายการท่องเที่ยวของประเทศ

## 1.5 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.5.1 เพื่อพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ให้สามารถเป็นระบบที่มีรูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์ต่าง ๆ ด้านการท่องเที่ยว เพื่อช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19)

1.5.2 เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการบูรณาการร่วมกันระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจเกี่ยวกับการให้บริการนักท่องเที่ยวเพื่อเชื่อมโยงระบบที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศได้ครอบคลุมทุกมิติ

## 1.6 ประโยชน์ของการศึกษา

1.6.1 สามารถพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ผ่าน Web Portal: Entry Thailand ซึ่งในอดีตมีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) ให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6.2 มีระบบ Digital Platform ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศที่บูรณาการร่วมกันระหว่างกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการนักท่องเที่ยวที่ครอบคลุมในหลากหลายมิติ

## 1.7 นิยามศัพท์

ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) หมายถึง การให้บริการที่ช่วยอำนวยความสะดวกในขั้นตอนเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทยของหน่วยงานภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นงานบริการ Agenda ที่กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการขับเคลื่อนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 12 งานบริการ และกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตามมาตรการปรับปรุง



ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของส่วนราชการที่ได้รับมอบหมาย ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564

**นวัตกรรม Digital Platform** หมายถึง แนวความคิดใหม่ในการจัดการแหล่งรวบรวม บริการและข้อมูลดิจิทัล ให้มีความเชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อเชื่อมโยงภารกิจของส่วนราชการในการให้บริการแบบครบวงจร

**ระบบราชการ 4.0** หมายถึง ระบบราชการที่รองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) โดยปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ให้มีการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) / ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) / มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government)

**Web Portal Entry Thailand** หมายถึง ระบบเว็บไซต์ Entry Thailand ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่รวบรวมระบบต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ที่สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในภารกิจต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้เขียนได้คำนึงการนำนโยบายของรัฐบาลมาเป็นกรอบในการศึกษา ไม่ว่าจะเป็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นด้านการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ อันจะเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด 19 (พ.ศ. 2564-2565) แผนปฏิรูปประเทศ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2564-2565) อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และระบบราชการ 4.0 ซึ่งรายละเอียดและการวิเคราะห์ปรากฏอยู่ในภาคผนวก 1 มาเป็นกรอบในการแสวงหาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำหรับแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมในบทที่ 2 จะเกี่ยวข้องกับเรื่องของการบริหารราชการแบบบูรณาการ แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการ และทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการกับทฤษฎีองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A) และในส่วนของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Transformation) และแพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน (Digital Platform) เศรษฐกิจดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวของไทย รวมทั้งบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัลและสื่อดิจิทัล รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่สำคัญ เช่น การท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมทั้งการบูรณาการระบบอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการ

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย<sup>5</sup> ได้ให้ความหมายนวัตกรรมการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง แนวคิด วิธีและรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการองค์กร (Organization Management) การดำเนินงาน (Operations) และการให้บริการ (Service) อันเป็นผลมาจากการสร้างพัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการ

---

<sup>5</sup>นิศาชล ฉัตรทอง, บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม Context Thailand Government to Step Into An Innovative Organization, แหล่งที่มา: <https://so03.tci-thaijo.org>.

พัฒนาประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ นวัตกรรม การบริหารงานภาครัฐ จึงมีขอบเขตอยู่ภายใต้กรอบบทบาทและหน้าที่ของรัฐบาล (Role and Functioning of Government) โดยสามารถจัดแบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ ดังนี้

1) นวัตกรรมเชิงนโยบายและยุทธศาสตร์ (Strategy/ Business Concepts Innovation) เป็นการคิดค้น ออกแบบ หรือกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ภารกิจ เป้าประสงค์ เพื่อ แสดงให้เห็นถึงวิสัยทัศน์หรือวางทิศทางใหม่ ในการนำพองค์กรในอนาคต

2) นวัตกรรมด้านสินค้าและการบริการ (Service and Product Innovation) เป็นการปรับปรุง ปรับเปลี่ยนรูปลักษณ์ และการออกแบบของสินค้าและบริการ เช่น บัตรประจำตัว ประชาชนแบบ Smart Card หน่วยบริการเคลื่อนที่ (Mobile Unit)

3) รูปแบบการให้บริการ / การส่งมอบงาน (Delivery Innovation) เป็นการสร้าง หรือปรับเปลี่ยนแนวทาง รูปแบบในการบริการหรือการติดต่อกับประชาชน เช่น การให้บริการผ่าน อินเทอร์เน็ต

4) นวัตกรรมด้านกระบวนการ และการบริหารองค์กร (Process and Organization Administration Innovation) เป็นการออกแบบโครงสร้างองค์กรและกระบวนการภายในใหม่ เช่น การจัดตั้งหน่วยบริการรูปแบบพิเศษเพื่อให้สามารถทำหน้าที่ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยิ่งขึ้น การพัฒนาแนวทางการบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล เป็นต้น

### 2.1.2 แนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ<sup>6</sup>

การบริหารราชการแบบบูรณาการ หมายถึง การร่วมมือกันในระหว่างส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือมีแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะทำให้ภารกิจที่สำคัญของรัฐในแต่ละด้านเกิดผลสำเร็จเป็นประโยชน์แก่ประชาชนส่วนรวม และมีความประหยัดโดยใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งสามารถลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพจากการร่วมมือปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ที่เกี่ยวข้อง โดยในพระราชกฤษฎีกาการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางไว้ในมาตรา 10 ดังต่อไปนี้ “ในกรณีที่ภารกิจใด มีความเกี่ยวข้องกับหลายส่วนราชการ หรือเป็นภารกิจที่ใกล้เคียงหรือต่อเนื่องกัน ให้ส่วนราชการ ที่เกี่ยวข้องนั้นกำหนดแนวทางปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแบบบูรณาการร่วมกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ”

<sup>6</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

จากแนวคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการ และแนวคิดการบริหารราชการแบบบูรณาการ จึงสามารถสรุปได้ว่าในปัจจุบันการดำเนินภารกิจของรัฐมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงความสอดคล้องและขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกันของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดความประหยัดและมีประสิทธิภาพ การบูรณาการร่วมกันของส่วนราชการที่มีภารกิจใกล้เคียงกันจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก ประกอบกับการนำเอานวัตกรรมมาใช้เพื่อพัฒนาระบบราชการก็มีความจำเป็นควบคู่กันไปด้วย ซึ่งภารกิจด้านการท่องเที่ยวมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างให้เกิดนวัตกรรมด้านการบริการ รวมทั้งรูปแบบการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าถึงบริการที่เกิดจากการบูรณาการร่วมกันของส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs)<sup>7</sup>

ทฤษฎีมาสโลว์ หรือ ลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นทฤษฎีจิตวิทยาที่ อับราฮัม เอช. มาสโลว์ คิดขึ้นเมื่อปี ค.ศ. 1943 ในเอกสารชื่อ “A Theory of Human Motivation” Maslow ระบุว่า มนุษย์มีความต้องการทั้งหมด 5 ชั้นด้วยกัน ความต้องการทั้ง 5 ชั้น มีเรียงลำดับจากขั้นต่ำสุดไปหาสูงสุด มนุษย์จะมีความต้องการในขั้นต่ำสุดก่อน เมื่อได้รับการตอบสนองจนพอใจแล้วก็จะเกิดความต้องการขั้นสูงต่อไป ความต้องการของบุคคลจะเกิดขึ้น 5 ชั้นเป็นลำดับ ดังนี้

1) ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการลำดับต่ำสุดและเป็นพื้นฐานของชีวิต ได้แก่ ความต้องการเพื่อตอบสนองความหิว ความกระหาย ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เรียงง่าย ๆ ก็คือ ปัจจัยสี่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่פקอาศัย รวมถึงสิ่งที่ทำให้การดำรงชีวิตสะดวกสบาย นั่นเอง

2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) เป็นความต้องการที่จะเกิดขึ้นหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว ความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ระบบรับประกัน-ช่วยเหลือ ในกรณีของอุบัติเหตุ / ความเจ็บป่วย

<sup>7</sup> ชาญพร สุทธิคันทน์สนีย์, การตลาด / กลยุทธ์การตลาด, การตลาดดิจิทัล, การตลาดออนไลน์, การวิจัยตลาด, การแบ่งส่วนตลาด.

3) ความต้องการความรักและสังคม (Belonging and Love Needs) เมื่อมีความปลอดภัยในชีวิตและมั่นคงในการทำงานแล้ว คนเราจะต้องการความรัก ความสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความต้องการเป็นเจ้าของและมีเจ้าของความรักในรูปแบบต่างกัน เช่น ความรักระหว่าง คู่รัก พ่อ แม่ ลูก เพื่อน สามี ภรรยา ได้รับการยอมรับเป็นสมาชิกในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือหลายกลุ่ม

4) ความต้องการการได้รับการยกย่องนับถือในตนเอง (Esteem Needs) เมื่อความต้องการความรักและการยอมรับได้รับการตอบสนองแล้ว คนเราจะต้องการสร้างสถานภาพของตัวเองให้สูงขึ้น เด่นชัดขึ้น มีความภูมิใจและสร้างความนับถือตนเองชื่นชมในความสำเร็จของงานที่ทำ ความรู้สึกมั่นใจในตนเองและมีเกียรติ ความต้องการเหล่านี้ เช่น ยศ ตำแหน่ง ระดับเงินเดือนที่สูงงานที่ทำหาย ได้รับการยกย่องจากผู้อื่น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงาน โอกาสแห่งความก้าวหน้าในงานอาชีพ ฯลฯ

5) ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตน (Self-actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์และความต้องการนี้ยากต่อการบอกได้ว่าเป็นอะไร เราเพียงสามารถกล่าวได้ว่า ความต้องการพัฒนาศักยภาพของตนเป็นความต้องการที่มนุษย์ต้องการจะเป็น ต้องการที่จะได้รับผลสำเร็จในเป้าหมายชีวิตของตนเอง และต้องการความสมบูรณ์ของชีวิต

### 2.2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A)<sup>8</sup>

ทฤษฎีเกี่ยวกับองค์ประกอบการท่องเที่ยว (5A) ปัจจัย 5A ที่แสดงถึงความต้องการที่จำเป็นสำหรับการท่องเที่ยวที่ประสบความสำเร็จสิ่งดึงดูดใจ (Attractions) Dickman (1996) กล่าวว่า สิ่งดึงดูดใจจัดเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นสิ่งที่จูงใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น ซึ่งสามารถแบ่งแยกเป็นสถานที่สำคัญทางศาสนา หาดทราย ชายหาด ภูเขา อุทยานแห่งชาติ เทศกาลต่าง ๆ หรือสถานที่ที่มีความสวยงามเป็นเอกลักษณ์และเป็นที่ยอดนิยม และโดยทั่วไปสถานที่ท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงมักจะมีสิ่งดึงดูดใจมากกว่าหนึ่งอย่าง อาทิ อุทยานประวัติศาสตร์ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีคุณค่า เช่น สถาปัตยกรรมที่น่าสนใจ ความเป็นมาประวัติศาสตร์ ฯลฯ

#### 1) สิ่งดึงดูดใจ (Attraction) เช่น

- สิ่งดึงดูดใจเชิงธรรมชาติ (Natural attractions)

- สิ่งดึงดูดใจที่มนุษย์สร้างขึ้น (Built attractions) รวมถึงกิจกรรมที่มนุษย์จัดขึ้น

ซึ่งเป็นสาเหตุให้นักท่องเที่ยวเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว เช่น สวนสนุก และกิจกรรมการประชุม (Meeting, Incentive, Exhibition, Convention (MICE)

- สิ่งดึงดูดใจเชิงศิลปวัฒนธรรม (Cultural attractions)

<sup>8</sup> Dickman, S., *Tourism: An Introductory Text*, 2nd ed. (Australia: Hodder Education, 1996).

- สิ่งดึงดูดใจเชิงชุมชนสัมพันธ์ (Social attractions)

## 2) กิจกรรม (Activities)

สถานที่ท่องเที่ยวควรจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ (Activities) ที่นักท่องเที่ยวสามารถทำในช่วงเวลาที่พำนักและท่องเที่ยว ณ สถานที่นั้น เพื่อเพิ่มความน่าสนใจของการท่องเที่ยวและช่วงเวลาพักผ่อนของนักท่องเที่ยว กิจกรรมต่าง ๆ ควรมีความหลากหลายและตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวด้วย อาทิ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจับจ่ายใช้สอย กิจกรรมทางทะเล เช่น ดำน้ำ วายน้ำ เป็นต้น กิจกรรมในแหล่งท่องเที่ยว เช่น

- กิจกรรมเดินป่า
- กิจกรรมดูนก
- กิจกรรมส่องสัตว์
- กิจกรรมแสวง สืบเสาะ ในสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ เป็นต้น

## 3) การเข้าถึง (Access)

สภาพการเข้าถึง (เส้นทางคมนาคม) หมายถึง สภาพการคมนาคมไปสู่แหล่งท่องเที่ยววันนั้น ๆ มีความสะดวกสบาย เหมาะต่อการเดินทางท่องเที่ยวมากน้อยเพียงใด โดยพิจารณาจากระยะทางจากจุดศูนย์กลางการท่องเที่ยวมาสู่แหล่งท่องเที่ยว เช่น ระยะทางจากตัวเมือง ซึ่งจะเป็ศูนย์กลางการท่องเที่ยวของพื้นที่ เป็นต้น พิจารณาจากลักษณะการเดินทางว่าเป็นอย่างไร เช่น โดยรถยนต์ เรือ หรือการเดินเท้า สภาพของเส้นทางเอื้ออำนวยต่อการเดินทางมากน้อยเพียงใด มีสภาพเป็นถนนคอนกรีต ลาดยาง ลูกกรัง หรือถนนดิน ถ้าเป็นแม่น้ำลำคลอง ต้องใช้เรือหรือแพ มีสิ่งกีดขวางหรือไม่ และถ้าเป็นทางเท้า สภาพทางเดินดีหรือไม่ ระยะทางเดินเหมาะกับนักท่องเที่ยวเพียงใด การจัดหาพาหนะสะดวกหรือยาก และค่าว่าจ้างแพงหรือถูก เป็นต้น ดังนั้น ตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสภาพการเข้าถึง อาจพิจารณาได้จากความสะดวก อุปสรรค หรือสิ่งกีดขวางการเดินทาง ลักษณะการเดินทาง และสภาพถนนการคมนาคมขนส่งและความสะดวกในการเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยว (Access) เช่น

- เทียบบิน
- การตรวจคนเข้าเมือง
- รถโดยสารสาธารณะ
- สภาพถนนหนทาง

นอกจากนี้ การเข้าถึงในแหล่งท่องเที่ยวยังหมายถึง สิ่งที่สามารถทำให้นักท่องเที่ยวรู้จักและทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงแหล่งเที่ยวนั้นได้ง่ายขึ้น เช่น การลงเว็บไซต์ เป็นต้น

#### 4) สิ่งอำนวยความสะดวก (Amenities)

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งบริการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการท่องเที่ยว และระบบสาธารณูปการที่มีอยู่ในแหล่งท่องเที่ยว นั้น ๆ ที่นักท่องเที่ยวสามารถจะใช้ได้ อย่างสะดวกสบายมากน้อยเพียงใด เช่น ที่พักแรม ร้านอาหารและเครื่องดื่ม สถานเริงรมย์ สถานบริการอื่น ๆ ระบบไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ สถานรักษาพยาบาล สถานีตำรวจ หรือระบบรักษาความปลอดภัย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะพิจารณาทั้งปริมาณและคุณภาพควบคู่กันไป และถ้าหาก ในบริเวณแหล่งท่องเที่ยว นั้น ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วนก็จะพิจารณาถึงความสะดวก และความใกล้เคียงที่จะไปอาศัยใช้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกจากแหล่งชุมชนข้างเคียงได้ยากง่าย เพียงใด ดังนั้นตัวแปรที่ใช้ในการประเมินสิ่งอำนวยความสะดวก อาจพิจารณาได้จากระบบ สาธารณูปโภค / สาธารณูปการ การให้บริการบ้านพัก สถานบริการต่าง ๆ ระบบสื่อความหมาย และระบบการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก ณ แหล่งท่องเที่ยว (Destination amenities) เช่น

