# อุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคดิจิทัล

# THAI AVIATION INDUSTRY IN THE DIGITAL AGE

**สุภาพร สอนอินทร์**

**อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**E-mail: supaporn.so@spu.ac.th**

**วีรภัทร เกศะรักษ์**

**อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**E-mail: veerapat.ke@spu.ac.th**

## บทคัดย่อ

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยธุรกิจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจ วางแผนการดำเนินการ แผนการตลาด แผนการเงิน และการจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการแก้ปัญหาขององค์กรทำให้ผู้บริหารไม่สามารถมองข้ามความสำคัญและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังมีผลกระทบกับบุคลากรขององค์กรในหลายระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ระดับจัดการ และผู้บริหารระดับสูง จึงเป็นการยากที่องค์กรสมัยใหม่จะบริหารงานโดยไม่ใช้ระบบสารสนเทศเข้าช่วย เพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ (รุ่งรัศมี บุญดาว, 2559: 26)

อุตสาหกรรมการบิน เป็น 1 ใน 10 อุตสาหกรรมเป้าหมายของประเทศในรูปแบบ New S-Curve ที่จะช่วยผลักดันให้มีการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ และเป็นอุตสาหกรรมการบินมีส่วนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสูง (วารสารสงเสริมการลงทุน, 2559) ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างรวดเร็ว โดยจะเห็นได้จากมีการขยายฝูงบิน เครือข่ายเส้นทางบิน และเพิ่มเที่ยวบินเป็นจำนวนมาก ประกอบกับแนวโน้มความต้องการเดินทางทางอากาศที่เพิ่มขึ้น ล้วนส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรงมากยิ่งขึ้น การก้าวเข้าสู่สังคมยุคดิจิทัล จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่างๆที่จะเกิดขึ้น ทำให้อุตสาหกรรมการบินของประเทศไทยและต่างประเทศ ต่างตื่นตัวและต้องพัฒนาอุตสาหกรรมการบินให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง การแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของผู้โดยสารได้

**คำสำคัญ:** อุตสาหกรรมการบิน, ยุคดิจิทัล, เทคโนโลยี

## ABSTRACT

Information technology and information management systems have an important role in the organization's operations, with businesses using information technology to gather and process business

information. Plan of operation, marketing plan, financial plan and human resource management As well as using information to support decision-making in solving organizational problems, executives can not overlook the importance and potential of information technology to the department. In addition, the information system also affects the personnel of the organization at many levels. From operation level, management level, and senior management therefore it's difficult for manage without using information systems to develop the potential and create a competitive advantage for the business. (Rung Rasamee Boondao, 2016: 26)

Aviation industry is one of the 10 target industries of the country in the New S-Curve that will help drive the country's economic growth. Aviation industry is involved with high technology. (Journal of Investment Promotion, 2016) Nowadays, the aviation industry in Thailand is growing rapidly from the expansion of the aviation Route network, and add a large number of flights Combined with the trend of increasing air travel demand. All resulting in more intense competition stepping into the digital age. Therefore it is very challenging to change in various forms that will occur. Causing the aviation industry of Thailand and other countries are alerting and need to develop the aviation industry to be more modern. To be able to accommodate changes in aviation competition and the needs of passengers.

**Keywords:** Aviation industry, Digital age, Technology

## 1. บทนำ

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการบินและการขนส่ง เป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ จากการเติบโตของอุตสาหกรรมการบินนั้น พบว่า การบินพาณิชย์ในปัจจุบันยังมีความต้องการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่ยังมีผู้ลงทุนน้อยราย ซึ่งอุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูง และมีมูลค่ามากมาใช้ในการบริหารจัดการ (สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2560)

