

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาโครงการเมืองอัจฉริยะด้านการท่องเที่ยว

กิตติพงษ์ ไชยบุญชู

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

จาก Intelligent Nation 2015

สู่ Smart Nation

ระหว่างปี พ.ศ.2549 - 2558 สาธารณรัฐสิงคโปร์ขับเคลื่อนประเทศด้วยแผนแม่บท Intelligent Nation 2015 (iN2015) โดยดำเนินการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและการสื่อสาร (Info - communications หรือ Infocomm) พัฒนาอุตสาหกรรมและกำลังคนด้าน Infocomm ให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ โดยมีสำนักงานพัฒนาสารสนเทศและการสื่อสาร แห่งสิงคโปร์ (Infocomm Development Authority of Singapore: IDA) เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนแผนแม่บทดังกล่าว

หลังจากการขับเคลื่อนแผนแม่บท iN2015 จนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ รัฐบาลสิงคโปร์ได้กำหนดให้ Smart Nation หรือ ชาติอัจฉริยะ เป็นแผนพัฒนาประเทศในลำดับต่อไป ซึ่งเป้าหมายของการเป็น Smart Nation คือ การพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในสาธารณรัฐสิงคโปร์

ให้ดีขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่าง ๆ มาอำนวยความสะดวกให้กับการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน และกิจการของรัฐ เช่น การติดตั้งกล่องเซ็นเซอร์ในพื้นที่ต่าง ๆ อาทิ เสาไฟถนน ป้ายรถประจำทาง เป็นต้น ซึ่งสามารถตรวจวัดมลพิษในอากาศ ตรวจวัดปริมาณน้ำฝน และระบุพื้นที่ที่มีการจราจรหนาแน่น ทั้งนี้ สาธารณรัฐสิงคโปร์ได้วางโครงข่ายพื้นฐานด้วยการติดตั้งเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้ทั่วประเทศ อีกทั้ง ยังวางแผนติดตั้งจุดปล่อยอินเทอร์เน็ตไร้สาย (wireless hotspot) ไว้ในกล่องเซ็นเซอร์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้งาน Smartphone และ Tablet โดยมี The Smart Nation and Digital Government Group (SNDGG) ภายใต้กำกับดูแลของสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการบริการภาครัฐสู่ระบบดิจิทัลเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้กับข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐบาล และร่วมกับหน่วยงานอื่นในการประยุกต์เทคโนโลยีและ

นวัตกรรม เพื่อยกระดับชีวิตของประชากร
ในประเทศ

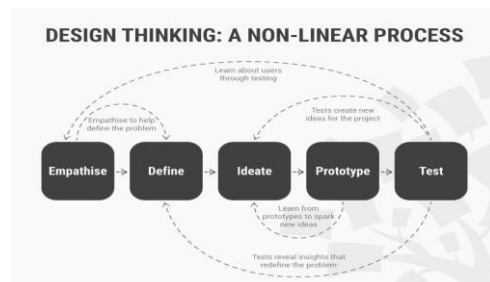
หลักการดำเนินการที่สำคัญของ
SNDGG คือ “ การเน้นประชาชนเป็น
ศูนย์กลาง ” โดยเริ่มจากการพัฒนาแอปพลิเคชัน
ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของ
ภาครัฐผ่านแอปพลิเคชันต่าง ๆ แล้ว
ประชาสัมพันธ์เผยแพร่แอปพลิเคชันไปสู่
ประชาชน ให้ประชาชนรู้จัก เข้าใจ และ
สามารถใช้งานแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้
นอกจากนี้ ยังจัดสรรเทคโนโลยีและ
โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การเป็น
Smart Nation โดยปัจจัยสู่ความสำเร็จที่
สำคัญที่ทำให้สาธารณรัฐสิงคโปร์ เป็น
Smart Nation ประกอบด้วย

1. การนำกระบวนการคิดเชิง
ออกแบบ (Design Thinking) เข้าไป
ปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและ
การให้บริการทั้งทางภาครัฐและเอกชน