- ร้านอาหาร
- ร้านค้าต่าง ๆ เช่น ร้านขายของ บริษัท บริการการท่องเที่ยว ร้านของที่ระลึก
- การบริการอื่น ๆ อาทิ ร้านตัดผม การบริการให้ข้อมูลแก่นักท่องเที่ยว ร้านเช่ารถ
- ระบบสาธารณูปโภค
- ตู้เอทีเอ็ม
- สถานีตำรวจ โรงพยาบาล ฯลฯ

#### 5) ที่พัก (Accommodation)

สถานที่ท่องเที่ยวควรมีจำนวนที่พักที่เพียงพอ พร้อมทั้งมีความหลากหลายด้านราคา และการบริการและมีความเหมาะสมต่อสถานที่ และที่พักควรอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวมากนัก ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางมายังแหล่งท่องเที่ยวได้ง่ายและมีความปลอดภัยของที่พัก ในแหล่งท่องเที่ยว (Accommodation) เช่น

- โรงแรม
- รีสอร์ท
- บังกะโล
- เกสต์เฮาส์
- อพาร์ทเมนต์ ฯลฯ

จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจึงอาจสรุปได้ว่า ทฤษฎีของ Maslow เป็นทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ที่อาจนำมาปรับใช้กับความต้องการด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวได้ เนื่องจากการท่องเที่ยวเปรียบเสมือนการใช้ชีวิตในสถานที่ท่องเที่ยวที่ยังคงต้องการให้เกิดการตอบสนอง พื้นฐานจากปัจจัย 4 รวมทั้งความมั่นคงปลอดภัย นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีที่เกี่ยวกับองค์ประกอบของ

การท่องเที่ยว 5A ที่กำหนดขอบเขตต่าง ๆ ที่สามารถดึงดูดใจให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยว ไม่ว่าจะเป็นสิ่งดึงดูดใจ กิจกรรม การเข้าถึง สิ่งอำนวยความสะดวก และที่พัก ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

## 2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.1 การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Transformation)<sup>9</sup>

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Transformation) คือ กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าจากการดำเนินธุรกิจให้เหมาะสมกับธุรกิจในยุคดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยครอบคลุมทั้ง 3 มิติ คือ มิติทางกระบวนการธุรกิจขององค์กร มิติทางวัฒนธรรมองค์กร และมิติด้านประสบการณ์ของลูกค้า โดยมีขั้นตอนการวาง Digital Transformation Roadmap<sup>10</sup> ดังนี้

- 1) Current statement assessment หรือการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันขององค์กร ในทุก ๆ ด้าน
- 2) Future Vision ที่อยากเห็นในอนาคต โดยแบ่ง Vision เป็น 4 tracks คือ คน กระบวนการ Technology และ Content เนื้อหาที่จะส่งมอบ
- 3) Systemic gaps ประเมินช่องว่างระหว่างปัจจุบันและวิสัยทัศน์ที่อยากให้เกิด
- 4) กำหนด Business Goal และแผนกลยุทธ์ (Roadmap) ในแต่ละ Track

### 2.3.2 Digital Platform แพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน<sup>11</sup>

Digital Platform แพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน หมายถึง บริการดิจิทัลภาครัฐต่าง ๆ ที่พัฒนาหรือจัดหาและให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) ระบบศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (info.go.th) ระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) ระบบศูนย์กลางบริการภาครัฐเพื่อภาคธุรกิจ (Business Portal) เป็นต้น

<sup>9</sup> บทความจากเว็บไซต์ Digital Transformation คืออะไร สำคัญอย่างไร-Teachme Biz, แหล่งที่มา: [teachmebiz.com/blog/digital-transformation/](https://teachmebiz.com/blog/digital-transformation/).

<sup>10</sup> บทความจากเว็บไซต์ Digital Transformation คืออะไร 4 Steps สำคัญในการ Roadmap องค์กร, แหล่งที่มา: [www.martechthai.com/technology/digital-transformation-roadmap/](https://www.martechthai.com/technology/digital-transformation-roadmap/).

<sup>11</sup> ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน, แหล่งที่มา: [www.dga.or.th/document-sharing/termsandconditions/citizen/](https://www.dga.or.th/document-sharing/termsandconditions/citizen/).



รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)<sup>12</sup> คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานและยังมีการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อีกทั้งภาครัฐยังสามารถเสนอบริการต่อประชาชนในรูปแบบที่ประยุกต์นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเพิ่มขึ้นอีกด้วย ข้อดีของรัฐบาลดิจิทัลมีหลายประการ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐเองผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถอัปเดตทันที และเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ขณะที่การจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ที่สามารถรวบรวมและส่งต่อข้อมูลแบบออนไลน์ จะทำให้ภาครัฐประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บและการส่งต่อเอกสาร นอกจากนี้การรวบรวมเชื่อมต่อข้อมูลประชาชน ยังจะมีส่วนช่วยภาครัฐในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แม่นยำ และนำเสนอบริการต่อประชาชนได้ตรงความต้องการมากขึ้น ส่วนด้านประชาชนก็จะได้ประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลผ่านความสะดวกสบายและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน รวมถึงการนำข้อมูลภาครัฐไปวิเคราะห์เพื่อสร้างประโยชน์หรือตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐจากข้อมูลที่เปิดเผยได้

### 2.3.3 เศรษฐกิจดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวของไทย<sup>13</sup>

ประเทศไทยเริ่มมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประมาณ 10 ปีที่แล้ว เพื่อรองรับการขยายตัวด้านการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวต่างชาติ ซึ่งส่วนใหญ่นิยมทำธุรกรรมการเดินทาง โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผ่านทางเว็บไซต์และแอปพลิเคชันบนมือถือ

จากการสำรวจพฤติกรรมผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยปี 2558 โดยสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ETDA พบว่า กลุ่มคนไทยวัยทำงานและสูงอายุคือ Gen X (อายุระหว่าง 35-50) และ Baby Boomer (อายุ 51-69 ปี) ที่มีการใช้บริการออนไลน์ทางการเดินทางมากที่สุด แต่ต้องให้ความสำคัญเช่นเดียวกับกลุ่ม Gen Y (อายุระหว่าง 15-34 ปี) ที่นิยมใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุดถึงวันละเกือบ 8 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เพื่อใช้พูดคุยในสังคมออนไลน์ (Facebook / Line / Google / Instagram / Twitter) และมีแนวโน้มซื้อขายทางออนไลน์เพิ่มขึ้นซึ่งจะเป็นฐานลูกค้ากลุ่มใหญ่ในอนาคต การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ด้านการท่องเที่ยวของไทยมีทั้งที่เป็นหน่วยงานภาครัฐผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานหลัก อาทิ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่เน้นการให้ข้อมูลสำหรับการวางแผนและแผน และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ที่เน้นข้อมูลทางด้านการตลาดและบริการสำหรับนักท่องเที่ยว สำหรับภาคเอกชนมีการนำเสนอข้อมูล

<sup>12</sup> Digital Government : พลิกวิกฤตเป็นโอกาสในการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล, แหล่งที่มา: [www.scbeic.com/th/detail/product/7792](http://www.scbeic.com/th/detail/product/7792)

<sup>13</sup> โครงการรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวรายไตรมาสเพื่อสนับสนุนขีดความสามารถในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ข่าวสารด้านตลาดการท่องเที่ยว และการจำหน่ายสินค้าและบริการ ผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัททัวร์ และบริษัทที่เป็นตัวแทนในการรับจองบริการต่าง ๆ ทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งบริษัทระดับโลก (Global Network) อย่างเช่น Expedia / Sabre holdings / Voyages-snfc.com / Opodo / The Priceline group / Orbitz worldwide / Travelgenio / Wotif / TripAdvisor / Virtualtourist / GLOBOSapiens / IgoUgo และบริษัทในประเทศที่มีการพัฒนาเว็บไซต์ เพื่อเป็นตัวแทนในการนำเสนอสินค้าและบริการของเครือข่ายสมาชิก อาทิ hotelthailand.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ของคนไทย ใช้สำหรับจองโรงแรมในประเทศไทย เช่นเดียวกับ sawasdee.com / asiaroom.com / asiatravel.com ซึ่งมีทั้งผลดีและผลเสียต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย ผลดีก็คือช่วยเพิ่มช่องทาง

การจำหน่ายสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยว โดยเฉพาะโรงแรมอิสระที่จะมีโอกาสแข่งกับโรงแรมเครือข่าย (Chain Hotels) ที่มีเครือข่ายการตลาดที่กว้างขวางทั่วโลก แต่ต้องยอมเสียค่าคอมมิชชั่น หรือส่วนลดทางการค้าให้กับ OTAs ทั้งหมด โดยปกติอยู่ระหว่างร้อยละ 10-25 หรือ เฉลี่ยร้อยละ 20 และไม่สามารถขายโดยตรงให้กับผู้บริโภคในราคาที่สูงกว่า ซึ่งทำให้แต่ละปี อุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทยสูญเสียโอกาสในการสร้างรายได้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมหาศาล สาเหตุสำคัญที่ทำให้ธุรกิจใ่อุตสาหกรรมท่องเที่ยวต้องหันมาใช้บริการจาก OTA คือ ขาดศักยภาพและข้อจำกัดในการจัดทำเว็บไซต์ที่ครอบคลุมเนื้อหาข้อมูลครบถ้วนและตรงกับความต้องการเพื่อเป็นทางเลือกของผู้สนใจเดินทาง รวมทั้งไม่สามารถจัดทำเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับการใช้งานผ่านอุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ที่กำลังเป็นที่นิยม

จากข้อมูลที่ได้จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (Digital Transformation) แพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน (Digital Platform) และเศรษฐกิจดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวของไทยชี้ให้เห็นว่าปัจจุบัน Digital ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการให้บริการประชาชนผ่าน Digital ดังนั้น การนำ Digital Platform มาไว้ในรูปแบบ Web Portal เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางจะเป็นส่วนสำคัญในการตอบโจทย์ทิศทางและพฤติกรรมผู้บริโภคของนักท่องเที่ยวได้เป็นอย่างดี จึงเป็นส่วนสำคัญที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจะต้องพัฒนาต่อยอดให้ Entry Thailand ยังคงเป็น Digital Platform ที่ไม่ใช่อำนวยความสะดวกให้นักท่องเที่ยวในช่วงสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) เท่านั้น แต่ยังคงต้องเป็นการให้บริการด้านการท่องเที่ยวที่มีความยั่งยืนต่อไปในอนาคต

## 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 การท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโควิด 19<sup>14</sup>

โชติ ตราชู<sup>15</sup> ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ภายหลังจากที่ได้มีการศึกษาแนวทางการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) โดยกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กล่าวว่า “รูปแบบทางการท่องเที่ยวแบบ New normal” ที่จะเกิดขึ้น อันดับแรก คือ

- 1) การสวมหน้ากากอนามัยเมื่ออยู่ในที่สาธารณะ
- 2) การมีจุดคัดกรองอุณหภูมิตามสถานที่ / แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- 3) การมีจุดบริการเจลแอลกอฮอล์ในสถานที่ / แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ
- 4) การควบคุมความหนาแน่นของผู้คนในแหล่งท่องเที่ยว / สถานที่ต่าง ๆ
- 5) การพิจารณาสถานพักแรม ร้านอาหาร และแหล่งท่องเที่ยวที่มีมาตรการด้านสุขอนามัยที่มีมาตรฐาน

6) การมีจำนวนผู้ร่วมเดินทางของการเดินทาง หรือคณะที่ร่วมเดินทางท่องเที่ยวที่ลดลงและการท่องเที่ยวผ่านบริษัทนำเที่ยวคาดว่าจะมีแนวโน้มลดลง

7) ความเคยชินกับการ Stay Home ในช่วงวิกฤติโควิด 19 ทำให้ผู้บริโภคเกิดความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ และอาจกระตุ้นให้เกิดแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันทางการท่องเที่ยวใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น นอกจากนี้มาตรการการรักษาระยะห่างจะทำให้รายได้จากการบริการต่อครั้งของผู้ประกอบการลดลง ซึ่งจะกระตุ้นให้เกิดการแข่งขันด้านประสิทธิภาพการให้บริการมากขึ้น โดย โชติ ตราชู กล่าวไว้ว่า “เราเชื่อว่าบทเรียนครั้งนี้ต้องทำให้มนุษย์ระมัดระวังเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคลเป็นอย่างมาก การท่องเที่ยวเช่นเดียวกัน จะต้องมีความระมัดระวังมากขึ้นต่อให้โรคโควิด 19 หายไป หรือมีวัคซีนยารักษาโรค มนุษย์ก็คงต้องเผชิญกับโรคอุบัติใหม่อีกเพราะมีประวัติศาสตร์มาแล้วว่าโรคอุบัติใหม่พวกนี้เกิดขึ้นเรื่อย ๆ มันจะหายไปตอนไหนเราก็ไม่รู้ แต่ที่จะเอาชนะมันได้คือเรื่องสุขอนามัยส่วนตัว เราต้องระมัดระวัง เช่น การกินอาหาร การไม่ทำให้เชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย การรักษาความสะอาด”

นอกจากนั้น พัชรียา แก้วชู (2563) ได้ทำการวิจัยและมีผลการวิจัยไปในลักษณะเดียวกันกับ โชติ ตราชู<sup>16</sup> ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยจากผลการวิจัยพบว่า ในปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการท่องเที่ยว ซึ่งจากค่าเฉลี่ยด้านความปลอดภัย

<sup>14</sup> พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4

<sup>15</sup> นิตยสารรายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว 2563

<sup>16</sup> เฟิ่งอ้อาง.