จากอดีตที่ผ่านมา จะสังเกตได้ว่า ธุรกิจสายการบินหลายๆสาย ที่เคยเติบโตมาอย่างมั่นคงในอดีต กลับล้มละลายและปิดตัวลงอย่างมากมายมีทั้งสายการบินของไทยและต่างประเทศ จากการปิดตัวลงของสายการบินต่างๆ ทำให้ต้องมองถึงการวิเคราะห์ธุรกิจการบินที่จะต้องอาศัยความระมัดระวังอย่างมากของสายการบินที่ให้บริการอยู่ในปัจจุบัน เพราะนอกจากปัจจัยการแข่งขันแล้ว ยังมีปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ และเป็นปัจจัยที่ส่งผลอย่างมากต่อกำไรขาดทุนของธุรกิจ เช่น เชื้อเพลิงน้ำมัน สภาพภูมิอากาศโลกที่แปรปรวน และปัจจัยที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่ธุรกิจสายการบิน และธุรกิจอื่นๆในอุตสาหกรรมการบินจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญ คือ "การพัฒนาของเทคโนโลยี" หรือการเข้าสู่โลกยุคดิจิทัล

ทุกวันนี้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการเดินทางจากซีกตะวันตก และฝั่งอเมริกา ไทยเป็นศูนย์กลางเชื่อมต่อระหว่างสองภาคนี้ และจะเห็นได้ว่าการท่องเที่ยวของไทยมีการเติบโตมาก ความต้องการเดินทางโดยสายการบินสูงขึ้นเรื่อยๆ (อาคม เติมพิทยาไพสิฐ, 2561) และในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมการบินทั้งของไทยและต่างประเทศ มีการแข่งขันกันอย่างรุ่นแรง โดยเฉพาะการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยี ที่ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากในการบริหารจัดการในองค์กร

ดังนั้นการศึกษาอุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคปัจจุบัน เป็นสิ่งจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจในอุตสาหกรรมการบินของไทย เนื่องจากอุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่ใหญ่ที่สุด

มีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมากที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบิน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะต้องขับเคลื่อนธุรกิจของตนให้สามารถเติบโตและประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่องในสถานการณ์ปัจจุบันของโลกได้ในทุกรูปแบบ

ซึ่งการวิเคราะห์อุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคดิจิทัล จะทำให้ธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบินได้ตั้งรับและปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการแข่งขันที่เข้ามาอย่างรวดเร็วและรุนแรง เพื่อให้สามารถบริหารจัดการกระบวนการทำงานและการให้บริการในตลาดการบินให้เหนือคู่แข่งได้ ดังนั้นการเข้าใจและเข้าถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของเทคโนโลยี โดยเฉพาะในยุคดิจิทัลจะช่วยให้ธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบินสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้

## 2. วัตถุประสงค์

(1) เพื่อเข้าใจถึงการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมการบินของไทยและต่างประเทศในยุคดิจิทัล

(2) เพื่อศึกษากลยุทธ์ของธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบินกับการเข้าสู่ยุคดิจิทัล

## 3. การเข้าสู่ยุคดิจิทัล

เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรโดยธุรกิจจะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลทางธุรกิจ วางแผนการดำเนินการ แผนการตลาด แผนการเงิน และการจัดการทรัพยากรบุคคล ตลอดจนใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการแก้ปัญหาขององค์กรทำให้ผู้บริหารไม่สามารถมองข้ามความสำคัญและศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้ระบบสารสนเทศยังมีผลกระทบกับบุคลากรขององค์กรในหลายระดับตั้งแต่ระดับปฏิบัติการ ระดับจัดการ และผู้บริหารระดับสูง จึงเป็นการยากที่องค์กรสมัยใหม่จะบริหารงานโดยไม่ใช้ระบบสารสนเทศเข้าช่วย เพื่อพัฒนาศักยภาพและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับธุรกิจ (รุ่งรัศมี บุญดาว, 2559: 26)

เมื่อประเทศก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล Digital Age อย่างเต็มตัว ทุกอย่างมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเป็นไปอย่างก้าวกระโดด เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดรูปแบบธุรกิจขึ้นมาใหม่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และสามารถสร้างผลกระทบต่อมูลค่าของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอยู่เดิม เช่น การซื้อของออนไลน์ การดูหนังออนไลน์ การบริการ สิ่งเหล่านี้จะทำให้ธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันถูกแทนด้วยธรุกิจใหม่เราเรียกสภาวะนี้ว่า Digital Disruption คือ “การหยุดชะงัก“ หรือทำให้บางธุรกิจต้องปิดตัวไป เช่น ร้านหนังสือ และธุรกิจนิตยสาร มียอดขายลดลงเพราะสามารถเข้าไปดูในอินเทอร์เน็ตได้ ด้วยความสะดวกสบายแถมยังรวดเร็วและมีค่าบริการที่ถูกกว่า คนจึงหันมาให้ความสนใจมากกว่ารูปแบบออฟไลน์เดิมๆ ซึ่ง Model ที่เกิดขึ้นในหลายธุรกิจในยุคดิจิทัล เช่น