2. การทำงานร่วมกันระหว่างภาค
ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ
ทั้งในและต่างประเทศ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จแรก คือ การนำ
กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design
Thinking) เข้าไปปรับเปลี่ยนรูปแบบการ
ทำงานและการให้บริการทั้งทางภาครัฐและ
เอกชน ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนระบบเพื่อ
แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและได้ผลลัพธ์จากการ

รับบริการจากภาครัฐอย่างแท้จริง ซึ่ง
หลักการสำคัญของ Design Thinking คือ
การเน้นที่ตัวคนหรือผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง
(Human - Centered Approach) โดยให้
ความสำคัญกับประสบการณ์ ความคิด
ความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย และการทำ
ความเข้าใจประชาชนเพื่อรับรู้ความต้องการ
ที่แท้จริงของประชาชน โดย Design
Thinking ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่
การทำความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย
(Empathize) การตีกรอบปัญหา/การตั้ง
โจทย์ในการแก้ไข (Define) การระดม
ความคิดเพื่อหาแนวคิดและแนวทางในการ
แก้ไขปัญหา (Ideate) การสร้างต้นแบบ/
พัฒนาแบบจำลอง (Prototype) และการ
ทดสอบ (Test) ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้อง
ดำเนินการตามขั้นตอนเสมอไป



รูปแสดงกระบวนการคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking)¹

¹ Mr. Vinson Chua, กระบวนการคิดเชิงออกแบบ
(Design Thinking), PPT ประกอบการบรรยาย

ปัจจัยสู่ความสำเร็จอีกประการหนึ่ง คือ การทำงานร่วมกันระหว่างภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ รวมไปถึง Startup ซึ่งเป็นธุรกิจเกิดใหม่ที่อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเป็นตัวขับเคลื่อน โดย Startup ถือเป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างนวัตกรรมจากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของประเทศ (Big Data) และนำไปสู่การสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงพาณิชย์ โดยรัฐบาลสิงคโปร์มีนโยบายสนับสนุนและส่งเสริมให้ Startup และนักลงทุนต่างประเทศเข้ามาลงทุนในประเทศ เช่น การลดหย่อนหรือยกเว้นภาษีที่เกี่ยวข้องกับการลงทุน รวมไปถึง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการต่อยอดเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง หรือการยกระดับศักยภาพของแรงงาน

การพัฒนา Mobile Application เพื่อช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของประชากรในประเทศให้ดีขึ้น

ในการก้าวไปสู่ Smart Nation รัฐบาลสิงคโปร์ได้สนับสนุนให้ประชาชนใช้ Smartphones เพื่อเชื่อมโยงภาครัฐกับประชาชน โดยรัฐบาลได้พัฒนา Mobile

Application เพื่อช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชากรที่อาศัยอยู่ในสาธารณรัฐสิงคโปร์ในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการให้บริการประชาชน ด้านสุขภาพ ด้านคมนาคม เป็นต้น การสนับสนุนให้ประชาชนใช้ Smartphones และการพัฒนา Mobile Application อย่างต่อเนื่อง ทำให้ตัวเลขผู้ใช้ Smartphones ในสาธารณรัฐสิงคโปร์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในช่วง 4 ปีที่ผ่านมา จาก 3.8 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2557 เพิ่มขึ้นเป็น 4.27 ล้านคน ในปี พ.ศ. 2560 และมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยคาดว่าในปี พ.ศ. 2565 จะมีผู้ใช้ Smartphones ในสาธารณรัฐสิงคโปร์ จำนวน 4.82 ล้านคน²

แอปพลิเคชัน OneService เป็นตัวอย่างของแอปพลิเคชันด้านการให้บริการประชาชนที่รวมการให้บริการของหน่วยงานรัฐมาไว้ที่เดียวกัน เช่น Agri-Food and Veterinary Authority of Singapore (AVA), Housing and Development Board (HDB), Land Transport Authority (LTA), National Environment Agency (NEA), National