ในการท่องเที่ยวมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวทั้งภาครัฐและภาคเอกชนควรเตรียมการปรับตัวเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่าง ๆ และพัฒนาการบริการให้ตอบสนองพฤติกรรมการท่องเที่ยวแบบวิถีปกติใหม่ (New Normal) และเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่สถานประกอบการเอง และจากผลการวิจัยพบว่า ในด้านนโยบายส่งเสริม การท่องเที่ยวจากภาครัฐ ค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยหากพิจารณารายข้อ จะพบว่า นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐ ในด้านการลดราคาที่พักและสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ส่งผลให้ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครมีความต้องการท่องเที่ยวมากขึ้น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ส่วนในด้านมาตรการส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐง่ายต่อการเข้าถึงและใช้งาน และด้านมาตรการ ส่งเสริมการท่องเที่ยวจากภาครัฐมีความสะดวกในการใช้งานสำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ยในระดับ ปานกลาง ดังนั้น ภาครัฐควรมีการสร้างนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวและนโยบายการพัฒนา การท่องเที่ยวแบบ New Normal ให้ตอบสนองกับนักท่องเที่ยวและทำให้ตลาดการท่องเที่ยว มีศักยภาพมากขึ้น โดยควรเน้นพิจารณาในเรื่องการสนับสนุนด้านค่าใช้จ่ายในการท่องเที่ยว รวมถึง การพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสะดวกในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

จึงอาจสรุปความจาก โซติ ตราชู<sup>17</sup> ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ พัชรียา แก้วชู ว่า การท่องเที่ยวจะมุ่งเน้นไปในด้านสุขอนามัยมากยิ่งขึ้นในการเป็นการท่องเที่ยวแบบ New Normal ซึ่งการสร้างระบบ Digital Platform ซึ่งเป็นการพัฒนาเทคโนโลยีให้มีความสะดวกในการใช้งาน มากยิ่งขึ้นที่สามารถตอบโจทย์ให้กับผู้เดินทางในการท่องเที่ยวควบคู่ไปกับการดำเนินการให้เป็นไป ตามมาตรการทางสาธารณสุข ถือเป็นเรื่องสำคัญที่ภาครัฐจะต้องพยายามสร้างให้เกิดขึ้นเพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศภายใต้ การท่องเที่ยวแบบ New Normal หลังการแพร่ระบาดโควิด 19

#### 2.4.2 ปัญหาและความต้องการของนักท่องเที่ยว

สอง สุวรรณแผ่นผา (2563) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการของ นักท่องเที่ยว พบว่า ปัญหาของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทยในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัญหาในระดับมากที่สุด คือ ปัญหาด้านป้ายบอกทางน้อยเกินไปมากที่สุด ด้านอาชญากรรมมีจรรยาบรรณมากที่สุด ด้านความปลอดภัยการขับขี่มากที่สุด ด้านสถานที่ท่องเที่ยว ไม่สะอาด เศษขยะกล่องข้าว ขวดน้ำ ถัง ขยะมูลฝอยต่าง ๆ วางทิ้งไว้ตามสถานที่ต่าง ๆ มากที่สุด ตามลำดับ ส่วนความต้องการของนักท่องเที่ยวในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการระดับมากคือมีความต้องการด้านการบริการ ความสะดวกสบายของการบริการ ในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มากที่สุด ด้านความปลอดภัย ความปลอดภัยของที่พักในแหล่งท่องเที่ยว

<sup>17</sup> นิตยสารรายงานสภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว 2563

มากที่สุด ด้านการสื่อสาร ความชัดเจนของข้อมูลการเดินทางในสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ มากที่สุด  
 ป้ายบอกสถานที่ชัดเจน ป้ายบอกทางมองเห็นง่ายไม่อยู่ในจุดอับสายตามากที่สุด ตามลำดับ

นอกจากนั้น ธราดล หิรัญพฤกษ์ (2565) ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม  
 การวิจัยอุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติ  
 สามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์อุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทย  
 ตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติโดยภาพรวม มีระดับอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลางแต่เมื่อพิจารณา  
 เป็นรายด้านของอุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็นของ  
 ชาวต่างชาติที่มีอุปสรรคระดับมาก คือ ด้านคมนาคมและด้านนโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว

2) ผลการเปรียบเทียบอุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทย  
 ตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติโดยจำแนกตามปัจจัยด้านประชากร คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ  
 ที่เดินทางเป็นกลุ่มคณะทัวร์ ณ ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา  
 รายได้ และอาชีพที่ต่างกัน ทำให้อุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทย  
 ตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติต่างกัน

3) ผลการวิเคราะห์อุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทย  
 ตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติสามารถสรุปผลจากการวิจัยได้ดังนี้

3.1) อุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็น  
 ของชาวต่างชาติด้านคมนาคม และด้านนโยบายของรัฐบาลที่ส่งผลต่อการท่องเที่ยว มีผลต่ออุปสรรค  
 ของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติเป็นอย่างมาก

3.2) อุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็น  
 ของชาวต่างชาติด้านที่พักด้านร้านอาหาร ด้านวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อม  
 มีผลต่ออุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติ  
 ในระดับปานกลาง

จากแนวคิดของ สอง สุวรรณแผ่นดิน และธราดล หิรัญพฤกษ์ จึงอาจสรุปได้ว่า  
 ความต้องการของนักท่องเที่ยวอาจไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงกับการอำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว  
 แต่มีความสัมพันธ์ทางอ้อมกับการออกแบบมาตรการหรือแนวทางต่าง ๆ ที่สามารถนำไปไว้บน  
 Digital Platform ในการลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวได้ เช่น การบูรณาการระหว่าง  
 กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ร่วมกับกองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยวในการนำ Application  
 Tourist Police I leart U มาไว้บน Web Portal: Entry Thailand

### 2.4.3 การบูรณาการระบบอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling)

จากการศึกษาของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ภายใต้โครงการพัฒนา ศูนย์ข้อมูลดิจิทัลเพื่อการท่องเที่ยวและบริการของประเทศไทย ในช่วงปี พ.ศ. 2563 โดยได้รับทุนจาก สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) ในการศึกษาเพื่อพัฒนา แพลตฟอร์ม Entry Thailand กับการเปิดรับนักท่องเที่ยวสู่ประเทศไทย โดยมีแนวคิดในการลดขั้นตอน และเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ผู้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยจะต้องปฏิบัติในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จึงได้ สร้างเครื่องมือบนแนวคิดของ Digital Platform ในรูปแบบของการพัฒนาเว็บไซต์ (Web Portal) ในชื่อ “Entry Thailand” ([www.entrythailand.go.th](http://www.entrythailand.go.th)) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทาง ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศในการเดินทางเข้ามาในประเทศไทย รวมทั้งมีเจตนาปรารถนในการให้เป็น ระบบที่สามารถรองรับข้อมูลในการจัดทำรายงานเสนอต่อศูนย์ปฏิบัติการและศูนย์บริหารสถานการณ์ โควิด 19 (ศปก.ศบค.) ระบบ Entry Thailand จึงเกิดขึ้นอย่างเป็นทางการภายใต้การศึกษาวิจัยของ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

จากการพัฒนาระบบดังกล่าวให้เกิดขึ้นและมีการเปิดตัวอย่างเป็นทางการ นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้กล่าวไว้ในช่วงเวลาดังกล่าว ว่า “ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling)”<sup>18</sup> บนเว็บไซต์ Entry Thailand เกิดจากช่วงสถานการณ์โควิด-19 ประเทศไทยมีมาตรการต่าง ๆ ออกมาหลายอย่าง เพื่อรองรับ ความปลอดภัยทางด้านสาธารณสุข เว็บไซต์ “Entry Thailand” ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กำลังพัฒนาอยู่นี้ จะมีลักษณะเป็นแพลตฟอร์มกลางข้อมูลสำหรับการเดินทางเข้าประเทศ และเชื่อมโยงข้อมูลและแอปพลิเคชันที่จำเป็นสำหรับนักท่องเที่ยวในการเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย โดยเชื่อมโยงข้อมูลและแอปพลิเคชันที่สำคัญและตรงความต้องการของนักท่องเที่ยวตั้งแต่ก่อนเดินทาง เข้าประเทศ ระหว่างท่องเที่ยวในประเทศ และก่อนเดินทางออกประเทศ อาทิ ระบบ Thailand Pass ระบบหมอชนะ ระบบการซื้อประกันโควิด ระบบสืบค้นข้อมูลการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว ระบบ อาสาสมัครการท่องเที่ยวไทย ระบบการขอวีซ่าออนไลน์ ระบบการขอคืนภาษีมูลค่าเพิ่มสำหรับ นักท่องเที่ยว เป็นต้น ดังนั้นถือว่าการบูรณาการครั้งสำคัญของหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนา ระบบที่มีความครบถ้วนในการบริหารจัดการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว นับตั้งแต่ก่อนเดินทางเข้ามาในประเทศไทย จนกระทั่งเดินทางกลับ ซึ่งหากเรามีระบบที่สามารถ อำนวยความสะดวกเป็นลักษณะศูนย์รวมที่สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยวก็นับว่า นักท่องเที่ยวจะได้รับความพึงพอใจอย่างแน่นอน

<sup>18</sup> บทความบนเว็บไซต์สำนักข่าวอินโฟเควสท์ 15 ธันวาคม 2564, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแพลตฟอร์ม Ease of Traveling อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

นอกจากที่นายพิพัฒน์ รัชกิจประการ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ได้กล่าวไว้ก่อนหน้านี้แล้ว นายโชติ ตราชู ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ให้ความสำคัญต่อระบบดังกล่าวในทางเดียวกันว่า การดำเนินการครั้งนี้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ที่เห็นชอบให้ส่วนราชการต่าง ๆ ได้มีการพัฒนาระบบ e-Service เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการบริการแก่ประชาชน ซึ่ง Ease of Traveling ถือเป็น 1 ใน 12 งานบริการ ที่กำหนดให้ส่วนราชการมีการขับเคลื่อนในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้รับความร่วมมืออย่างดียิ่งจากหน่วยงานที่มีภารกิจงานบริการในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่จะเดินทางเข้าประเทศไทย ทั้งกรมควบคุมโรค กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (AOT) กองบัญชาการตำรวจท่องเที่ยว และกรมสรรพากร ที่ได้มาบูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางในรูปแบบ e-Service บนเว็บไซต์ Entry Thailand ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อันจะเป็นการช่วยอำนวยความสะดวกและลดความยุ่งยากให้แก่นักท่องเที่ยว โดยสามารถใช้เป็นเครื่องมือช่วยค้นหาข้อมูลได้ทุกกระบวนการเกี่ยวกับการเดินทางเข้า-ออกราชอาณาจักรไทย ซึ่งถือเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ เป็นการดำเนินการที่ช่วยลดขั้นตอนการบริการของหน่วยงานภาครัฐอีกด้วย

นายมงคล วิมลรัตน์ ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งถือเป็นผู้เริ่มต้นในการพัฒนาระบบดังกล่าวได้กล่าวว่า ระบบ Ease of Traveling เป็นรูปแบบของเว็บท่า (Web Portal) ที่จะปรากฏขั้นตอนการขออนุญาตเดินทางเข้าประเทศไทยทุกขั้นตอน โดยการรวบรวมลิงค์เว็บไซต์และข้อมูลสำคัญซึ่งมีการเชื่อมโยงของระบบต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน อาทิ การขอหนังสือรับรองการเดินทางเข้าประเทศไทย (ระบบ Thailand Pass) การซื้อประกันสุขภาพ การจองสถานที่กักตัว รวมทั้งการจองโรงแรมที่ได้มาตรฐาน SHA+ (Safety and Health Administrative Plus) การขอหนังสือรับรองการฉีดวัคซีนโควิด 19 รวมทั้งการขอ VISA ผ่านทางเว็บไซต์แล้วโอนค่าธรรมเนียมเพื่อขอเอกสารหลักฐานการชำระเงินค่าธรรมเนียมเพื่อมาประกอบการประทับตราอนุญาตเข้าประเทศได้

จากการกล่าวถึงของ พิพัฒน์ รัชกิจประการ, โชติ ตราชู และมงคล วิมลรัตน์ จึงสามารถสรุปได้ว่า Digital Platform: Entry Thailand เป็น Web Portal ที่ใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางเข้ามาในประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) อย่างเต็มรูปแบบ ถือว่าประสบความสำเร็จและเป็นที่ยอมรับ โดยจะเห็นว่า มติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ได้เห็นชอบให้ Digital Platform ดังกล่าวเป็น 1 ใน 12 งานบริการ ที่รัฐบาลต้องการให้มีการขับเคลื่อนอย่างเต็มรูปแบบ

## 2.5 สรุปกรอบแนวคิด

ในการศึกษาเรื่องการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศผ่านนวัตกรรม Digital Platform ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ผู้เขียนมุ่งเน้นการพัฒนาต่อยอดระบบการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทาง รวมทั้งการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวกับการท่องเที่ยว เพื่อให้ Digital Platform: Entry Thailand ที่แต่เดิมถูกนำมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) สามารถนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการดึงดูดและจูงใจให้นักท่องเที่ยวหรือผู้เดินทางที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยใช้ประโยชน์ในการแสวงหาข้อมูลที่จำเป็นต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ ยังสร้างความน่าเชื่อถือให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้ที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทย เนื่องจาก Digital Platform: Entry Thailand เป็นของหน่วยงานภาครัฐที่มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการโดยปราศจากการคำนึงถึงประโยชน์ใด ๆ ในการให้บริการ จากการพัฒนาต่อยอดและบูรณาการร่วมกับหน่วยงานราชการในการพัฒนา Digital Platform: Entry Thailand ผู้เขียนก็จะได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์เพื่อจัดทำข้อเสนอที่จะเป็นประโยชน์ต่อกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาในการพัฒนาต่อยอดและร่วมบูรณาการกับหน่วยงานราชการในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด



## บทที่ 3

### ผลการศึกษา

#### 3.1 ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหา Digital Platform: Entry Thailand

ผลการศึกษาเกี่ยวกับสภาพปัญหา Digital Platform: Entry Thailand จากการปฏิบัติงานของผู้เขียนในฐานะที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางผ่าน Digital Platform: Entry Thailand โดยเมื่อมีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ก็ได้มีการใช้ระบบดังกล่าวจากผู้ที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทยจำนวนมาก รวมทั้งมียอดผู้ใช้งานจำนวนมาก โดยหากพิจารณาการใช้งานในช่วงที่รัฐบาลมีมาตรการ Phuket Sandbox ซึ่งมีการเปิดให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามายังจังหวัดภูเก็ตตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2565 เป็นต้นมา จนถึง 30 ตุลาคม 2565 และมีการเปิดระบบดังกล่าวเพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยว ปรากฏว่าในระหว่างวันที่ 7 เมษายน 2564 จนถึงวันที่ 26 มิถุนายน 2564 มีผู้สนใจเข้ามาใช้งานระบบ Digital Platform: Entry Thailand ถึงกว่า 97,000 คน จากทั่วโลก และมีการจองสถานที่กักตัวทางเลือกกว่า 143 รายการจอง คิดเป็นจำนวนเงินกว่า 5.7 ล้านบาท แต่เนื่องจากปัจจุบันเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีแนวโน้มลดลง จึงทำให้ระบบ Digital Platform มีการปรับลดบทบาท โดยผลจากการศึกษาถึงสภาพปัญหาที่ทำให้ผู้ใช้งานลดลงมีดังนี้

1) เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2565 รัฐบาลได้ยกเลิกระบบ Thailand Pass ในการเดินทางเข้าประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่ต้องดำเนินการเรื่องเอกสารการฉีดวัคซีน (Vaccine Passport) และไม่ต้องซื้อประกันโควิด 19 จึงทำให้มีจำนวนผู้เข้าใช้งานในระบบ Entry Thailand ลดลงเป็นจำนวนมาก จากไตรมาสที่ 1-2 ของปี 2565 จำนวนผู้เข้าใช้ระบบ 52,000 คน ลดลงในไตรมาสที่ 3-4 ของปี 2565 เหลือเพียง 15,500 คน

2) ในแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของ Entry Thailand มีหลายแอปพลิเคชันที่จำเป็นจะต้องมีการปรับปรุงหรือยกเลิก เช่น การซื้อประกันโควิด 19 รวมไปถึงการให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทยจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น การให้ข้อมูลสถานกักกันโรคหรือโรงแรมที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน SHA และ SHA+ โดยปัจจุบันมาตรการต่าง ๆ มีการบังคับใช้น้อยลง การแสวงหาข้อมูลของนักท่องเที่ยวจึงลดลงตามไปด้วย



ของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ซึ่งก็หมายถึง ระบบราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) โดยมีความเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ ขณะเดียวกันก็ต้องเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน และมีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) โดยต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยคำนึงอยู่เสมอว่านักท่องเที่ยวจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวโดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว (One Stop Service) ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทาง นอกจากนี้ ยังต้องมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่

การสร้าง Digital Platform โดยยึดแนวทางระบบราชการ 4.0 จึงถือเป็นการนำแนวคิดของการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ควบคู่ไปกับการสร้างขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ให้เกิดขึ้นกับภาครัฐ โดยเมื่อพิจารณาจากมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ที่ให้ระบบ Ease of Traveling เป็น 1 ใน 12 e-Service ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬารับผิดชอบ ประกอบกับการขับเคลื่อนการพัฒนาให้กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นระบบราชการ 4.0 การพัฒนาการให้บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Platform มาเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ผู้เดินทาง จึงยังคงมีความจำเป็นอย่างมาก ซึ่งในอนาคตการนำระบบ Digital Platform มาใช้ก็จะเป็นเรื่องที่เป็นวิถีชีวิตของผู้ให้บริการและผู้รับบริการต่อไป