Smart Solution - ธุรกิจเพื่ออำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน เช่น ธุรกิจดูหนังออนไลน์ของ Netflix ธุรกิจซื้อของออนไลน์ Lazada, Shopee, Shopee บริการส่งของออนไลน์ Line Man การใช้บริการ Uber หรือแม้แต่การทำธุรกรรมทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน Mobile Banking ซื้อของไม่ต้องพกเงินสดของธนาคารต่างๆ โดย QR Code

Interactive Platform - ธุรกิจการถ่ายทอดสดรายการโทศทัศน์ผ่าน Facebook live การนั่งเรียนออนไลน์ผ่านช่องทาง Youtube โดยผู้ใช้งานสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับองค์กรได้อย่าง Real Time

Empathic Encounters – ธุรกิจที่คำนึงถึงความต้องการของผู้บริโภค เช่น การจองที่พักผ่านแอพลิเคชั่น Traveloka หรือ การจองตั๋วเครื่องบินผ่านมือถือ โดยสามารถเลือกที่นั่งได้ ชำระเงินผ่านมือถือได้อย่างสะดวกสบายโดยไม่ต้องเดินทางไปสนามบิน

คนหรือธุรกิจต่างๆในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีทักษะความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีต่างๆที่จะมาเกี่ยวข้องกับธุรกิจของตนได้อย่างเหมาะสม และสามารถประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รู้จักค้นหาข้อมูลเพื่อเสริมองค์ความรู้ รู้จักปรับตัวอยู่สม่ำเสมอ มีทักษะในการสื่อสารที่ดี และสุดท้ายมีความรู้ในเชิงธุรกิจ 86.9% Social Media เพื่อการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนหรือคนในครอบครัว 86.5% Search ค้นหาความรู้และข่าวสาร และ 60.7% Entertainment ใช้ดูหนังฟังเพลง หรือ ติดตามเรื่องที่อยู่ในกระแส ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตนิยมซื้อของออนไลน์มากกว่าแบบออฟไลน์ เพราะเป็นเรื่องง่าย สะดวกรวดเร็ว มีโปรโมชั่น ราคาถูกกว่าการซื้อจากหน้าร้าน เป็นสินค้าที่มีจำหน่ายเฉพาะออนไลน์ เป็นบริการที่สามารถสั่งซื้อหรือจองผ่านมือถือได้โดยง่าย โดยไม่ต้องเดินทางไปสถานที่นั้นๆ แต่ก็ยังมีกลุ่มผู้บริโภคที่ไม่กล้าเสี่ยงต่อการทำธุรกรรมทางออนไลน์ เพราะไม่น่าเชื่อถือ รู้สึกไม่ปลอดภัย และไม่มีความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

ความมุ่งหวังของการนำดิจิทัลเทคโนโลยีในธุรกิจส่วนใหญ่ก็คือ เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับธุรกิจ ยิ่งไปกว่านั้น ธุรกิจสามารถสร้างการเติบโตครั้งใหม่ หรือ New S-Curve ด้วยการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ ควบคู่ไปกับการสร้างโมเดลธุรกิจใหม่ นั่นคือความหมายของการทำ Digital Transformation หรือ Transform เป็น Digital Business ซึ่งการจะสร้างการเติบโตครั้งใหม่นั้น ดิจิทัลเทคโนโลยีในยุคปฏิวัติอุตสาหรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจสามารถทำ Digital Transformation ให้ประสบความสำเร็จได้ ดังนั้น การมาถึงของยุคปฏิวัติอุตสาหรรม สิ่งสำคัญคือองค์กรจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและสร้างความสามารถในการแข่งขันใหม่ๆ เพื่อรับมือกับความท้าทายจากการเข้าสู่ยุคดิจิทัล (สืบค้นเมื่อ25 ก.ย. 2562, จาก https://www.thanapongphan.com)