² จำนวนผู้ใช้ Smartphone ในสิงคโปร์, <https://www.statista.com/statistics/494598/smartphone-users-in-singapore/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561)

Parks Board (NParks), etc. โดยประชาชนสามารถร้องเรียนปัญหาที่พบผ่านแอปพลิเคชันได้โดยตรง เช่น ถนนหรือทางเท้าชำรุด พบความไม่สะอาดบริเวณต่าง ๆ ปัญหาจากการก่อสร้าง ปัญหาการรบกวนของสัตว์เลี้ยงพบเห็นสัตว์เลื้อยคลานที่ก่อให้เกิดอันตราย เป็นต้น นอกจากนี้ ยังสามารถอัปโหลดไฟล์รูปภาพ และข้อมูลเพิ่มเติมประกอบการร้องเรียนได้ เช่น เวลา สถานที่ เป็นต้น ซึ่งเมื่อได้รับข้อมูลแล้วก็จะส่งข้อมูลดังกล่าวไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเร่งแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว

แอปพลิเคชัน HealthHub เป็นตัวอย่างของแอปพลิเคชันด้านสุขภาพ ที่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพ สามารถบันทึกข้อมูลสุขภาพของผู้ใช้งาน สามารถแจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาตรวจสุขภาพ ทั้งนี้ ยังสามารถเพิ่มข้อมูลของบุตรหลานในแอปพลิเคชัน โดยแอปพลิเคชันจะแจ้งเตือนพัฒนาการในแต่ละช่วงวัย บอกรีวิวการดูแลบุตรหลาน และสามารถบันทึกการฉีดวัคซีนได้อีกด้วย นอกจากนี้ ยังสามารถเพิ่มข้อมูลของผู้สูงอายุ ซึ่งเมื่อพาผู้สูงอายุไปพบแพทย์ ก็จะได้รับข้อมูลสุขภาพของผู้สูงอายุบนแอปพลิเคชันเพื่อใช้ในการดูแลผู้สูงอายุ เช่น ข้อมูลอาหารที่ไม่สามารถรับประทาน กำหนดการรับประทานยา กำหนดการพบแพทย์ในครั้งต่อไป เป็นต้น

มีแอปพลิเคชัน MyTransport Singapore เป็นตัวอย่างของแอปพลิเคชันด้านคมนาคมที่สามารถบอกข้อมูลการจราจร หมายเลขและราคาของรถบัส MRT (Mass Rapid Transit) และ LRT (Light Rail Transit) รวมไปถึงข้อมูลเส้นทางการเดินทาง นอกจากนี้ ยังมีแอปพลิเคชัน Parking.sg ที่สามารถคำนวณค่าจอดรถได้อัตโนมัติโดยผู้ขับขี่สามารถใช้แอปพลิเคชันในการชำระค่าจอดรถในบริเวณที่จอดรถสาธารณะได้ และสามารถขยายเวลาการจอดรถโดยไม่ต้องเดินกลับไปที่รถแต่อย่างใด

ทำไมต้องเป็น “เมืองอัจฉริยะด้านการท่องเที่ยว”

ในยุคปัจจุบัน Smart City หรือเมืองอัจฉริยะ เป็นโครงการที่หลาย ๆ เมืองทั่วโลก กำลังพัฒนาให้เข้ากับยุคดิจิทัล โดย Smart City มีส่วนประกอบสำคัญ 7 ด้าน ได้แก่ Smart Economy, Smart Tourism, Smart Safety, Smart Environment, Smart Healthcare, Smart Education และ Smart Governance ซึ่งสำหรับประเทศไทย Smart City ถือเป็นโครงการที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมผลักดันให้เกิดขึ้นโดยได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์ทำให้เมืองเชื่อมโยงกันด้วยโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยี เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนไปสู่การเป็น Smart City