### 3.2 ผลการศึกษาในแง่ของข้อจำกัดของ Digital Platform: Entry Thailand

Digital Platform: Entry Thailand จากการศึกษาของผู้เขียน พบว่าในการจัดทำ Digital Platform: Entry Thailand เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางเข้ามาในราชอาณาจักร ซึ่งการที่เป็น Platform ของหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ จะมีการกิจที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการจัดทำบริการสาธารณะ ดังนั้นการจัดตั้งจึงเป็นไปเพื่อให้เกิดการบริหารราชการที่เกิดประสิทธิภาพด้านการวางแผนและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ

นอกจากนั้น ในแนวคิดการบริหารภาครัฐ การไม่หวังผลกำไร รวมทั้งการให้บริการประชาชน ถือเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหารจัดการ ดังนั้นหากส่วนราชการได้มีการพัฒนานวัตกรรมด้านการนำเทคโนโลยีมาใช้ก็จะดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ได้แก่

1) ต้องการลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน ให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการเข้าถึงบริการแบบเบ็ดเสร็จและมีผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจ

2) ต้องการบูรณาการการให้บริการจากหน่วยงานภาครัฐราชการต่าง ๆ ไว้ในจุดเดียว One-Stop Service เพื่อให้การขอรับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่เกิดความสับสน และมีความเชื่อมโยงในลักษณะห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อตัวผู้รับบริการ และหน่วยงานราชการในการลดความยุ่งยากที่จะต้องติดต่อหน่วยงานหลาย ๆ แห่ง และเพื่อเป็นการลดกระบวนการและทรัพยากรบุคคลที่ต้องใช้ในการให้บริการ

3) เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถสูงในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศ และการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน

จากการศึกษาเหตุผลที่ได้ระบุไว้ข้างต้น จะพบว่าแนวคิดในการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนก็เพื่อให้เกิดความสะดวกแก่ประชาชนในการใช้บริการจากหน่วยงานภาครัฐราชการที่ไม่แสวงหาผลกำไร ข้อจำกัดจึงเป็นประเด็นในการควบคุมไม่ให้เกิดการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลเป็นเรื่องของการหารายได้หรือการเอื้อประโยชน์ และเลือกปฏิบัติต่อหน่วยงานภาคเอกชนและภาคประชาชนรายใดรายหนึ่ง ซึ่งข้อจำกัดดังกล่าวก็เป็นข้อจำกัดของ Digital Platform: Entry Thailand ที่พัฒนามาเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางให้เข้าถึงบริการภาครัฐด้านการท่องเที่ยวได้ง่ายขึ้นแต่ไม่สามารถดำเนินการเกี่ยวกับธุรกิจต่าง ๆ เกี่ยวกับการท่องเที่ยวได้ เช่น การจองโรงแรม การจ่ายค่าบริการสินค้าและบริการการท่องเที่ยว การซื้อแพ็คเกจการท่องเที่ยว การจองภัตตาคารหรือร้านอาหาร การจ่ายค่าบริการเข้าชมนิทรรศการหรือการจองสิทธิในการเข้าชมพิพิธภัณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งหากพิจารณาศึกษาในเชิงลึกจะพบว่าการดำเนินธุรกิจด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญและมีสัดส่วนที่กระทบต่อพฤติกรรมนักท่องเที่ยวในการตัดสินใจท่องเที่ยวมาก

นอกจากนั้น การให้พื้นที่ใน Platform กับภาคเอกชนที่มีความพร้อมในการประกอบธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เพื่อให้บริการแก่นักท่องเที่ยวก็จะสามารถดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่นิยมการทำธุรกรรมหรือการใช้บริการผ่าน Digital ได้อย่างมาก ซึ่งบริบทของภาครัฐไม่สามารถดำเนินการได้

ด้วยข้อจำกัด 2 ประการที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น คือ 1) การเป็น Platform ของหน่วยงานรัฐที่ไม่แสวงหาผลกำไร และ 2) การไม่สามารถให้พื้นที่กับภาคเอกชนในการทำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวบน Entry Thailand ได้ จึงทำให้ Digital Platform: Entry Thailand อาจจะไม่ใช่เป้าหมายหลักของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาขอรับบริการ จึงถือว่าเป็นปัญหาที่อาจจะต้องพิจารณาทางยุทธศาสตร์ในการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยว จึงควรวางกรอบการอำนวยความสะดวกที่ชัดเจนให้มากขึ้นในอนาคต

### 3.3 ผลการศึกษาการพัฒนาต่อยอดการบูรณาการระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง

จากการศึกษาจากข้อมูลปฐมภูมิและทบทวนทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าการออกแบบระบบ Digital Platform เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมีความจำเป็นจะต้องคำนึงถึงหลักการที่มีความสำคัญเกี่ยวกับการท่องเที่ยวในเรื่องต่าง ๆ 3 ประการ ได้แก่

1) ความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันที่มุ่งเน้นขีดความสามารถทางการแข่งขัน โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับอันดับขีดความสามารถของสภาเศรษฐกิจโลก WEF: World Economic Forum ด้านการท่องเที่ยว ซึ่งในภาพรวมประเทศไทยได้อันดับที่ 31 จากการจัดอันดับประเทศต่าง ๆ 140 ประเทศ แต่ในขณะเดียวกันความมั่นคงปลอดภัยของนักท่องเที่ยวได้อันดับที่ 111 (ภาคผนวก 2) ดังนั้น การออกแบบรูปแบบการให้บริการจึงต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว เช่น การให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยว การแจ้งเตือนสภาพดิน น้ำ อากาศ และการแจ้งเตือนภัยพิบัติต่าง ๆ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการยกอันดับขีดความสามารถในด้านความมั่นคงปลอดภัยให้สูงขึ้น

2) ความเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นด้านการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นแผนที่สอดคล้องกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ การท่องเที่ยวเชื่อมโยงอนุภูมิภาค และการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว ซึ่งพฤติกรรมนักท่องเที่ยวทั้ง 6 ด้านดังกล่าว ถือว่ามีความสำคัญต่อการกำหนดรูปแบบและขอบเขตของการให้บริการบน Digital Platform: Entry Thailand ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้องกับพฤติกรรมและความต้องการของนักท่องเที่ยวอย่างแท้จริง

3) ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงบริการในรูปแบบของ API: Application Programming Interface ที่หน่วยงานให้บริการภาครัฐด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ จะสามารถเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ที่มีภารกิจด้านการท่องเที่ยวเข้าสู่ Digital Platform ได้ เพื่อให้สามารถให้บริการด้านการท่องเที่ยวให้เบ็ดเสร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการศึกษาและการนำปัจจัยต่าง ๆ มาวิเคราะห์เบื้องต้นก็พบว่า Digital Platform: Entry Thailand ยังคงมีความจำเป็นแต่ควรคำนึงถึงการออกแบบระบบ Digital Platform ให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงและยกระดับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางที่ควรประกอบด้วยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจให้บริการนักท่องเที่ยวให้ครอบคลุมในทุกมิติ

### 3.3.1 ข้อเสนอการพัฒนาต่อยอดระบบอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง

จากการศึกษาตามข้อ 3.3 ข้างต้น รวมถึงวิเคราะห์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19) นอกจาก MICE แล้ว พฤติกรรมรูปแบบลักษณะของรูปแบบการท่องเที่ยวส่วนบุคคล (Free Individual Traveler: F.I.T) คือ นักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองก็ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน เนื่องจากมีอิสระและสามารถจัดการรูปแบบการเดินทางด้วยตนเอง ทั้งเรื่องค่าใช้จ่ายในการเดินทาง การจองที่พัก และจุดมุ่งหมายของสถานที่ไปเยือนด้วยตัวเอง ซึ่งเหมาะกับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบความเป็นส่วนตัวสูง เช่น นักเดินทางแบกเป้ไปคนเดียว ไปสองคนกับคู่รัก (Backpacker) หรือนักท่องเที่ยวแบบกลุ่มเล็ก ๆ กลุ่มเพื่อน หรือแบบครอบครัวที่จัดการเดินทางไปเที่ยวด้วยตัวเอง เป็นต้น เหตุผลที่ F.I.T ได้รับความนิยม คือค่าใช้จ่ายน้อยกว่าการท่องเที่ยวกับบริษัทนำเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวต้องศึกษาการท่องเที่ยวและคุ้นชินกับสถานที่ท่องเที่ยวที่ไปมาบ้างแล้ว แต่หากนักท่องเที่ยวไม่คุ้นเคยกับเส้นทางหรือสถานที่นั้น ๆ ก็อาจเสียทั้งเวลาและเงินทองมากเกินความจำเป็นได้ การท่องเที่ยวประเภทนี้ จึงเหมาะสำหรับนักเดินทางที่ต้องมีการศึกษาแหล่งท่องเที่ยวที่ไปนั้น ๆ มาก่อน แต่อย่างไรก็ตามลักษณะการท่องเที่ยวแบบ F.I.T นั้นเป็นนักท่องเที่ยวที่ชอบเรียนรู้ และเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ อยู่เสมอ และเหตุผลที่นักท่องเที่ยวนิยมเลือกการเดินทางท่องเที่ยวแบบอิสระ (F.I.T) ดังนี้

- 1) ความเป็นส่วนตัวสูง
  - 2) มีอิสระในการจัดการเดินทางด้วยตัวเอง
  - 3) สามารถยืดหยุ่นเวลาได้ตามต้องการ สามารถแวะชมสถานที่ท่องเที่ยวที่สนใจนั้น ๆ ได้ตามใจชอบ ไม่จำกัดเวลา
  - 4) ได้พบเจอประสบการณ์ใหม่ ๆ ระหว่างเดินทาง
- เมื่อวิเคราะห์จากพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวแล้วจะพบว่า เทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่เข้ามามีส่วนสำคัญในการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยว โดยจะพบว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยว

นิยมนำเทคโนโลยีมาเป็นส่วนประกอบในการแสวงหาข้อมูลต่าง ๆ เช่น การนำเทคโนโลยีโลกเสมือน (virtual reality) หรือ วีอาร์ (VR) มาใช้ ซึ่งเป็นเทคโนโลยีที่คอมพิวเตอร์จำลองสภาพแวดล้อมเสมือนขึ้น โดยใช้การมองเห็น แสดงทั้งบนจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์แสดงผลสามมิติ โดยสามารถโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมเสมือนได้ทั้งการใช้อุปกรณ์นำเข้ามาตรฐาน เช่น แป้นพิมพ์หรือเมาส์ มาใช้กับแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ ๆ สภาพแวดล้อมจำลองแหล่งท่องเที่ยวยังสามารถทำให้คล้ายกับโลกจริง ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสความรู้สึกเบื้องต้นในการมาท่องเที่ยว เป็นการดึงดูดให้อยากมาสัมผัสประสบการณ์การท่องเที่ยว ณ แหล่งท่องเที่ยวจริงอีกทางหนึ่ง เมื่อเทคโนโลยีดิจิทัลกลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการขยายประสบการณ์การท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว การก้าวเข้าสู่โลกเสมือน จึงเป็นโอกาสสำคัญของภาครัฐสำหรับการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวที่จะก้าวข้ามข้อจำกัดเดิม ๆ ในโลกแห่งความเป็นจริง และยังเป็นเตรียมให้ผู้ประกอบการภาคธุรกิจให้มีความสนใจปรับตัวเข้าสู่โลกเสมือนจริงแบบเต็มรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการทำความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง VR, AR, NFTs หรือ Blockchains เพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจของตนเอง ซึ่งในต่างประเทศมีการนำเทคโนโลยีดังกล่าวมาประยุกต์ใช้แล้ว เช่น Marriott International เครือโรงแรมยักษ์ใหญ่อันดับต้น ๆ ของโลกจากประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศเกาหลีใต้ เปิดแผนสร้างเมือง Metaverse ท่องเที่ยว ทำกิจกรรมรับบริการสาธารณะ บนโลกเสมือน รัฐบาลกรุงโซล (Seoul Metropolitan Government: SMG) ประเทศเกาหลีใต้ เปิดแผนสร้างเมือง Metaverse Seoul (ชื่ออย่างไม่เป็นทางการ) เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ พร้อมทำกิจกรรมและรับบริการสาธารณะ บนโลกเสมือนจริงได้ผ่านการใช้แว่น VR โดยทางรัฐบาลฯ ประกาศแผนพัฒนา Metaverse เป็นระยะเวลา 5 ปี ทุ่มทุนกว่า 3.9 พันล้านวอน (ประมาณ 110 ล้านบาท)<sup>19</sup> ซึ่งโครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของแผน Seoul Vision 2030 พร้อมมุ่งหวังให้กรุงโซลกลายเป็นเมือง Metaverse เมืองแรกของโลก สำหรับด้านการท่องเที่ยว นักเดินทางสามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวบนโลกเสมือนทาง “Virtual Tourist Zone” ได้ เช่น จตุรัสควางฮวามุน (Gwanghwamun Square) พระราชวังถ็อกซูกุง (Deoksugung Palace) ตลาดนัมแดมุน (Namdaemun Market) ตลอดจนสถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่สูญหายไปแล้วอย่างประตูโดนุมุน (Donuimun Gate) ซึ่งจะถูกสร้างขึ้นใหม่บนโลกเสมือน ทั้งนี้ตั้งแต่ปี 2023 เทศกาลยอดนิยมของเกาหลีใต้ เช่น เทศกาลคอมไฟโซล ก็จะถูกจัดขึ้นบนโลกเสมือนในแพลตฟอร์ม Metaverse Seoul ซึ่งผู้คนจากทั่วโลกจะมีโอกาสเข้าร่วมได้ด้วย เรียกว่าเป็นการเปิดประสบการณ์ท่องเที่ยวบนโลกเสมือนจริงที่แตกต่างออกไปจากเดิม พร้อมกับเพิ่มจำนวนการรับรู้และการเข้าถึงของผู้คนได้มากยิ่งขึ้น

<sup>19</sup> <https://intelligence.bussinesseventsthailand.com/th/blog/enter-the-metaverse->

ด้วยเหตุนี้จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทย มีทางเลือกหรือมุมมอง การนำเสนอแบบใหม่ที่น่าสนใจมากยิ่งขึ้น ถือเป็นยกระดับประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว พร้อมสร้างการมีส่วนร่วมได้มากกว่าที่เคย อีกทั้งยังช่วยเพิ่มทางเลือกให้นักท่องเที่ยว สามารถเข้าถึง ประสบการณ์การท่องเที่ยวผ่านทางดิจิทัลได้มากขึ้น สร้างความแปลกใหม่ให้แก่นักท่องเที่ยวได้เป็น อย่างดี จากการกล่าวถึงความสำคัญของการนำ Digital Technology ต่าง ๆ ที่เป็นการทำโลกแห่ง อนาคตมาผสมผสาน ผู้เขียนจึงได้จัดทำข้อเสนอในการพัฒนา Digital Platform: Entry Thailand โดยมีมิติต่าง ๆ บน Digital Platform รวมถึงการนำเทคโนโลยีแห่งอนาคตมาเป็นส่วนสำคัญในการ ออกแบบและจุดใจผู้ที่จะเข้ามาใช้บริการ ดังนี้

1) ระบบการแจ้งเตือนสภาพอากาศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นการบูรณาการ ร่วมกับกรมอุตุนิยมวิทยา กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นักท่องเที่ยวสามารถวางแผนการเดินทางท่องเที่ยวหรือหลีกเลี่ยงการเดินทางท่องเที่ยวในช่วงสภาพ อากาศที่อาจก่อให้เกิดความไม่สะดวกและไม่ปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งสภาพภูมิศาสตร์ถือว่าเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการเดินทางท่องเที่ยว ผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับคือความสะดวก ในการเข้าถึงข้อมูลสภาพอากาศและการแจ้งเตือนสภาพอากาศแบบ Real Time จากแหล่งข้อมูล ที่น่าเชื่อถือมากที่สุดจากหน่วยงานราชการ คือ กรมอุตุนิยมวิทยา ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand และในอนาคตอาจพัฒนารูปแบบที่น่าสนใจและใช้งานได้สะดวก และครอบคลุมทุกพื้นที่ของประเทศไทยมากยิ่งขึ้นภายในหน้า Dashboard เดียว เพิ่ม Feature ให้ดึงดูดการใช้งานให้มากยิ่งขึ้น