เทคโนโลยีและโลกดิจิทัลมักไปไว และเคลื่อนที่ไม่มีหยุด องค์กรธุรกิจจึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันตามเทรนด์ พัฒนานวัตกรรมเพื่อต่อยอดธุรกิจบนการแข่งขันที่รวดเร็วและรอบด้าน มีศักยภาพสูงขึ้น จากบริการธรรมดาให้กลายเป็น High Value Service เพื่อความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนของธุรกิจต่อไป

## 4. อุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคดิจิทัล

ในยุคที่เทคโนโลยีไม่ได้มีบทบาทแค่การทำตลาด แต่ยังเป็นเครื่องมือทรงพลังในการเข้าถึงข้อมูลและพฤติกรรมผู้บริโภค ภาคธุรกิจจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีเข้ามารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อต่อยอดสู่การสร้างโอกาสทั้งในเชิงธุรกิจและการเข้าถึงผู้บริโภค โดยเฉพาะอุตสาหกรรมการบินของประเทศไทย ความได้เปรียบจากการที่ประเทศไทยมีที่ตั้งอยู่เป็นจุดศูนย์กลางของภูมิภาคอาเซียน นำมาสู่อีกหนึ่งในแผนพัฒนาอุตสาหกรรมการบินของไทยในยุคดิจิทัล โดยมีเป้าหมายสู่การเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการบินและอากาศยานของภูมิภาค โดยเฉพาะด้านการผลิตชิ้นส่วนอากาศยาน และการซ่อมบำรุงเครื่องบิน หรือที่เรียกว่า “aeropolis” บนพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษภาคตะวันออก หรือ EEC

ประเทศไทยถือว่ามีบทบาทหลักในการปฏิวัติการบินเชิงพาณิชย์ในเอเชียเพราะปัจจุบันกรุงเทพมหานครเป็นหนึ่งในศูนย์กลางด้านการบินที่ใหญ่ที่สุดในโลกโดยมีปริมาณนักเดินทางมากกว่า 90 ล้านคนต่อปี ที่เดินทางผ่านสนามบินในกรุงเทพฯ ซึ่งถือว่าเป็นสนามบินที่มีระบบทันสมัยแห่งหนึ่ง สายการบินในประเทศไทยเปิดให้บริการในหลายระดับทั้งสายการบินต้นทุนต่ำไปจนถึงสายการบินที่ให้บริการแบบเต็มรูปแบบ

สะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการตลาดของการขนส่งทางอากาศของภูมิภาค แน่นอนว่าการเติบโตอย่างรวดเร็วของเศรษฐกิจในภูมิภาคย่อมส่งผลต่อความต้องการในภาคธุรกิจการบิน อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่น ๆ ที่หนุนการเติบโตด้านการบินในภูมิภาค อาทิการเปิดเสรีด้านความร่วมมือระหว่างประเทศในอาเซียน เป็นต้น การเติบโตของสายการบินต้นทุนต่ำในรอบ 15 ปี ที่ผ่านมามีการเติบโตถึง 25% ได้เอื้อให้เกิดการเติบโตอย่างมีนัยยะสำคัญในภูมิภาคนี้ และเปิดโอกาสผู้คนให้เดินทางทางอากาศมากขึ้น (สืบค้นเมื่อ25 ก.ย. 2562, จาก https://scurvehub.com)

ด้วยศักยภาพของประเทศไทยด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมการบินและอากาศยาน ซึ่งสามารถให้บริการได้ไม่เฉพาะสายการบินของไทยเองแต่รวมถึงสายการบินอื่น ๆ ทั่วทั้งภูมิภาคซึ่งจะส่งผลให้ไทยก้าวสู่ระดับแนวหน้าของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่จะปฏิรูปอุตสาหกรรมการบินในอนาคต ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ “ไทยแลนด์ 4.0” หรือการเข้าสู่ยุคดิจิทัล และจะส่งผลให้เกิดการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีขั้นสูงเต็มรูปแบบซึ่งนำโดยอุตสาหกรรมการบินและอากาศยาน และอุตสาหกรรมก้าวหน้าที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