โดยมีเป้าหมายที่จะพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถเติบโตและก้าวไปแข่งขันกับนานาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

การท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากสามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศโดยตรงและส่งผลไปยังห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain) ของอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว เช่น โรงแรมและที่พัก (Hotels and Accommodations) ธุรกิจ และบริการด้านอาหาร (Catering and Food Services) ธุรกิจการเดิน ทาง (Transportation) เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งจ้างงานที่สำคัญ และยังช่วยกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ดังนั้น รัฐบาลของแต่ละประเทศจึงให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันเพื่อช่วงชิงส่วนแบ่งตลาดท่องเที่ยวโลก

ผู้เชี่ยวชาญมองว่าการพัฒนา Smart City ด้าน Smart Tourism เป็นสิ่งสำคัญสำหรับประเทศไทยเนื่องจากเมื่อดูตัวเลขรายได้จากการท่องเที่ยวของประเทศไทยในปี พ.ศ. 2560 จะพบว่า ประเทศไทยมีรายรับจากการท่องเที่ยว 2.75 ล้านล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 20 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ (Gross Domestic Product

: GDP) แบ่งเป็น รายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศ 1.82 ล้านล้านบาท และรายได้จากนักท่องเที่ยวไทย 0.93 ล้านล้านบาท เพิ่มขึ้นจากปี พ.ศ. 2559 ร้อยละ 11.7 และ 5.4 ตามลำดับ โดยมีจำนวนนักท่องเที่ยวต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทยประมาณ 35.38 ล้านคน³ และคาดว่าในปี พ.ศ. 2561 จะมีนักท่องเที่ยวต่างประเทศเข้ามาประมาณ 37.18-37.92 ล้านคน และมีรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างประเทศรวมประมาณ 2.12-2.16 ล้านล้านบาท⁴ นอกจากนี้ ประเทศไทยยังมีเป้าหมายที่จะเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว (Tourism Hub) เนื่องจากได้เปรียบเรื่องที่ตั้งของประเทศที่อยู่ศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน และมีความสะดวกในการเดินทางเชื่อมต่อระหว่างประเทศต่าง ๆ ภายใน

³ ข้อมูล GDP ไตรมาสที่สี่ ทั้งปี 2560 และแนวโน้มปี 2561, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2561)

⁴ แนวโน้มการท่องเที่ยวในปี 2561, โครงการการรายงานและพยากรณ์สถานการณ์พฤติกรรมนักท่องเที่ยวและความเชื่อมั่นของผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของไทย ไตรมาสที่ 4 ปี 2560, <http://www.thailandtourismcouncil.org/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2561)

ภูมิภาคอาเซียนทั้งทางบกและทางอากาศ และที่สำคัญ ประเทศไทยถือได้ว่าเป็นผู้นำด้านการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงได้กำหนดให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวกลุ่มรายได้ดีและการท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ (Affluent, Medical, and Wellness Tourism) เป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศมีศักยภาพที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่ออนาคต (New Engine of Growth) สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันจากที่เป็นอยู่ให้สูงขึ้น และทำให้ประเทศไทยสามารถก้าวพนักับตลาดรายได้ปานกลางได้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนา โครงการเมืองอัจฉริยะด้านการท่องเที่ยว

ประเทศไทยมีแนวคิดที่จะพัฒนาให้เป็น Smart City หรือ เมืองอัจฉริยะมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2546 โดยในปี พ.ศ. 2559 รัฐบาลได้เริ่มดำเนินโครงการ Phuket Smart City 2020 ซึ่งได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ภูเก็ตเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยเสริมสร้างเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ เพื่อความสุขสำหรับทุกคน ซึ่งจากความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรม ทำให้ผู้เขียนคิดว่าปัจจัยที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการ Phuket Smart City 2020 หรือโครงการเมือง