2) ระบบการจองที่พักอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ได้รับความนิยม เป็นอย่างมากไม่ว่าจะเป็นนักท่องเที่ยวต่างชาติ และนักท่องเที่ยวชาวไทย ด้วยความอุดมสมบูรณ์ ของทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการจองที่พักในอุทยานแห่งชาติ ซึ่งมีที่พักที่ตอบสนองพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวในหลายรูปแบบ และนักท่องเที่ยวสามารถค้นหาข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับ อุทยานแห่งชาติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลผลิตที่ได้รับคือความสะดวกในการจองที่พักในเขต อุทยานแห่งชาติ และค้นหาข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติที่นักท่องเที่ยวสามารถ เข้าได้ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand ซึ่งระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ และการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย ซึ่งอาจมีการ พัฒนานำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความน่าสนใจของนักท่องเที่ยวในการเข้ามาท่องเที่ยวภายใน



อุทยานมากขึ้น เช่น ระบบ VR เส้นทางเยี่ยมชมธรรมชาติภายในอุทยานแห่งชาติ โปรแกรมท่องเที่ยว Wild life ส่องธรรมชาติผ่าน VR และ Metaverse เป็นต้น

3) ระบบการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับกรมศิลปากร กระทรวงวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการวางแผนเดินทางท่องเที่ยว ผลผลิตที่ได้รับ คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ ซึ่งจากสถิติข้อมูลนักท่องเที่ยวส่วนใหญ่สนใจเดินทางมาท่องเที่ยวสถานที่ดังกล่าวเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการวางแผนเดินทางท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand ซึ่งระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรมโดยในอนาคตจะพัฒนาให้เกิดความร่วมมือกับภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจการท่องเที่ยว จัดทำการเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ผ่านระบบ VR หรือ Metaverse

4) ระบบการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งถือว่ามีความสำคัญที่นักท่องเที่ยวจะสามารถหลีกเลี่ยงเหตุร้ายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างเดินทางหรือพำนักในราชอาณาจักร ผลผลิตที่ได้รับ คือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวันที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand ซึ่งอาจพัฒนาเป็นระบบวิเคราะห์และประเมินผลความเสี่ยงการเกิดภัยพิบัติแบบ Real Time เช่น การแจ้งเตือนปริมาณน้ำฝนที่มากเกินไป ร่วมกับระบบการตรวจจับการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศฉบับพลัน Virtual Climate Change ทำให้ทราบข้อมูลความเสี่ยงการเกิดเหตุการณ์ที่เป็นอันตรายแก่นักท่องเที่ยว และสามารถประกาศเตือนได้ผ่าน Application อย่างรวดเร็วในอนาคต

5) ระบบการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานเทศกาลและงานประเพณีของไทยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานเทศกาลและงานประเพณีของไทยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติในการเข้าร่วมงานเทศกาลและประเพณีต่าง ๆ ที่จัดขึ้น ผลผลิตที่ได้รับคือความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานเทศกาลและงานประเพณีของไทยที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand โดยอาจมีการพัฒนานำระบบ VR มาใช้ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสสมรรถนะของเทศกาลต่าง ๆ เป็นการดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น

6) ระบบการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าโอท็อปในประเทศไทยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับกรมการพัฒนาชุมชน กระทรวงมหาดไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าโอท็อปที่มีลักษณะเด่นในพื้นที่ต่าง ๆ อันจะเป็นการตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าที่ระลึก อีกทั้งยังเป็นการสร้างรายได้ให้กับชุมชน ผลผลิตที่ได้รับคือความสะดวกในการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าโอท็อปที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ในเว็บไซต์เดียวคือ Entry Thailand ซึ่งระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ และพัฒนาต่อยอดให้สามารถเจรจาธุรกิจผ่าน Platform Entry Thailand ในอนาคต เป็นการส่งเสริมการค้าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ OTOP ให้ก้าวเข้าสู่ตลาดสากลอีกด้วย

7) ระบบการค้นหาข้อมูลด้านกีฬาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลด้านกีฬาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแข่งขันกีฬาใน Event ต่าง ๆ ผลผลิตที่ได้รับคือความสะดวกของนักท่องเที่ยวในการค้นหาข้อมูลด้านกิจกรรมกีฬาและการจัดการแข่งขันกีฬาของประเทศไทย และรายได้จากการท่องเที่ยวที่มาจากกิจกรรมกีฬาที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ในเว็บไซต์เดียวคือ Entry Thailand โดยระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ในเรื่องการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม จนถึงการพัฒนาความร่วมมือทางด้านการกีฬากับด้านการท่องเที่ยว (Sport Tourism) ให้เกิด Mega impact ทางด้าน Sports Tourism รวมถึงกีฬาพื้นบ้านเชิงวัฒนธรรม เช่น การสัมผัสประสบการณ์เป็นผีพายผ่านเทคโนโลยี VR ในการแข่งขันเรือยาวประเพณี

8) ระบบการค้นหาข้อมูลตรวจสอบกำหนดเวลาการเดินทางไฟผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับกรมการรถไฟแห่งประเทศไทย กระทรวงคมนาคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลและตรวจสอบกำหนดเวลาการเดินทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้สำหรับวางแผนเดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทย ผลผลิตที่ได้รับคือ ความสะดวกในการค้นหาข้อมูลตรวจสอบกำหนดเวลาการเดินทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้ได้ในเว็บไซต์เดียว คือ Entry Thailand ซึ่งระบบดังกล่าวจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว ในเรื่องการท่องเที่ยวเชื่อมโยงอนุภูมิภาค และการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ โดยในอนาคตอาจพัฒนาต่อยอดให้มีระบบแนะนำการจองซื้อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบ One-Stop Service ในเส้นทางเชื่อมโยงการท่องเที่ยวโดยรถไฟภายในประเทศ ขยายผลไปถึงภูมิภาคอาเซียน และภูมิภาคเอเชียตามลำดับ

9) การพัฒนาระบบให้เชื่อมโยงระบบการจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) ซึ่งจะเป็นการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานรัฐที่มีความพร้อมรับชำระเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่นักท่องเที่ยวในการซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการต่าง ๆ จากการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐ ผลผลิตที่ได้รับคือความสะดวกในการซื้อสินค้าหรือชำระค่าบริการต่าง ๆ จากการให้บริการด้านการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาและจัดทำข้อเสนอการพัฒนา Digital Platform ที่จะดำเนินการในขั้นตอนต่อไป จึงสามารถเปรียบเทียบ Digital Platform รูปแบบเดิม กับข้อเสนอการพัฒนา Digital Platform รูปแบบใหม่ที่เป็นข้อเสนอในการปรับปรุงและยกระดับได้ ดังนี้

**ตารางที่ 2** ตารางเปรียบเทียบ Digital Platform รูปแบบเดิม กับข้อเสนอการพัฒนา Digital Platform รูปแบบใหม่

Digital Platform: Entry Thailand (เดิม)	Digital Platform: Entry Thailand (ใหม่)
1. แอปพลิเคชัน Thailand Pass เรื่องการตรวจสอบและออกใบรับรองการได้รับวัคซีน (Vaccine Certificate และ Vaccine Passport) / แอปพลิเคชันหมอชนะ 2. การขอ e-Visa ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. การซื้อประกันสุขภาพและการตรวจประกัน COVID ก่อนเข้าประเทศ 4. การค้นหาข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในราชอาณาจักรไทย (Thailand Tourism Directory) / TAT News / เว็บไซต์ ททท. / SHABA / ตารางเที่ยวบิน 5. การขอคืนภาษีสินค้า (Tax Refund) 6. มาตรการป้องกันเหตุต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับนักท่องเที่ยวและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของประเทศ	1. การแจ้งเตือนสภาพอากาศผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 2. การจองที่พักอุทยานแห่งชาติผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับอุทยานแห่งชาติ 3. การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับพิพิธภัณฑ์และอุทยานประวัติศาสตร์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 4. การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 5. การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับเทศกาลและงานประเพณีของไทยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 6. การค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าโอท็อปในประเทศไทยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 7. การค้นหาข้อมูลด้านกีฬาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ 8. การค้นหาข้อมูลตรวจสอบกำหนดเวลาการเดินทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

Digital Platform: Entry Thailand (เดิม)	Digital Platform: Entry Thailand (ใหม่)
	9. พัฒนาระบบให้เชื่อมโยงระบบการจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-payment)

\* หมายเหตุ แม้ว่า会增加รูปแบบใหม่ แต่รูปแบบเดิมก็ยังคงดำเนินการอยู่เพื่อรองรับการแก้ปัญหากรณีการเกิดโรคระบาดอุบัติใหม่ เพื่อให้ผู้เดินทางที่ประสงค์จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยได้รับความสะดวก

### 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

จากการศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร (ภาคผนวก 3) ที่เกี่ยวข้องกับการวางกรอบทิศทางในการพัฒนาและยกระดับประโยชน์และช่องทางในการเพิ่มจำนวนผู้ใช้ Web Portal: Entry Thailand เพื่อรวบรวมข้อมูลในการวางแผนทางการจัดทำข้อเสนอในการพัฒนา Digital Platform: Entry Thailand<sup>20</sup> ตามที่ได้เสนอไปแล้วในข้อ 3.3 สามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1) การที่ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง บน Web Portal: Entry Thailand สามารถสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลได้ ทั้งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และในสถานการณ์ปกติที่มีการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ จึงถือว่าระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางมีความสำคัญในการพัฒนาต่อยอด Digital Platform: Entry Thailand เนื่องจาก Digital Platform ที่นอกจากจะนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้แล้วยังสามารถเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเดินทางเข้ามาในประเทศของนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบคือการเชื่อมโยงบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรให้ตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเชื่อมโยงกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยวตามทิศทางการพัฒนาประเทศที่รัฐบาลกำหนด

2) ประโยชน์ของระบบ Entry Thailand แสดงให้เห็นถึงประโยชน์ที่ให้นแก่นักท่องเที่ยวในการใช้ Digital Platform ของหน่วยงานราชการที่สามารถรองรับและอำนวยความสะดวกกับความคาดหวังและสิ่งที่นักท่องเที่ยวอยากให้หน่วยงานของรัฐดำเนินการ นอกจากนี้ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐถือว่าเป็นประโยชน์อย่างมาก เนื่องจากเป็นการลดกระบวนการและกระบวนการที่ภาครัฐจะต้องให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ ผ่าน Digital Platform: Entry Thailand ดังนั้นหน่วยงานที่เข้าร่วมบูรณาการใน Entry Thailand ก็จะสามารถลดกระบวนการของหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากนั้นยังเป็นการลดอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในการต้องปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการต่าง ๆ ในพื้นที่ ทำให้การให้ข้อมูลสามารถกลับไปรวมไว้ที่ศูนย์กลาง Call Center เพียงแห่งเดียว จึงถือว่ามีประโยชน์ต่อหน่วยงานราชการเป็นอย่างมาก

<sup>20</sup> บทสัมภาษณ์ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2565

3) ในอนาคตจะมีการเชื่อมโยงเว็บไซต์ดังกล่าวกับระบบอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว ซึ่งการเชื่อมโยงดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาระบบที่มีการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เดินทางที่ครบทุกมิติ โดยเฉพาะมิติด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ประเทศไทยยังได้อันดับที่ค่อนข้างต่ำ โดยได้อันดับที่ 111 จาก 140 ประเทศ จากการประเมินของสภาเศรษฐกิจโลก World Economic Forum

4) เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายหลักในการเข้าใช้ Web Portal: Entry Thailand เป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ดังนั้นการประชาสัมพันธ์ให้กับชาวต่างชาติทราบถึงระบบ Digital Platform และการแจ้งให้เอกอัครราชทูตของประเทศต่าง ๆ ประจำประเทศไทยทราบถึงถือเป็นการให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ของประเทศไทยที่มีต่อนักท่องเที่ยวของชาตินั้น ๆ ซึ่งเอกอัครราชทูตถือเป็นบุคคลสำคัญที่จะนำข่าวสารข้อมูลในการเดินทางเข้าประเทศ ไปแจ้งให้กระทรวงการต่างประเทศและนักท่องเที่ยวของประเทศนั้นทราบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มจำนวนนักท่องเที่ยวให้เข้ามาใน Digital Platform ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และถือเป็นการสร้างความสัมพันธ์ในเชิงการทูต (Diplomatic Relationship) อีกทางหนึ่งด้วย นอกจากนี้การจัดทำคู่มือขั้นตอนการใช้งาน Digital Platform: Entry Thailand ถือว่าเป็นการให้ความรู้ในการใช้งานแก่สถานทูตอีกทางด้วย เนื่องจากเมื่อนักท่องเที่ยวสอบถามการใช้งานมายังสถานทูตฯ ทางสถานทูตฯ ก็จะสามารถให้ข้อมูลเหล่านั้นได้อย่างสะดวก จึงถือเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับสถานทูตฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 4.1 สรุปผลการศึกษา

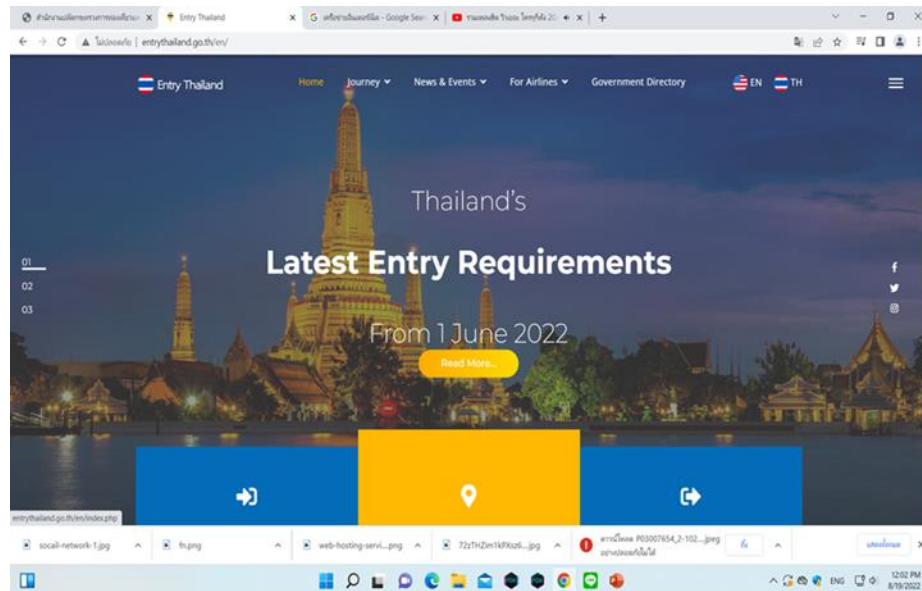
จากจุดเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 เมื่อปี 2562 ที่รัฐบาลต้องมีมาตรการด้านสาธารณสุขเพื่อลดการติดเชื้อของโรคโควิด 19 ส่งผลให้การเดินทางเข้าประเทศไทยมีขั้นตอนที่เพิ่มมากขึ้นและหลากหลายตามเงื่อนไขต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง อาทิ การยื่นขอวีซ่า การแสดงเอกสารหลักฐานการได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 และการซื้อประกันสุขภาพและการตรวจสอบประกันโควิดก่อนเข้าประเทศ เป็นต้น ซึ่งการให้บริการต่าง ๆ ดังกล่าว เป็นการให้บริการที่นักท่องเที่ยวต้องเดินทางไปติดต่อแต่ละหน่วยงานด้วยตนเองทำให้เกิดความไม่สะดวก และเพื่อป้องกันการสัมผัสระหว่างกันอันจะเกิดการแพร่เชื้อได้จึงทำให้หน่วยงานรัฐต่าง ๆ เกิดแนวคิดในการจัดทำบริการต่าง ๆ ให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบการสนับสนุน ส่งเสริม และพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้พยายามพัฒนาระบบบริการเพื่อรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยได้พัฒนา Digital Platform ผ่านระบบเว็บท่า (Web Portal) ในชื่อ Entry Thailand (รูปภาพที่ 1 และรูปภาพที่ 2) โดยได้ทำการบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เพื่อรวบรวมระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางเข้ามาในประเทศไทยมาไว้ใน Web Portal: Entry Thailand ถือเป็นกรรวบรวมระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ที่ช่วยลดขั้นตอนให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการต่าง ๆ ได้อย่างครบวงจร ณ จุดเดียว โดยที่นักท่องเที่ยวไม่ต้องเดินทางไปติดต่อหลายหน่วยงานเพื่อยื่นเอกสารการเดินทางเข้าประเทศไทย ซึ่งในขณะนั้นระบบดังกล่าวจึงถือเป็น Gateway ที่รองรับการอำนวยความสะดวกและให้ผู้เดินทางสามารถเดินทางเข้ามาในราชอาณาจักรไทยอย่างมีประสิทธิภาพ