เช่นเดียวกับ การบินไทย ซึ่งเป็นธุรกิจหนึ่งในอุตสาหกรรมการบิน ก็เป็นอีกองค์กรที่มองเห็นโอกาสจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาสร้างโอกาสโดยการบินไทยได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ภายในองค์กร ไม่ใช่เพื่อขับเคลื่อนธุรกิจให้เติบโต แต่ต้องการพลิกธุรกิจให้ทันวันพรุ่งนี้ การตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจที่ลึกซึ้งในตัวลูกค้าซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญในทุกภารกิจของเรา ดังนั้นเทคโนโลยีที่บริษัทเลือกมาจึงต้องสามารถเรียนรู้พฤติกรรมของลูกค้า รู้ความชอบความสนใจ เรียกว่าต้องตอบโจทย์ Customer Journey ในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชั่น โดยแนวทางของการบินไทย คือ การนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้งาน รวมถึงให้ความสนใจกับการแปรรูปทรัพยากรข้อมูลให้กลายเป็นมุมมองใหม่ๆ ในตลาด และโอกาสในการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์และบริการเชิงดิจิทัลรูปแบบใหม่ โดยการบินไทยได้ยกระดับประสบการณ์การบริการลูกค้าด้วยการเปิดตัว “น้องฟ้า” แชทบอทที่นำเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามและข้อสงสัยของลูกค้า โดยสามารถสนทนากับลูกค้าได้ทั้งในภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งพัฒนาโดยชุดเครื่องมือของไมโครซอฟท์ (Microsoft Bot Framework) และบริการบอทสำหรับแพลตฟอร์มคลาวด์ ไมโครซอฟท์ อาซัวร์ (Azure Bot Service) ทำให้สามารถตอบสนองข้อซักถามต่างๆ ได้ทันท่วงทีตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ การบินไทยยังมีแผนพัฒนาเว็บไซต์รูปแบบใหม่ โดยนำข้อมูลของลูกค้ามาเป็นพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนข้อมูลและเนื้อหาที่แสดงบนหน้าเว็บให้ตรงกับความสนใจของผู้เยี่ยมชมแต่ละคน รวมถึงพัฒนาแอปพลิเคชั่นสำหรับสมาร์ทโฟนของการบินไทยเพื่อให้มีความสมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น ถือเป็นการตอบรับยุคเทคโนโลยีคลาวด์ (สืบค้นเมื่อ25 ก.ย. 2562, จาก https://www.marketingoops.com)

นอกจากนี้ก็มีธุรกิจสายการบินอีกหลายๆสายที่ให้ความสำคัญและปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี เช่น สายการบินนกแอร์ ที่มีการนำรูปแบบการชำระเงินแบบดิจิตอลมาใช้ โดยสอดคล้องกับนโยบายสนับสนุนสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล ที่ต้องการส่งเสริมให้ประเทศไทยก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด ด้วยการนำเทคโนโลยีใหม่มาพัฒนาช่องทางการชำระเงิน โดยการนำระบบการชำระเงินผ่านคิวอาร์โค้ดมาใช้นั้น ถือเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้นกแอร์รุกหน้าไปอีกขั้น และเป็นผู้นำในด้านของการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการดำเนินงานของสายการบิน (สืบค้นเมื่อ25 ก.ย.2562, จาก https://www.marketingoops.com)

และอีกหนึ่งธุรกิจที่สำคัญของอุตสาหกรรมการบินคือ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) หรือ AOT ได้เปิดตัวอย่างยิ่งใหญ่ AOT DIGITAL AIRPORTS : สนามบินมีชีวิต ครอบคลุมท่าอากาศยานทั้ง 6 แห่งของ ทอท. นำร่องท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเดินหน้าเชื่อมโยงท่าอากาศยานพันธมิตร 16 แห่งทั่วโลก พร้อมทรานส์ฟอร์มสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพิ่มขีดความสามารถ ในการแข่งขันเชิงธุรกิจ เป็นนวัตกรรมที่

