

# พีไอเอ็ม จัดเสวนาเจาะกระแสนวัตกรรม

## อุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวปี 2020



เมื่อวันศุกร์ที่ 19 กรกฎาคม 2562 ที่ผ่านมา คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการบิน สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ จัดเสวนา “นวัตกรรมสู่การเปลี่ยนแปลงอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยว 2020” โดยวิทยากร คุณยุวดี นิรัตน์ตระกูล ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, น.ต.ดร.สมชนก เทียมเทียบรัตน์ ผู้อำนวยการฝ่ายมาตรฐาน ท่าอากาศยาน และอาชีวอนามัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) และคุณทรงวุฒิ อภิรักษ์ชิต กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด ร่วมแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านนวัตกรรมและทิศทางในการขับเคลื่อน เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยว เผยแนวทางในการรับมือและปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคต ณ ห้องออডিทอเรียม ชั้น 16 อาคาร CP ALL ACADEMY

ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมการบินและการท่องเที่ยวไทย และเป็นโจทย์ใหญ่สำหรับผู้ประกอบการต้องเร่งปรับตัวให้ทันกระแส เพื่อดึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกเข้าในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น ทำอย่างไรที่จะเข้าถึงลูกค้ายุคใหม่ซึ่งมีทางเลือกมากขึ้น ในปี 2020 ที่ใกล้เข้ามาจึงมีองค์กรเริ่มต้นตัว ตอบรับเทรนด์นวัตกรรมที่สามารถรองรับนักท่องเที่ยวให้ได้รับประสบการณ์ที่ประทับใจและสะดวกขึ้นกว่าเดิม คุณทรงวุฒิ อภิรักษ์ชิต กรรมการผู้จัดการ บริษัท ไทย-อะมาดิอุส เซาท์อีสต์ เอเชีย จำกัด กล่าวว่าปัจจุบันลูกค้าสามารถซื้อบัตรโดยสารกับสายการบินได้เอง ซึ่งง่ายและสะดวกขึ้น ในฐานะที่เป็นคนกลางเรายินดีที่จะปรับตัวกับยุคสมัยที่เปลี่ยน

ไป เปลี่ยนแปลงช่องทางสื่อสาร เพื่อสร้างประสบการณ์และความประทับใจให้ลูกค้าเข้าถึงมากขึ้น ลูกค้าต้องการราคาที่  
อдекват ยุติธรรมที่สุด เราเป็นเอเจนซีต้องทำให้ลูกค้าสะดวกสบายและได้รับประโยชน์มากที่สุด

สำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในปี 2020 ที่จะถึงนี้ คุณยุวดี นิรัตน์ตระกูล ผู้อำนวยการกองวิจัยการตลาด การ  
ท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย เปิดเผยว่า ได้เตรียมความพร้อมไว้แล้ว โดยจะทำการตลาดแบบฟังเสียงลูกค้า (Voice  
of Customer) จากช่องทางโซเชียลมีเดียมาเทียบข้อมูล เสริมจุดแข็ง ปิดจุดอ่อน ทำ Smart Data เปิดสาธารณะให้  
ทุกคนเข้าถึงได้ เช่น ข้อมูลร้านค้า ร้านอาหาร ประเพณี สถานีรถไฟ เป็นต้น และทำแผนเสริมสร้างนวัตกรรม  
ทางการท่องเที่ยว โดยการสร้างระบบนิเวศเชื่อมกับนวัตกรรม ปรับปรุงเครื่องมืออุปกรณ์ทางโซเชียลให้ทันสมัย  
พัฒนาบุคลากรให้เป็นนวัตกรรมรุ่นใหม่ มีการอบรมให้ความรู้ให้ความสำคัญกับคนรุ่นใหม่ เพราะรับสารได้เร็ว กระตุ้น  
ได้ดีกว่า และร่วมมือด้านนวัตกรรมกับองค์กรอื่นๆ เช่น สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ และ Thailand Text Startup  
จัดประกวดนวัตกรรมเพื่อนำมาต่อยอดให้ใช้จริง

และปัจจุบันปฏิเสธไม่ได้ว่าทุกองค์กรในประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับตัวมากขึ้น ทั้งภาครัฐและเอกชน แม้  
กระทั่งอุตสาหกรรมการบินที่ตื่นตัวต่อเทรนด์โลกนี้เช่นเดียวกัน น.ต.ดร.สมชนก เทียมเทียบรัตน์ ผู้อำนวยการฝ่าย  
มาตรฐาน ท่าอากาศยาน และอาเซียนามัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  
กล่าวถึงนวัตกรรมกับการบินว่า นวัตกรรมสำคัญต่อระบบการบินมาก เราคือศูนย์กลางนวัตกรรมทั้งหมดของการบิน  
อาทิ การใช้ GPS ในการควบคุมการบิน การแจ้งเตือนของกรมอุตุนิยมวิทยา สภาพอากาศ ฟ้า ฝน ที่เปลี่ยนแปลง  
อยู่ตลอดเวลา เราจึงหลีกเลี่ยงนวัตกรรมไม่ได้ โดยเฉพาะความปลอดภัยกับการใช้บริการ ต้องใช้เทคโนโลยีอุปกรณ์  
ที่ทันสมัย มีระบบการบริหารที่ดี เช่นระบบจัดการความปลอดภัยรองรับนักท่องเที่ยวที่มีมากขึ้น มี Digital  
Platform หรือแอปพลิเคชัน เพื่อแจ้งให้ผู้ใช้ทราบข้อมูลต่างๆ ของสนามบิน และเทคโนโลยีจะมีบทบาทมากขึ้น ซึ่ง  
ต้องพัฒนาบุคลากรให้เป็น Smart People ที่เก่งและสามารถควบคุมสิ่งเหล่านี้ได้

เมื่อพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นส่วนหนึ่งในโลกโซเชียล การเข้ามาของอินเทอร์เน็ตและ  
นวัตกรรมได้พลิกโฉมวิถีการท่องเที่ยว ที่เปิดโอกาสให้ผู้หลงใหลในการเดินทางสามารถค้นหาข้อมูลสถานที่ท่อง  
เที่ยวและข่าวสารการบินได้ง่ายเพียงปลายนิ้ว นอกจากความรู้ที่เหล่าวิทยากรได้มาแบ่งปันแล้ว บรรยาการในงานยัง  
เต็มไปด้วยบุรุษเครือข่ายพันธมิตรด้านการบินของพีไอเอ็ม อาทิ สายการบินนกแอร์ ไทยสมายล์แอร์เวย์ และบางกอก  
แอร์เวย์ส์ ร่วมสร้างความสนุกสนานให้แก่ผู้รับฟังเสวนา