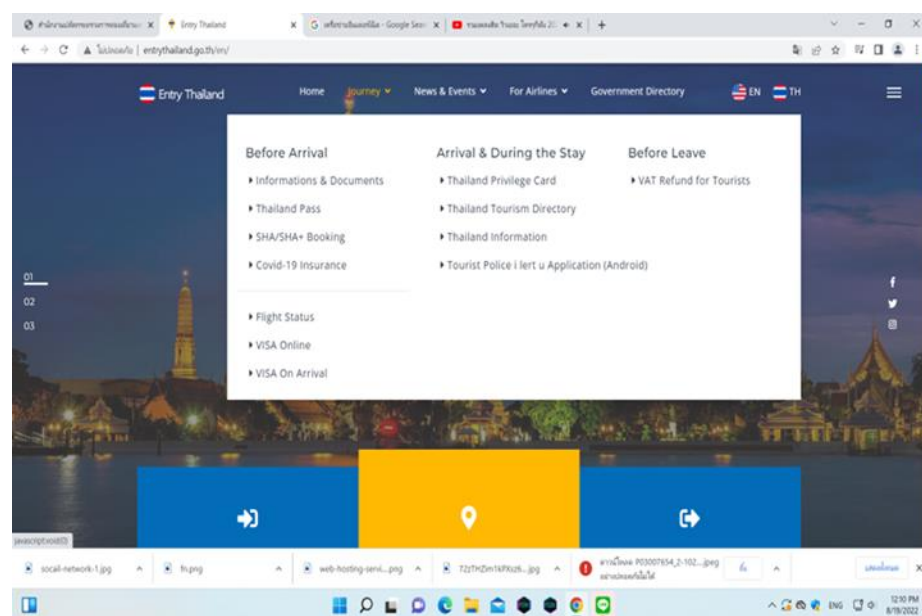
จนเมื่อมาถึงปัจจุบันที่สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้คลี่คลายลงแล้ว จึงทำให้ระบบ Digital Platform มีการปรับลดบทบาท โดยรัฐบาลได้ยกเลิกระบบ Thailand Pass ในการเดินทางเข้าประเทศไทย โดยนักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยไม่ต้องดำเนินการเรื่องเอกสารการฉีดวัคซีน (Vaccine Passport) และไม่ต้องซื้อประกันโควิด 19 รวมทั้งการพัฒนา Web Portal ที่มุ่งเน้นการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์โควิด 19 ไม่มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบัน กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาตระหนักถึง

นโยบายสำคัญของรัฐบาลในการผลักดันให้หน่วยงานราชการพยายามให้บริการประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องผ่านระบบ e-Service จึงยังคงให้ความสำคัญกับระบบ Digital Platform: Entry Thailand อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น นโยบายการลดขั้นตอนในการเดินทางเข้าประเทศไทยจึงควรเปลี่ยนเป็นนโยบายการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อส่งเสริม กระตุ้น ให้นักท่องเที่ยวเกิดความนิยมเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้นจากความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลบริการต่าง ๆ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร และควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) ให้สามารถกระตุ้นให้เกิดการท่องเที่ยวภายหลังสถานการณ์โควิดเพื่อให้เศรษฐกิจของประเทศกลับมาฟื้นตัวได้อีกครั้ง โดยการนำเอาระบบการให้บริการนักท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ เช่น การให้บริการข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การให้บริการข้อมูลสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ร่วมกับระบบอื่น ๆ ที่สนับสนุนการเดินทางท่องเที่ยว ระบบการแจ้งเตือนสภาพอากาศ และระบบการรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวัน รวมไปถึงระบบการจ่ายเงินผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานรัฐ มารวบรวมไว้ใน Web Portal: Entry Thailand ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และพัฒนาให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว มีความหลากหลาย และมีความน่าสนใจ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวได้มีการศึกษาออกแบบการให้บริการนักท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านความสามารถในการแข่งขัน และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการท่องเที่ยว ในมิติด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ การท่องเที่ยวเชื่อมโยงอนุภูมิภาค และการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมโยงการให้บริการนักท่องเที่ยวในมิติต่าง ๆ มาปรากฏรวมอยู่บนเว็บไซต์ Entry Thailand เพียงเว็บไซต์เดียว เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงการท่องเที่ยวทุกมิติและจะทำให้ นักท่องเที่ยวมีความสะดวกสบายในการใช้บริการข้อมูลทางการท่องเที่ยวทั้งหมดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น อันจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวได้มากยิ่งขึ้นและช่วยฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้กลับมาเติบโตอีกครั้ง



ภาพที่ 1 Digital Platform: Entry Thailand ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา



ภาพที่ 2 การเข้าใช้บริการต่าง ๆ บน Digital Platform: Entry Thailand

## 4.2 ข้อเสนอแนะ

### 4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) การกำหนดนโยบายซึ่งแต่เดิมกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้กำหนดนโยบายให้มีการพัฒนาระบบ Digital Platform: Entry Thailand ให้รองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 แต่ในปัจจุบันเมื่อสถานการณ์การแพร่ระบาดได้คลี่คลายลง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาจึงควรปรับเปลี่ยนนโยบายการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางจากการลดขั้นตอนการเข้า



ประเทศในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ให้เป็นนโยบายการพัฒนากระบวนการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถส่งเสริม กระตุ้น ให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยวแบบครบวงจร เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศให้ฟื้นตัวได้ภายหลังสถานการณ์โควิด 19 รวมทั้ง ยังควรคงนโยบายการลดขั้นตอนในการเดินทางเข้าประเทศในกรณีเกิดโรคอุบัติต่าง ๆ ต่อไป

2) ถึงแม้ว่าจำนวนผู้ติดเชื้อโควิด 19 ลดลงแล้ว แต่ยังคงมีจำนวนผู้ติดเชื้ออยู่ อีกทั้งในอนาคตอาจมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มมากขึ้นอีก เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดยังคงมีความไม่แน่นอน ประกอบกับมีโรคอุบัติใหม่ เช่น โรคฝีดาษลิง ที่ได้มีการแพร่ระบาดในวงกว้าง จึงควรมีมาตรการเฝ้าระวังโดยการเตรียมการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวเพื่อรองรับสถานการณ์ดังกล่าวที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตด้วยการพัฒนาปรับปรุงระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทางให้เป็นบริการที่รวมข้อมูลที่สำคัญต่าง ๆ เกี่ยวกับความปลอดภัยของการเดินทางในช่วงการแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ต่าง ๆ รวมทั้งโรคระบาดโควิด 19 ที่อาจเกิดขึ้นอีก

3) โลกดิจิทัลเช่นในยุคปัจจุบันผู้คนนิยมใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการดำเนินการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก จึงควรมีการศึกษา วิจัยเพิ่มเติม ถึงความจำเป็นในการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บสถิติการเข้าใช้บริการของนักท่องเที่ยวเพื่อนำมาคาดการณ์แนวโน้มการใช้บริการซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการนำ Digital Platform ไปใช้ในการกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 4.2.2 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการ

1) ควรบูรณาการการทำงานร่วมกับสถานเอกอัครราชทูตไทยในต่างประเทศ เพื่อประชาสัมพันธ์ระบบดังกล่าวให้แก่ชาวต่างชาติเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้บริการทางการท่องเที่ยวของหน่วยงานรัฐไทยได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เนื่องจากนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวในประเทศไทยส่วนมากเป็นนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติมากกว่านักท่องเที่ยวชาวไทย โดยมีอัตราส่วนที่ 80:20 จึงควรทำการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย เพื่อสื่อสารให้นักท่องเที่ยวได้ทราบถึงระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of Traveling) บน Web Portal: Entry Thailand เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าใช้บริการระบบดังกล่าว

2) ควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบดังกล่าวเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติสามารถใช้งาน Web Portal: Entry Thailand ได้อย่างสะดวก เนื่องจากการค้นหาข้อมูลบน Web Portal Entry Thailand เป็นกรดำเนินการที่มีขั้นตอนในการใช้งานระบบที่ค่อนข้างหลากหลาย โดยมีติดต่าง ๆ ในการท่องเที่ยวและการเดินทางเข้ามาในประเทศที่ค่อนข้างมาก การเดินทาง ร้านอาหาร ร้านขายของที่ระลึก การแสดง ศิลปวัฒนธรรมต่าง ๆ

3) ควรศึกษาภารกิจของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ในการให้บริการข้อมูลด้านการท่องเที่ยวและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อการบูรณาการการทำงานร่วมกันในการพัฒนาระบบการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่สามารถตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน และเพื่อขยายผลการดำเนินการให้ครอบคลุมทุกบริบทที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวอย่างครบวงจร เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวต้องการเดินทางเข้าท่องเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นการสร้างรายได้เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ที่มีการปิดประเทศเพื่อป้องกันการแพร่ระบาด ส่งผลให้รายได้จากการท่องเที่ยวลดลงเป็นอย่างมาก จากรายได้ 3.01 ล้านล้านบาท ในปี 2562 ลดลงเหลือ 3 แสนล้านบาท ในปี 2563 และ 1 แสนล้านบาท ในปี 2564

4) ควรนำ Metaverse หรือโลกเสมือน (ภาพที่ 3 และ 4) มาใช้ควบคู่กับ Digital Platform: Entry Thailand ในการท่องเที่ยวตามแหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลนำนักท่องเที่ยวเข้าไปในโลกเสมือนเพื่อชมสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เป็นการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวทุกแห่งในประเทศไทยเพื่อกระตุ้นจูงใจให้นักท่องเที่ยวอยากเดินทางมาสัมผัสประสบการณ์การท่องเที่ยวประเทศไทยมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้นักท่องเที่ยวกลับมาท่องเที่ยวในประเทศไทยอีกครั้ง (Re-visit)

5) ควรมีการศึกษาเพื่อหาทางปรับปรุงกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่สามารถสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการใน Digital Platform ของราชการได้ ซึ่งต้องไม่ขัดต่อผลประโยชน์ของราชการ ดังตัวอย่างเช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยได้ร่วมลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือกับ บริษัท หัวเว่ย เทคโนโลยี (ประเทศไทย) ว่าด้วย DIGITAL TRANSFORMATION AND INNOVATION DEVELOPMENT FOR SMART TOURISM ในวันที่ 8 สิงหาคม 2565 เพื่อส่งเสริมอุตสาหกรรม การท่องเที่ยวไทยด้วยเทคโนโลยีขั้นสูงจากหัวเว่ย ได้แก่ 5G คลาวด์ AI และ AR/VR เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มการท่องเที่ยวดิจิทัลอัจฉริยะ และอีโคซิสเต็ม (Ecosystem) ด้านการท่องเที่ยวรูปแบบใหม่ เนื่องจากในการพัฒนา Digital Platform: Entry Thailand มีข้อจำกัด ได้แก่ การที่ต้องเน้นการให้บริการจากหน่วยงานราชการเป็นหลัก และไม่สามารถให้พื้นที่กับภาคเอกชนในการเข้ามาดำเนินการด้านการส่งเสริมการขายหรือการตลาดใน Digital Platform: Entry Thailand ได้ จึงทำให้อาจไม่ตอบโจทย์พฤติกรรมของนักท่องเที่ยวที่มีความหลากหลาย เช่น นอกจากการรับข้อมูลแหล่งท่องเที่ยวแล้วยังอาจต้องการจองสถานที่พักของภาคเอกชนที่อยู่ใกล้เคียง ดังนั้น การวางแนวทางสำคัญในการบูรณาการร่วมกับภาคเอกชนที่มีความรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวจึงมีความสำคัญ ซึ่งการให้ภาคเอกชนที่ได้รับการยอมรับในการทำตลาดหรือส่งเสริมการขายมาสนับสนุนการให้บริการที่ตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวมากที่สุดในลักษณะ Public Private Partnership (PPP)



ภาพที่ 3 Enter the Metaverse เปิดโอกาสแห่งอนาคตของธุรกิจท่องเที่ยวในโลก Metaverse



ภาพที่ 4 Metaverse ยุคต่อไปของอินเทอร์เน็ตที่ใกล้ตัวกว่าที่เราคิด

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. หนังสือแผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2560-2564).

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account: TSA). สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2562.

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา. ข้อมูลจากบัญชีประชาชาติด้านการท่องเที่ยว (Tourism Satellite Account: TSA). สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563, 2564.

คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2565.

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2566-2570.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. หนังสือยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา).

### บทความในนิตยสาร

โชติ ตราชู. นิตยสารรายงานสถานะเศรษฐกิจการท่องเที่ยว รูปแบบทางการท่องเที่ยวแบบ New normal. ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2563.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.

### รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

นายธราดล หิรัญพุกษ์. การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยอุปสรรคของการท่องเที่ยวในแหล่งต่าง ๆ ของประเทศไทยตามความคิดเห็นของชาวต่างชาติ. 2565.

นายสง สุวรรณแผ่นผา. จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาของนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในประเทศไทย.  
2563.

ณัษพร สุทธิคันสนีย์. การตลาด / กลยุทธ์การตลาด, การตลาดดิจิทัล, การตลาดออนไลน์, การวิจัย  
ตลาด, การแบ่งส่วนตลาด.

พัชรียา แก้วชู. จากผลการวิจัยพบว่าในปัจจุบันนักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับความปลอดภัยในการ  
ท่องเที่ยว. 2563.

Dickman, S. Tourism: An Introductory Text. 2nd ed. Australia: Hodder Education, 1996.

### สื่ออิเล็กทรอนิกส์

Digital Transformation คืออะไร 4 Steps สำคัญในการ Roadmap องค์กร. [ออนไลน์]. 4

กุมภาพันธ์ 2019. แหล่งที่มา: <https://www.martechthai.com/technology/digital-transformation-roadmap/>.

MICE Intelligence Team. Enter the Metaverse ยกระดับการเดินทางในโลกเสมือน เปิดโอกาส  
แห่งอนาคตของธุรกิจท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. 18 มกราคม 2565. แหล่งที่มา:

<https://intelligence.businesseventsthailand.com/th/blog/enter-the-metaverse-ยกระดับการเดินทางในโลกเสมือน-เปิดโอ>.

Teachme Biz. Digital Transformation คืออะไร สำคัญอย่างไร. [ออนไลน์]. 22 ธันวาคม 2020.

แหล่งที่มา: <https://teachme-biz.com/blog/digital-transformation/>.

เดลินิวส์ออนไลน์. คปภ.พนัก 8 หน่วยงาน เชื่อมโยงระบบ Entry Thailand คัมครองนักท่องเที่ยว.

[ออนไลน์]. 3 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www.dailynews.co.th/news/1211838/>.

นิตาชล ฉัตรทอง. บริบทภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม Context Thailand

Government to Step Into An Innovative Organization. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา:  
<https://so03.tcithaijo.org>.