เชื่อมโยงระบบ IT ทั้งหมดในสนามบินหรือท่าอากาศยาน ให้สื่อสารเพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ผู้ใช้บริการท่าอากาศยาน และจะยังมีการเชื่อมโยงระบบไปยังอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนอกท่าอากาศยาน ทั้งการคมนาคมและแหล่งท่องเที่ยวภายในประเทศ และเชื่อมโยงไปยังท่าอากาศยานพันธมิตร 16 แห่งทั่วโลก สำหรับ AOT DIGITAL AIRPORTS เป็นการพัฒนาเทคโนโลยีในรูปแบบ Application บนอุปกรณ์พกพา เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเลต เพื่อบริหารจัดการท่าอากาศยานให้มีประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพการให้บริการซึ่งจะช่วยอำนวยความสะดวกผู้โดยสารในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนการส่งเสริมกิจกรรมเชิงพาณิชย์ของผู้ประกอบการ

จากข้อมูลธุรกิจในอุตสาหกรรมการบินของไทยข้างต้น ยังมีอีกหลายสายการบิน และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการบินล้วนให้ความสำคัญในเรื่องของการก้าวเข้าสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ซึ่งแน่นอนว่านอกจากประเทศไทยแล้วนั้น อุตสาหกรรมการบินของต่างประเทศที่ถือเป็นคู่แข่งที่น่ากลัวเป็นอย่างมากที่ต้องปรับตัวเข้ากับยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มธุรกิจสายการบิน อากาศยาน งานบริการ ฯลฯ โดยคู่แข่งที่น่ากลัวอีกประเทศหนึ่งคือ ประเทศจีน ที่ถือเป็นที่มีความสามารถในการพัฒนาและสร้างธุรกิจต่างๆภายในประเทศให้เติบโตได้อย่างรวดเร็ว เช่น จีนพัฒนาอุตสาหกรรมการบินพลเรือนให้เข้ากับยุคดิจิทัล โดยใช้ Big Data คาดการณ์สภาพของอุปกรณ์การบินระหว่างให้บริการผู้โดยสารในแต่ละเที่ยวบินอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ยกระดับการบริการ และลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา และสายการบินจีนภายในประเทศ ไม่เข้มงวดเรื่องการใช้อุปกรณ์สื่อสารบนเครื่อง ตั้งแต่เดือนมกราคม 2562 เพราะเห็นว่า ‘อินเทอร์เน็ต’ เป็นแรงผลักดันประสบการณ์การโดยสารเครื่องบินอย่างมีนัยสำคัญ และแน่นอนว่าไม่ใช้มีแค่จีนเพียงประเทศเดียวที่มีการตั้งรับและปรับให้อุตสาหกรรมการบินของตนสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ แต่ยังมีอีกนานาประเทศในโลกที่มีการพัฒนาธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบินอย่างต่อเนื่องและก้าวกระโดดเหนือกว่าคู่แข่งอีกมากมาย

เทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของอุตสาหกรรมการบิน ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการในด้านของผู้โดยสารข้างต้นแล้ว การนำเทคโนโลยีมาช่วยจัดการงานที่เกี่ยวข้องการตัวเครื่องบิน รถลำเรียงสินค้าหรือสัมภาระ สะพานเทียบเครื่องบิน เครื่องมือซ่อมชิ้นส่วนเครื่องยนต์ ระบบลงจอดฉุกเฉินฯลฯ เป็นต้น ซึ่งเป็นเทคโนโลยีทางด้านวิศวกรรมเครื่องกลและวิศวกรรมโลจิสติกส์ รวมทั้งการพัฒนาวิเคราะห์เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการนำไปใช้งาน และควรต้องคำนึงถึงมาตรฐานความปลอดภัยที่เกี่ยวเนื่องในอุตสาหกรรมการบินด้วย (สุดารัตน์ พงษ์พิทักษ์, 2559: 18)