อัจฉริยะด้านการท่องเที่ยวที่จะเกิดขึ้นในจังหวัดอื่น ๆ ของประเทศไทย คือ

1. การนำหลักการของ Design Thinking ที่เน้นที่ตัวคนหรือผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง (Human-Centered Approach) และการทำความเข้าใจประชาชนเพื่อรับรู้ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนเข้าไปปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐและภาคเอกชน

2. การขับเคลื่อนโครงการโดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน โดยแต่ละภาคส่วนควรมีบทบาทและหน้าที่ ดังนี้

ภาครัฐ ควรมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการจัดทำฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของประเทศ (Big Data) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมด และรวมแอปพลิเคชันของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เหลือเพียงแอปพลิเคชันเดียว โดยจากข้อมูลของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์พบว่า ณ ปัจจุบัน ประเทศไทยมีจำนวนแอปพลิเคชันของหน่วยงานภาครัฐมากกว่า 200 แอปพลิเคชัน⁵ และประชาชนไม่นิยมดาวน์โหลดแอปพลิเคชัน

⁵ ดร. ศักดิ์ เสกขุนทด ผู้อำนวยการสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, ทำไม แอปภาครัฐ จึงไม่ค่อยมีคนโหลดมาใช้กัน,

<https://www.ega.or.th/th/content/890/11810/>

(สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561)

มาไว้บน Smartphone ของตนเองหลายแอปพลิเคชัน และมีความต้องการที่จะดาวน์โหลดแอปพลิเคชันที่ตรงกับความต้องการจริง ๆ เท่านั้น โดยตัวอย่างของแอปพลิเคชันที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น แอปพลิเคชัน Tourism Thailand และแอปพลิเคชัน Green Tourism ของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย แอปพลิเคชัน Tourism ของสำนักงานพัฒนาเทคโนโลยีอวกาศและภูมิสารสนเทศ (องค์การมหาชน) แอปพลิเคชัน Thailand Tourism Directory ของกระทรวงพาณิชย์และกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งคาดว่าจะเปิดตัวอย่างเป็นทางการในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2561 แอปพลิเคชัน Street Food Chiang Mai และแอปพลิเคชัน Street Food Bangkok ของสำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ เป็นต้น

ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอให้รวมแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้เหลือเพียงแอปพลิเคชันเดียว โดยอาจจะเลือกแอปพลิเคชัน Thailand Tourism Directory เนื่องจากเป็นแอปพลิเคชันที่เกิดจากการบูรณาการความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ ในประเทศ โดยมีภาครัฐเป็นแกนกลางในการจัดทำข้อมูล

⁶ ตัวอย่างของแอปพลิเคชันเกี่ยวกับการท่องเที่ยว, <http://www.apps.go.th> (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561)

ดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวร่วมกับเจ้าของข้อมูลในพื้นที่ชุมชนท้องถิ่น 77 จังหวัด ให้มีคุณภาพ ครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และอ้างอิงแหล่งที่มาจากฐานข้อมูลของหน่วยงานรัฐ และที่สำคัญคือ มีกลไกของศูนย์ปฏิบัติการ Digital Tourism ทั้งในส่วนกลางและส่วนจังหวัด ทำหน้าที่บริหารจัดการข้อมูลดิจิทัลให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน ก่อนจะดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลดิจิทัลด้านการท่องเที่ยวบนเว็บไซต์ <https://thailandtourismdirectory.go.th/> และ Mobile Application⁷ ทั้งนี้ ในแอปพลิเคชันควรมีช่องทางในการรับฟังความต้องการ ความพึงพอใจและปัญหาของนักท่องเที่ยว ซึ่งเมื่อเกิดปัญหากับนักท่องเที่ยวภาครัฐควรดำเนินการแก้ไขปัญหานั้น ๆ อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังสามารถอัปเดตไฟล์รูปภาพ และข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาเพิ่มเติมได้ เช่น เวลา สถานที่ เป็นต้น ซึ่งจะมีลักษณะคล้ายแอปพลิเคชัน OneService ของสาธารณรัฐสิงคโปร์