สำนักข่าวอินโฟเควสท์. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาผุดแพลตฟอร์ม Ease of Traveling อำนวย  
ความสะดวกนักท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. 15 ธันวาคม 2564.

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. โครงการรายงานภาวะเศรษฐกิจการท่องเที่ยวราย  
ไตรมาสเพื่อสนับสนุนขีดความสามารถในการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC).

[ออนไลน์]. 1 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: [https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/article\\_attach/6Lesson1TourismEconomicFinalReport2015.pdf](https://secretary.mots.go.th/ewtadmin/ewt/policy/article_attach/6Lesson1TourismEconomicFinalReport2015.pdf).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). ข้อกำหนดและเงื่อนไขการใช้บริการแพลตฟอร์มดิจิทัลประชาชน. [ออนไลน์]. 12 กรกฎาคม 2565. แหล่งที่มา: <https://www.dga.or.th/document-sharing/termsandconditions/citizen/>

สุทธิดา เลิศรุจิวิช. Digital Government : พลิกวิกฤตเป็นโอกาสในการก้าวเข้าสู่ “รัฐบาลดิจิทัล”. [ออนไลน์]. 10 กันยายน 2021. แหล่งที่มา: <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7792>.

### สัมภาษณ์

โชติ ตราชู. ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. บทความบนเว็บไซต์สำนักข่าวอินโฟเควสท์ สัมภาษณ์ 15 ธันวาคม 2564. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแพลตฟอร์ม Ease of Traveling อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

พิพัฒน์ รัชกิจประการ. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. บทความบนเว็บไซต์สำนักข่าวอินโฟเควสท์ สัมภาษณ์ 15 ธันวาคม 2564. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแพลตฟอร์ม Ease of Traveling อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

มงคล วิมลรัตน์. ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. บทความบนเว็บไซต์สำนักข่าวอินโฟเควสท์ สัมภาษณ์ 15 ธันวาคม 2564. กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาแพลตฟอร์ม Ease of Traveling อำนวยความสะดวกนักท่องเที่ยว

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก.

### ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน<sup>21</sup>

ในช่วง 2 ทศวรรษที่ผ่านมา ประเทศไทยเผชิญกับความท้าทายในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถทางเศรษฐกิจของประเทศอย่างต่อเนื่อง อาทิ ปัจจัยด้านความผันผวนของเศรษฐกิจโลก กฎระเบียบระหว่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการแข่งขันทางการค้า ทักษะความสามารถของแรงงาน โครงสร้างประชากรที่เข้าสู่สังคมสูงวัย และเทคโนโลยีที่มีการพัฒนาอย่างรวดเร็วที่ส่งผลให้ภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และภาคบริการต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค รูปแบบการค้าที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงเชิงนโยบายการพัฒนาของประเทศต่าง ๆ ในภูมิภาคที่ทำให้เกิดการลงทุนจากนักลงทุนต่างประเทศมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคต อาทิ เศรษฐกิจโลก โครงสร้างประชากร เทคโนโลยี จะทำให้ประเทศไทยเผชิญความท้าทายมากขึ้นในการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศในระยะต่อไป

ในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถของประเทศในระยะต่อไป โดยยึดเป้าหมายในการยกระดับประเทศไทยให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยจำเป็นต้องปรับโครงสร้างทางเศรษฐกิจทั้งระบบเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันและส่งผลให้เกิดการยกระดับรายได้ และในขณะเดียวกันการพัฒนาดังกล่าวจะต้องส่งผลให้ความเหลื่อมล้ำลดลง ดังนั้น การพัฒนาประเทศในระยะต่อไปจำเป็นต้องทำอย่างยั่งยืนที่ประเทศไทยจะต้องสร้างเครื่องยนต์ทางเศรษฐกิจใหม่ที่จะช่วยยกระดับการพัฒนาประเทศไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการพัฒนาในช่วง 20 ปีข้างหน้า จะมุ่งเน้นการวิจัย พัฒนานวัตกรรม และนำเทคโนโลยีใหม่มาปรับใช้และต่อยอดภาคการผลิตและบริการในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มผลิตภาพ และสร้างมูลค่าเพิ่ม รวมทั้งการปรับโครงสร้างภาคการผลิตและบริการในปัจจุบันไปสู่ภาคการผลิตและบริการใหม่ที่มีศักยภาพ การพัฒนารูปแบบการค้าให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป การส่งเสริมให้เกิดสังคมผู้ประกอบการพัฒนาทักษะ และความสามารถของแรงงาน

ดังนั้น เพื่อยกระดับการพัฒนาประเทศให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูงได้อย่างประสบความสำเร็จใน 20 ปี ประเทศไทยจึงจำเป็นต้องมีการขยายตัวการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ต่อเนื่อง รวมทั้งมีขีดความสามารถทางการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นในเวทีสากล สำหรับยุทธศาสตร์ชาติที่มีความเกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว จะเป็นยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติ

<sup>21</sup> สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561-2580 ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา



ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันได้มุ่งพัฒนาบนพื้นฐานแนวคิด 3 ประการ ได้แก่ (1) “ต่อยอดอดีต” โดยมองกลับไปที่รากเหง้าทางเศรษฐกิจ อัตลักษณ์ วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต และจุดเด่นทางทรัพยากรธรรมชาติที่หลากหลาย รวมทั้งความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบของประเทศในด้านอื่น ๆ นำมาประยุกต์ผสมผสานกับเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของเศรษฐกิจและสังคมโลกสมัยใหม่ (2) “ปรับปรุงจจุบัน” เพื่อปูทางสู่อนาคตผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศในมิติต่าง ๆ ทั้งโครงข่ายระบบคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างพื้นฐานวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และดิจิทัล และการปรับสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมและบริการอนาคต และ (3) “สร้างคุณค่าใหม่ในอนาคต” ด้วยการเพิ่มศักยภาพของผู้ประกอบการ พัฒนาคอร์ปใหม่ รวมถึงปรับโมเดลธุรกิจ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของตลาด ผสมผสานกับยุทธศาสตร์ที่รองรับอนาคตบนพื้นฐานของการต่อยอดอดีตและปรับปรุงจจุบัน พร้อมทั้งการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐ จะทำให้ประเทศไทยสามารถสร้างฐานรายได้และการจ้างงานใหม่ ขยายโอกาสทางการค้าและการลงทุนในเวทีโลก ควบคู่ไปกับการยกระดับรายได้และการกินดีอยู่ดี รวมถึงการเพิ่มขึ้นของคนชั้นกลางในประเทศได้ในคราวเดียวกัน

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันจึงกำหนดแนวทางการพัฒนาที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาภาคขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคตที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ทั้งในภาคเกษตร อุตสาหกรรมและบริการ และการท่องเที่ยว โดยให้ประเทศสามารถยกระดับการผลิตทางการเกษตรเพื่อสร้างมูลค่าให้สูงขึ้น ขณะที่มียุทธศาสตร์และบริการแห่งอนาคตที่จะเป็นภาคขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่ประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีแห่งอนาคต รวมทั้งรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก ในขณะเดียวกันจำเป็นต้องพัฒนาปัจจัยสนับสนุนต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพในด้านโครงข่ายคมนาคม พื้นที่และเมือง รวมถึงเทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนในการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ เงินทุน บุคลากร และเชื่อมโยงประเทศไทยกับประชาคมโลกและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงสู่อนาคต

จากที่กล่าวไว้ข้างต้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่ายุทธศาสตร์ชาติ ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งเป็นเป้าหมายหลักที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้วางรากฐานในการกำหนดกรอบนโยบายการบริหารราชการที่เน้นการใช้ภาคการท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดทิศทางการสร้างรายได้ให้กับประเทศ การบริหารราชการโดยรวมของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จึงให้ความสำคัญต่อการแสวงหารูปแบบและวิธีการในการให้ประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลกผ่านระบบบริหารและรูปแบบนวัตกรรมต่าง ๆ ซึ่ง Digital Platform ก็เป็นรูปแบบนวัตกรรมหนึ่งที่ได้นำมาใช้ในการผลักดันให้เกิดการสร้างรายได้จากเศรษฐกิจการท่องเที่ยว

## แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2580)<sup>22</sup>

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2580) ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก โดยมุ่งพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระบบ เน้นนักท่องเที่ยวกลุ่มคุณภาพ สร้างความหลากหลายด้านการท่องเที่ยวให้สอดคล้องกับความต้องการของนักท่องเที่ยว และเน้นการพัฒนาการท่องเที่ยวในสาขาที่มีศักยภาพ แต่ยังคงรักษาจุดเด่นของประเทศ ด้านขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม อัตลักษณ์ความเป็นไทย ตลอดจนการรักษาสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 6 แผนย่อย ได้แก่

1) การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม สร้างสรรค์คุณค่าสินค้าและบริการการท่องเที่ยว มุ่งเน้นการใช้องค์ความรู้และนวัตกรรม ผนวกกับจุดแข็งในด้านความหลากหลายทางทรัพยากรธรรมชาติ วัฒนธรรม และวิถีชีวิต เพื่อสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการด้านการท่องเที่ยวที่ตอบสนองพฤติกรรมความต้องการนักท่องเที่ยว และสร้างทางเลือกของประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้กับนักท่องเที่ยว

2) การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ส่งเสริมให้ไทยเป็นจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ ครอบคลุมการจัดประชุมและนิทรรศการ การจัดงานแสดงสินค้า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเป็นรางวัล การจัดการแข่งขันกีฬาระดับนานาชาติ การท่องเที่ยวเชิงกีฬา รวมถึงการพักผ่อนระหว่างหรือหลังการประกอบธุรกิจหรือการทำกิจกรรมต่าง ๆ อันเป็นการดึงดูดกลุ่มนักท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวที่มีคุณภาพ อีกทั้งส่งเสริมให้การจัดงานธุรกิจและกิจกรรมต่าง ๆ เป็นการสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศ เป็นเวทีแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่นำไปสู่การสร้างสรรค่นวัตกรรม รวมถึงการสร้างเวทีเจรจาการค้าและการลงทุนของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมเป้าหมาย

3) การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย พัฒนาและยกระดับมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย ทั้งสินค้า บริการ บุคลากร ผู้ประกอบการ และแหล่งท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องตลอดห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว เน้นสร้างความแตกต่างและความเป็นเอกลักษณ์จากการให้บริการตามแบบอย่างความเป็นไทยที่โดดเด่นในระดับสากล ร่วมกับการใช้องค์ความรู้และภูมิปัญญาไทยที่พัฒนาต่อยอดกับความคิดสร้างสรรค์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ

4) การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ ส่งเสริมการท่องเที่ยวทางน้ำให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวไทยเป็นแหล่งสร้างรายได้ใหม่ให้กับประเทศ โดยคำนึงถึงความยั่งยืนของแหล่งท่องเที่ยว และการมีส่วนร่วมของชุมชนครอบคลุมการท่องเที่ยวทางทะเลและชายฝั่ง และการท่องเที่ยวในลุ่มน้ำ

<sup>22</sup> คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2561-2580

สำคัญ โดยการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการท่องเที่ยวทางน้ำให้ได้มาตรฐาน สร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายตอบสนอง ความต้องการของนักท่องเที่ยว รวมถึงบริบทของพื้นที่และชุมชนในพื้นที่

5) การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค ยกกระดับให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยง เส้นทางท่องเที่ยวภายในภูมิภาคอาเซียน โดยใช้ประโยชน์จากที่ตั้งทางภูมิศาสตร์ แผนการลงทุน พัฒนาเครือข่ายคมนาคมทั้งทางถนน ราง น้ำ และอากาศ และกรอบความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้าน เพื่อการเชื่อมโยงเส้นทางท่องเที่ยวภายในประเทศ อนุภูมิภาค และอาเซียน บนฐานอัตลักษณ์ เดียวกัน เพื่อส่งเสริมให้เป็นจุดหมายปลายทางท่องเที่ยวร่วมกัน

6) การพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว พัฒนาปัจจัยแวดล้อมให้เอื้อต่อการยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว และการจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการท่องเที่ยวไทย

จากแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการท่องเที่ยว (พ.ศ. 2561-2580) ที่ให้ความสำคัญกับการรักษาการเป็นจุดหมายปลายทางของการท่องเที่ยวระดับโลก ที่เน้น 6 แผนย่อย ได้แก่ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และวัฒนธรรม การท่องเที่ยวเชิงธุรกิจ การท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ ความงาม และแพทย์แผนไทย การท่องเที่ยวสำราญทางน้ำ การท่องเที่ยวเชื่อมโยงภูมิภาค และการพัฒนาระบบนิเวศการท่องเที่ยว จึงสามารถวางกรอบแนวทาง (Framework) ในการออกแบบระบบอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวผ่าน Digital Platform ที่จะบูรณาการกับหน่วยงาน ภาครัฐราชการต่าง ๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวให้มีความครอบคลุมกับแผน ทั้ง 6 แผน ซึ่งหากสามารถเชื่อมโยงการอำนวยความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่ตอบโจทย์แผนแม่บททั้ง 6 แผนได้ ก็จะเป็นการบริหารราชการของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาที่สามารถสอดรับกับการดำเนินการ ให้เป็นไปตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ประเด็นด้านการท่องเที่ยว ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด 19 (พ.ศ. 2564-2565)<sup>23</sup>**

แผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด 19 (พ.ศ. 2564-2565) เป็นแผนสำหรับการพัฒนาศักยภาพของประเทศให้สามารถ “ลี้มแล้วลุกไว” (Resilience) โดยให้ความสำคัญใน 3 มิติ ได้แก่ (1) การพร้อมรับ (Cope) หรือความสามารถในการบริหารจัดการภายใต้สภาวะวิกฤตให้ประเทศยังคงยืนหยัดและต้านทานความยากลำบากและฟื้นคืน

<sup>23</sup> คณะกรรมการนโยบายการท่องเที่ยวแห่งชาติ, แผนพัฒนาการท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2564-2565

กลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วเมื่อภาวะวิกฤตผ่านพ้นไป (2) การปรับตัว (Adapt) หรือความสามารถในการปรับทิศทาง การพัฒนา รูปแบบ และแนวทางที่ดำเนินการอยู่ให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง ความไม่แน่นอน และบริบทการพัฒนาประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป (3) การเปลี่ยนแปลงเพื่อพร้อมเติบโตอย่างยั่งยืน (Transform) หรือการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและปัจจัยพื้นฐานให้สอดคล้องกับกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และเน้นคุณภาพ และการเชื่อมโยงการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพกับการส่งเสริมอุตสาหกรรมและบริการทางการแพทย์ครบวงจร เป็นแนวทางการพัฒนาในประเด็นพัฒนาด้านการยกระดับขีดความสามารถของประเทศเพื่อรองรับการเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนในระยะยาว

ซึ่งแผนแม่บทเฉพาะกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติอันเป็นผลมาจากสถานการณ์โควิด 19 (พ.ศ. 2564-2565) ถือว่าเป็นจุดตั้งต้นในระยะแรกของการพัฒนาระบบ Digital Platform: Entry Thailand ที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้ตระหนักถึงการฟื้นคืนกลับสู่สภาวะปกติได้อย่างรวดเร็วเมื่อภาวะวิกฤตผ่านพ้นไป ด้วยความพยายามในการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Transform) การให้บริการการท่องเที่ยวที่นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว โดยเฉพาะผู้เดินทางเข้ามาประเทศไทยในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา (COVID-19)