## 5. สรุป

ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy คือ ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แทปเลต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรมการสื่อสาร กระแสค่านิยมทางสังคม ทำให้อุตสาหกรรมการบินของไทยต่างให้ความสำคัญ และเร่งพัฒนาในการบริหารจัดการให้ทันสมัย มีระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารได้ในยุคปัจจุบัน ดังคำกล่าวของ รุ่งรัศมี บุญดาว ที่กล่าวไว้ว่า ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันและการดำเนินธุรกิจเป็นอย่างมาก แทบทุกคนต้องเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ขณะเดียวกันด้านเทคโนโลยีก็มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว หนึ่งในแนวโน้มทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและธุรกิจ นั่นคือ เทคโนโลยี

ที่เรียกว่า อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things: IoT) คือ การที่วัตถุ สิ่งของ เครื่องใช้ต่างๆ เช่น ตู้เย็น โทรทัศน์ รถยนต์ บ้าน นาฬิกาข้อมือ เป็นต้น สามารถเชื่อมต่อเข้ากับอินเตอร์เน็ตหรือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการสื่อสารกันอย่างอัตโนมัติตลอดเวลา ส่งผลให้เกิดปริมาณข้อมูลมหาศาลที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทางธุรกิจได้

ดังนั้นแนวโน้มในอนาคตอันใกล้ในทุกๆธุรกิจ หรือแม้แต่ธุรกิจต่างๆในอุตสาหกรรมการบินของไทยจะต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาปรับใช้ในการจัดการหรือให้บริการที่เพิ่มมากขึ้นอย่างแน่นอน ซึ่งจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการบินเป็นอุตสาหกรรมที่มีความยิ่งใหญ่ สร้างความสะดวกสบายในการให้บริการด้านต่างๆแก่ผู้โดยสาร ส่งผลต่อเนื่องให้อุตสาหกรรมการบินประสบความสำเร็จและยั่งยืนต่อไปในยุคดิจิทัล

## 6. ข้อเสนอแนะ

(1) การศึกษาเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการบินของไทยในการเข้าสู่ยุคดิจิทัลยังมีประเด็นของการพัฒนาเทคโนโลยีในส่วนงานต่างๆของธุรกิจในภาคอุตสาหกรรมการบินอีกเป็นจำนวนมากซึ่งเป็นประโยชน์กับธุรกิจต่อการให้บริการ

(2) การวิเคราะห์การเปลี่ยนของอุตสาหกรรมการบินในยุคดิจิทัล ทำให้เห็นถึงการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนให้ธุรกิจสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและทำใหธุรกิจเติบโตสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 7. เอกสารอ้างอิง

สถาบันทรัพย์สินทางปัญญาแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2560. **การวิเคราะห์แนวโน้มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรม อุตสาหกรรมการขนส่งและการบิน.**

สุดารัตน์ พงษ์พิทักษ์. 2559. **วารสารส่งเสริมการลงทุน**. ปีที่27 ฉบับที่9 กันยายน 2559.

อาคม เติมพิทยาไพสิฐ. 2561. **เปิดนโยบายด้านการบิน เมื่อ “เอเชีย” จะเป็น HUB การบินโลก**. SPECIAL INTERVIEW.

รุ่งรัศมี บุญดาว. 2559. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจในยุคดิจิทัล.** กรุงเทพมหานคร: ส. เอเชียเพรส (1989) จำกัด.

**ปรับรับ Digital Transformation “การบินไทย” พึ่งเทคโนโลยี ตอบโจทย์ Customer Journey”** สืบค้นเมื่อวันที่25 กันยายน 2562 จาก https://www.marketingoops.com/news/biz-news/digital-transformation-thai-%09%09%20%20%20%20%20%20%20%20%20airways/

**ยุคปฏิวัติอุตสาหรรม กับ** Digital Transformation สืบค้นเมื่อวันที่25 กันยาย 2562 จาก https://www.thanapongphan.com/blog/Digital-Marketing-Transformation-Trends-2019

**โอกาสของไทยกับการเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมการบินและอากาศยานของภูมิภาค** สืบค้นเมื่อวันที่25 กันยายน 2562 จาก https://www.thanapongphan.com/blog/Digital-Marketing-Transformation-Trends-2019

**นกแอร์ก้าวเข้าสู่สังคมไร้เงินสด สายการบินแรกของไทย** สืบค้นเมื่อวันที่25 กันยาย 2562 จาก https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/797825