ภาคธุรกิจ ควรมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลขนาด

⁷ ข้อมูลแอปพลิเคชัน Thailand Tourism Directory, กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, <https://thailandtourismdirectory.go.th/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2561)

ใหญ่ของประเทศ (Big Data) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวมาใช้ในการปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับแนวโน้มและทิศทางการท่องเที่ยวในปัจจุบันและอนาคต และร่วมพัฒนาระบบฐานข้อมูลกับภาครัฐให้มีความสะดวกและง่ายต่อการเข้าถึง มีข้อมูลที่ถูกต้อง และมีการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ควรพัฒนาสินค้าและบริการอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างจุดขายให้สินค้าและบริการของตนเอง และใช้สื่อออนไลน์รูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสินค้าและบริการของตนเองให้ได้มากยิ่งขึ้น

ภาคประชาชน ควรมีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการร่วมกับภาครัฐในการอัปเดตข้อมูลต่าง ๆ ในแอปพลิเคชัน Thailand Tourism Directory หรือผ่านทางเว็บไซต์ โดยใช้ประโยชน์จากโครงการเน็ตประชารัฐให้เกิดประโยชน์สูงสุด นอกจากนี้ ยังสามารถหาข้อมูลต่าง ๆ เพื่อมาใช้ในการพัฒนาอาชีพ สินค้าและบริการในพื้นที่ของตนเพื่อรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยว

โดยในการขับเคลื่อนโครงการ **ภาครัฐ** ควรนำหลักการของ Design Thinking มาใช้ในการปรับปรุงแอปพลิเคชัน “Thailand Tourism Directory” ให้สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว และ

มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างต่อเนื่อง **ภาคธุรกิจและภาคประชาชน** ควรนำกระบวนการ Design Thinking ไปใช้ในการผลิตสินค้าและบริการเพราะการทดสอบสินค้าและบริการก่อนนำออกสู่ตลาดจริง ซึ่งจะทำให้สินค้าและบริการนั้น ๆ ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของนักท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังควรพัฒนาและปรับปรุงสินค้าและบริการอยู่เสมอ **ภาคประชาชน** เองก็ควรนำกระบวนการ Design Thinking มาใช้ในการคิดและออกแบบการท่องเที่ยวของชุมชนในแต่ละพื้นที่ โดยกระบวนการ Design Thinking จะช่วยส่งเสริมให้คนในชุมชนคิดและออกแบบการท่องเที่ยวในพื้นที่ร่วมกัน ซึ่งจะทำให้ได้รับความคิดเห็นที่หลากหลายนำไปสู่การสร้างต้นแบบการท่องเที่ยว/พัฒนาแบบจำลองการท่องเที่ยว และการทดสอบการท่องเที่ยวต่อไป

สรุป

การพัฒนา Smart City ด้าน Smart Tourism จะช่วยบูรณาการการใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ของประเทศ (Big Data) ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งหมด และการรวมแอปพลิเคชันของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เหลือเพียงแอปพลิเคชันเดียว จะทำให้นักท่องเที่ยวได้รับความสะดวกในการค้นหาข้อมูลการท่องเที่ยว สภาพอากาศ แหล่งที่พัก การเดินทาง นอกจากนี้ ยังช่วยเพิ่มรายได้

จากการท่องเที่ยวให้กับประเทศ และส่งผลดี
ไปยังธุรกิจที่เกี่ยวข้องการท่องเที่ยว ทำให้
ประเทศไทยสามารถก้าวพินกับดักรายได้
ปานกลางได้ ทั้งนี้ การดำเนินโครงการ
ให้ประสบความสำเร็จ ทุกภาคส่วน
ทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน
ต้องทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด และควร
ร่วมมือกันขับเคลื่อนโครงการโดยนำกระบวนการ
ของ Design Thinking เข้าไปปรับใช้กับ
บทบาทและหน้าที่ของตนเอง