### แผนการปฏิรูปประเทศ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2564-2565)

มีเป้าหมายให้ความสำคัญกับกิจกรรมปฏิรูปประเทศที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเร่งด่วนสามารถดำเนินการและวัดผลได้อย่างเป็นรูปธรรมในช่วงปี พ.ศ. 2564-2565 โดยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมุ่งเน้นการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยวคุณภาพสูงให้เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจโดยเน้นกลุ่มลูกค้าที่ใส่ใจสุขภาพผ่านโมเดลอารมณ์ดีมีความสุข (Happy Model) และขับเคลื่อน Medical and Wellness Hub เพื่อสร้างความเชื่อมั่นต่อนักท่องเที่ยว กระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและชุมชน และก่อให้เกิดอุตสาหกรรมต่อเนื่องและการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น รวมถึงการเพิ่มขีดความสามารถด้านเศรษฐกิจสร้างสรรค์และการสนับสนุนการท่องเที่ยวเรือสำราญทางน้ำ โดยต้องเตรียมความพร้อมด้านอุปทานเพื่อรองรับอุปสงค์ที่จะเพิ่มขึ้น

การเชื่อมโยงแผนการปฏิรูปประเทศ ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2564-2565) ที่จะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ (Big Rock) จึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการทบทวนและปรับทิศทางในการบริหารราชการ เน้นคุณภาพการบริหารราชการมากกว่าปริมาณ แต่ให้ความสำคัญกับการเข้าถึงและความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งในส่วนของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ก็จะเป็นเรื่องของการสร้างการเข้าถึงอย่างสะดวกในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นปัจจัยให้เกิด

ความยากลำบากต่อนักเดินทางในการเดินทางเข้ามาในประเทศ ดังนั้นการพัฒนา Digital Platform จึงมีความสำคัญในการสนับสนุนการเดินทางเข้ามาในประเทศให้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

### อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

พระราชบัญญัติการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ได้ให้ความหมาย อุตสาหกรรมท่องเที่ยวไว้ว่า อุตสาหกรรมที่จัดให้มีหรือให้บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทั้งภายใน และภายนอกราชอาณาจักรโดยมีค่าตอบแทน และความหมายรวมถึง

- 1) ธุรกิจนำเที่ยว
- 2) ธุรกิจโรงแรมนักท่องเที่ยว
- 3) ธุรกิจภัตตาคาร สถานบริการและสถานที่ตากอากาศสำหรับนักท่องเที่ยว
- 4) ธุรกิจการขายของที่ระลึกหรือสินค้าสำหรับนักท่องเที่ยว
- 5) ธุรกิจการกีฬาสำหรับนักท่องเที่ยว

6) การดำเนินงานนิทรรศการ งานแสดง งานออกร้าน การโฆษณาเผยแพร่ หรือการดำเนินงานอื่นใดโดยมีความมุ่งหมายเพื่อชักนำหรือส่งเสริมให้มีการเดินทางท่องเที่ยว

“ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมท่องเที่ยว” หมายความว่า ผู้ดำเนินธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

“นักท่องเที่ยว” หมายความว่า บุคคลที่เดินทางจากท้องที่อันเป็นที่อยู่โดยปกติของตน ไปยังท้องที่อื่นเป็นการชั่วคราวด้วยความสมัครใจและด้วยวัตถุประสงค์อันมิใช่เพื่อไปประกอบอาชีพ หรือหารายได้

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวถือเป็นอีกส่วนหนึ่งในการออกแบบการให้บริการผ่าน Digital Platform ที่คำนึงถึงธุรกิจต่าง ๆ ที่อยู่ในภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยว โดยจะใช้เป็นแนวทางที่สร้างความเชื่อมโยงในลักษณะห่วงโซ่คุณค่า (Value Chain) ที่ทำให้เกิดการพัฒนาระบบต่อยอดได้อย่างมีความสมบูรณ์

### ระบบราชการ 4.0<sup>24</sup>

ระบบราชการ 4.0 ถือเป็นแนวทางหลักในการพัฒนาระบบราชการและสร้างนวัตกรรม การบริการเพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 โดยหลักการแล้ว ระบบราชการ 4.0 กำหนดให้ ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Better Governance, Happier Citizens) ซึ่งก็หมายถึง ระบบ

<sup>24</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ราชการต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้

1) เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้ กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคมได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัด ระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวตั้ง ขณะเดียวกันก็ยังคงเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐ ด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะ เป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและ มองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่าประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอ ความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการ ของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการ เชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการ ของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้อง ทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและ ประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่าง ฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ อย่างทันเวลาตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงาน สมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่าง เหมาะสมกับบทบาทของตน

การสร้าง Digital Platform โดยยึดแนวทางระบบราชการ 4.0 จึงถือเป็นการนำแนวคิด ของการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ควบคู่ไปกับการสร้างขีด สมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ให้เกิดขึ้นกับภาครัฐ

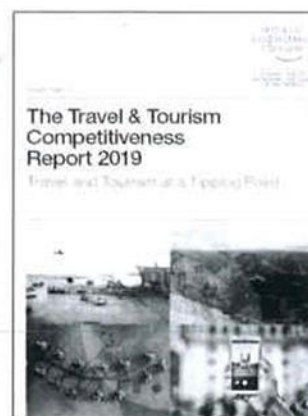
โดยการพัฒนาการให้บริการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัล Digital Platform มาเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการแก่ผู้เดินทาง

## ภาคผนวก ข.

## สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ปี พ.ศ. 2562

## สรุปขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของไทย ปี พ.ศ. 2562

World Economic Forum สภาเศรษฐกิจโลกได้จัดทำรายงาน Travel & Tourism Competitiveness Report 2019 ซึ่งเป็นดัชนีที่แสดงให้เห็นถึงขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศต่างๆ โดยพิจารณาจากดัชนี 14 รายการ และแต่ละรายการมีคะแนนเต็ม 7 คะแนน โดยในรายงานฉบับปี 2562 (ค.ศ. 2019) ได้ถูกเผยแพร่เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2562 มีประเทศที่ทำการจัดลำดับทั้งสิ้น 140 ประเทศ ซึ่งมีประเทศที่เข้าร่วมการจัดอันดับใหม่จำนวน 8 ประเทศ และมีประเทศที่มีข้อมูลไม่เพียงพอและไม่ได้จัดอันดับในครั้งนี้อยู่ 4 ประเทศ



สำหรับภูมิภาคอาเซียน มีการจัดอันดับจำนวน 9 ประเทศ (เพิ่มประเทศบรูไน) โดยสิงคโปร์ ได้รับการจัดอันดับดีที่สุดในอันดับที่ 17 ของโลก รองลงมาได้แก่ มาเลเซีย ไทย อินโดนีเซีย เวียดนาม บรูไน ฟิลิปปินส์ ลาว และกัมพูชา ตามลำดับ นอกจากนี้ เมื่อเปรียบเทียบการจัดลำดับในครั้งที่ผ่านๆ มา (ปี 2560) มี 5 ประเทศที่มีลำดับดีขึ้น มีประเทศที่อันดับลดลงจำนวน 3 ประเทศ ได้แก่ สิงคโปร์ มาเลเซีย และลาว รวมทั้งมีประเทศที่ได้รับการจัดอันดับเพิ่มเติมในปีนี้เป็น ประเทศบรูไน ซึ่งเป็นลำดับที่ 72 ดังนั้น จึงถือได้ว่า สิงคโปร์ เป็นประเทศที่มีความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวสูงสุดในกลุ่มอาเซียน และเวียดนามและฟิลิปปินส์เป็นประเทศที่มีความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวปรับตัวดีขึ้นมากที่สุดในกลุ่มอาเซียน

ตารางที่ 1 ขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของอาเซียน ปี 2562

ลำดับที่	ประเทศ	ปี 2558	ปี 2560	ปี 2562	เปลี่ยนแปลง
1	สิงคโปร์	11	13	17	-4
2	มาเลเซีย	25	26	29	-3
3	ไทย	35	34	31	3
4	อินโดนีเซีย	50	42	40	2
5	เวียดนาม	75	67	63	4
6	บรูไน	-	-	72	-
7	ฟิลิปปินส์	74	79	75	4
8	ลาว	96	94	97	-3
9	กัมพูชา	105	101	98	3
10	เมียนมา	134	-	-	-

ที่มา: Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum



# Thailand

31st / 141

Travel & Tourism Competitiveness Index 2019 edition



## Key Indicators

Source: World Tourism Organization (WTO) - Global Travel and Tourism Council (GTC)

International tourist arrivals	35,482,500	T&T industry Share of GDP % GDP	9
International tourism inbound receipts	US \$57,477.0 million	T&T industry employment % of total	2,436,300 jobs
Average receipts per arrival	US \$1,619.9	T&T industry Share of Employment % total employment	6.5
T&T industry GDP % of total	US \$46,863.1 million		6.5
	9.5%		

## Performance Overview

Key Score



## Past performance

Travel & Tourism Competitiveness Edition	2015	2017	2019
Rank	35 / 141	34 / 136	31 / 140
Score	4.3	4.4	4.5

ที่มา: Travel & Tourism Competitiveness Report 2019, World Economic Forum

สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยที่สร้างรายได้ให้แก่ประเทศเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนับตั้งแต่ปี 2556 เป็นต้นมา อุตสาหกรรมท่องเที่ยวสร้างรายได้เกินกว่า 1 ล้านล้านบาท มาโดยตลอด ซึ่งในปี 2561 ประเทศไทยมีรายได้จากการท่องเที่ยว 2.94 ล้านล้านบาท และมีแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยวมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามการเพิ่มขึ้นของจำนวนนักท่องเที่ยว โดยเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ก่อให้เกิดการจ้างแรงงาน และเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการกระจายรายได้สู่ท้องถิ่นและลดความเหลื่อมล้ำ ดังนั้น เพื่อให้ประเทศไทยสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ประเทศไทยอาจจะต้องเดินหน้าการพัฒนาในด้านที่ควรปรับปรุง ได้แก่ ด้านความยั่งยืนของทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มความเข้มข้นในด้านความปลอดภัย และยกระดับความสะอาดและสุขภาพให้มีความครอบคลุมในทุกสาขาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ในขณะที่เดียวกันต้องยกระดับในอันดับที่อยู่ในระดับกลางให้ปรับอันดับให้สูงขึ้น เพิ่มมาตรการในการอำนวยความสะดวกต่อการเดินทางพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับต่อการขยายตัวของคนเดินทางทั่วโลก ประกอบกับยกระดับอันดับที่อยู่ในระดับดีเด่นให้สามารถรักษาระดับให้สูงขึ้น เป็นที่น่าสังเกตว่า อันดับที่อยู่ในเกณฑ์ดีที่สุด แต่ปรับอันดับลดลง อาจจะต้องมีมาตรการในการรองรับโจทย์ในข้อดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็น ด้านทรัพยากรธรรมชาติ การแข่งขันด้านราคาและโครงสร้างพื้นฐานด้านการขนส่งทางอากาศ เพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น ทั้งนี้ อาจจะต้องบูรณาการความร่วมมืออย่างเป็นรูปธรรมกับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายเพื่อการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป

\*\*\*\*\*

กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยวและกีฬา  
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา  
5 กันยายน 2562

**ภาคผนวก ค**  
**การสัมภาษณ์และชุดคำถาม**

การสัมภาษณ์ผู้บริหารของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

- 1) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 2) ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
- 3) ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ระบบ Ease of Traveling ให้นักท่องเที่ยวทราบผ่านช่องทางใดบ้าง

- 2) ในอนาคตหากสถานการณ์กลับมาเป็นปกติแล้ว ระบบนี้จะยังใช้อยู่หรือไม่
- 3) ประโยชน์ของ Digital Platform: Entry Thailand คืออะไร
- 4) นักท่องเที่ยวจะทราบขั้นตอนในการใช้ Platform ได้อย่างไร
- 5) เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไประบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง บน Web Portal Entry Thailand จะยังสามารถสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลได้หรือไม่

ผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง (Ease of traveling) บนเว็บไซต์ Entry Thailand สรุปได้ดังนี้

รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวว่า ได้มีการประชาสัมพันธ์ระบบ Ease of Traveling ให้นักท่องเที่ยวทราบผ่านทางเว็บไซต์ของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาและผ่านทางสถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศในประเทศไทยทุกแห่ง โดยขอให้สถานทูตช่วยประชาสัมพันธ์ให้นักท่องเที่ยวที่จะเดินทางเข้ามาในประเทศไทยทราบและขอให้นำลิงค์ [www.EntryThailand.go.th](http://www.EntryThailand.go.th) ไปไว้บนเว็บไซต์สถานทูต

ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวว่า ในอนาคตหากสถานการณ์กลับมาเป็นปกติแล้วยังสามารถใช้ระบบนี้ได้อยู่ เนื่องจากในอนาคตจะมีการเชื่อมโยงเว็บไซต์ดังกล่าวกับระบบอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการท่องเที่ยว เช่น เชื่อมโยงกับระบบข้อมูลการพยากรณ์อากาศและสภาพอากาศในทุกพื้นที่ของกรมอุตุนิยมวิทยา เชื่อมโยงกับระบบการรายงานสถานการณ์สาธารณสุขประจำวันของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเชื่อมโยงกับระบบการค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับงานเทศกาลและงานประเพณีของไทยของสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม เป็นต้น

ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวว่า ประโยชน์ของระบบ Entry Thailand คือกลุ่มที่ได้รับประโยชน์จากการพัฒนาระบบดังกล่าว กลุ่มแรก คือ นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติหรือผู้ที่ต้องการเดินทางเข้าประเทศที่ได้รับความสะดวกเพิ่มมากขึ้นโดยการเข้าใช้ระบบต่าง ๆ ผ่าน

แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาและเข้าใช้ได้อย่างครบวงจรในเว็บไซต์เดียว

กลุ่มถัดมา คือ หน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจในการให้บริการนักท่องเที่ยวในการที่จะช่วยลดจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ และลดขั้นตอนในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการในภาพรวม

ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวว่า นักท่องเที่ยวจะทราบขั้นตอนการใช้ Platform ได้จากคู่มือการใช้งานที่กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาได้จัดส่งให้สถานเอกอัครราชทูตต่างประเทศประจำประเทศไทย เพื่อลงเผยแพร่ในเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูต ซึ่งนักท่องเที่ยวสามารถเข้าไปศึกษาจากเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูตได้

นอกจากนั้น ผู้ช่วยปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ยังได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เดินทาง บน Web Portal Entry Thailand จะยังสามารถสอดรับกับนโยบายของรัฐบาลได้ เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถพัฒนาให้รองรับทั้งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และในสถานการณ์ปกติที่มีการส่งเสริมการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการเชื่อมโยงระบบการให้บริการนักท่องเที่ยวได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นความสำคัญในการพัฒนาต่อยอด Digital Platform: Entry Thailand จึงถือว่ามีอยู่ค่อนข้างสูง เนื่องจาก Digital Platform ที่นอกจากจะนำมาใช้ในช่วงสถานการณ์โควิด 19 ได้แล้ว ยังสามารถเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการเดินทางเข้ามาในประเทศของนักท่องเที่ยวได้อีกทางหนึ่งด้วย ซึ่งการปรับเปลี่ยนรูปแบบคือความสามารถในการเชื่อมโยงบูรณาการกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการด้านการท่องเที่ยวแบบครบวงจรให้ตอบสนองพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวอย่างมีประสิทธิภาพ

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายมาฆะ ภูจินดา
ประวัติการศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ศิลปศาสตรบัณฑิต (วิชาเอก ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</li> <li>– Master of Art (วิชาเอก Business and Management) University of East London</li> <li>– Master of Public Administration ประเทศอังกฤษ South Eastern University ประเทศอังกฤษ</li> <li>– Doctor of Philosophy (วิชาเอก Sociology) University of York ประเทศอังกฤษ</li> </ul>
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2547	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล 5 สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2551	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล 6 สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2551	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2552	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2555	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ งานวิเทศสัมพันธ์ กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวก / ศูนย์บริหารการรวมกลุ่ม ข้าราชการพลเรือนสามัญ สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2558	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน สำนักงาน ก.พ.
พ.ศ. 2564	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

พ.ศ. 2564-ปัจจุบัน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ  
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ตำแหน่งปัจจุบัน

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเชี่ยวชาญ  
ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบบริหาร  
สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา