

เวอชวลเรียลลิตี้ เทคโนโลยีเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคต

Virtual reality Technology for Tourism Businesses and Hotel of Thailand in the future

จิรกฤต เสมอเพื่อน ^{1,*}

Jirakit Samerpuean ^{1,*}

Received	16 August 2022
Revised	30 November 2022
Accepted	19 December 2022

บทคัดย่อ

ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมมีบทบาทสำคัญอย่างมากต่อเศรษฐกิจไทย ปัจจุบันได้มีการคิดค้นและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีอย่างแพร่หลายเพื่อส่งเสริมธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม หนึ่งในเทคโนโลยีนั้น คือ เทคโนโลยี วีอาร์ เป็นอีกหนึ่งเทคโนโลยีไฮเทค ที่จะช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม บทความวิชาการนี้จึงมุ่งเน้นนำเสนอการใช้ประโยชน์ เทคโนโลยี วีอาร์ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคต โดยการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการเขียนบทความในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยี วีอาร์ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคตโดยใช้แนวคิดเทคโนโลยี วีอาร์ เป็นเครื่องมือทางการตลาดและส่งเสริมการขายสำหรับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมที่สำคัญ ที่จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทย

คำสำคัญ : เทคโนโลยี วีอาร์ , ธุรกิจการท่องเที่ยว , โรงแรม

Abstract

Tourism and hotel Business plays a great important role in the economy of Thailand. Nowadays, technology has been widely invented and applied to promote the tourism and hotel businesses. One of those technologies is VR technology. It is another high-tech technology that will add value to tourism and hotel businesses. Therefore, this academic article focuses on presenting the utilization of VR technology as the tool of the marketing and sales promotion for Thailand's tourism and hotel businesses in the future. This also could increase the sales of Thailand's tourism and hotel business.

Keywords : Virtual reality technology , Tourism business , Hotel

¹ บธ.ม. การจัดการท่องเที่ยวและโรงแรม, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, 2556. อาจารย์ สังกัด สาขาวิชาการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมบริการ คณะศิลปศาสตร์ วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก

¹ MBA. Hotel and Tourism Management, Stamford International University, 2556. Lecturer of Tourism and Hospitality Industry, Faculty of Liberal Arts, Southeast Bangkok College

* Corresponding author, e-mail : jira8238@gmail.com

บทนำ

ในปัจจุบันสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราได้เปลี่ยนแปลงพัฒนาอย่างรวดเร็ว ก้าวล้ำ นำสมัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเทคโนโลยี ได้มีเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมในปัจจุบันของประเทศไทย

จากสถานการณ์แพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมได้รับผลกระทบที่คล้ายคลึงกันในการดำเนินธุรกิจ คือ การลดลงของยอดขาย การลดลงของจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาท่องเที่ยวและใช้บริการในธุรกิจโรงแรม

การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีใหม่ ๆ มาปรับใช้ให้เหมาะสมกับธุรกิจเป็นการเพิ่มทางรอด สร้างโอกาสให้กับภาคธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทย ควบคู่กับการยกระดับมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อให้มีศักยภาพที่จะสามารถแข่งขันได้ในตลาดโลก เทคโนโลยี วีอาร์ จึงน่าจะเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ของธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทย จึงนับเป็นโอกาสที่ดีสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จะได้ปรับตัว ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี วีอาร์ ในการเข้าถึงตัวลูกค้าให้มากขึ้น และยังเป็นการพัฒนาให้ธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยให้มีความพร้อมอีกครั้ง" (กรุงเทพธุรกิจ. ออนไลน์. 2565)

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยี วีอาร์ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคตโดยใช้แนวคิดเทคโนโลยี วีอาร์

ขอบเขตของเนื้อหา

การเขียนบทความในครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะการใช้เทคโนโลยี วีอาร์ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคตเท่านั้น

คำจำกัดความ/นิยามศัพท์

ความเป็นจริงเสมือน (Virtual reality) หรือ วีอาร์ (VR) คือ การจำลองแบบของสภาพแวดล้อมจริงโดยใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งสภาพแวดล้อมในความเป็นจริงเสมือนนี้ ส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่เรามองเห็นได้ แสดงทั้งบนจอคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์แสดงผลสามมิติ และยังรวมถึงการจำลองข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับประสาทสัมผัสด้วย เช่น เสียงจากลำโพงหรือหูฟัง นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงการจำลองการสัมผัส เช่น การตอบสนองต่อแรงและป้อนกลับ โดยผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมเสมือนจริงนี้ได้ ทั้งการใช้อุปกรณ์ เช่น แป้นพิมพ์ หรือ เมาส์ หรือใช้อุปกรณ์อื่น เช่น ถุงมือโครงลวด แขนควบคุม หรือ คั่นบังคับหลายทิศทาง เป็นต้น ถือเป็นเทคโนโลยีเชิงโต้ตอบที่ผลักดัน ให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกของการเข้าร่วมอยู่ภายในสิ่งแวดล้อมที่ไม่ได้มีอยู่จริง เป็นเพียงสภาพแวดล้อมจำลองที่สร้างขึ้นโดยคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของความเป็นจริงเสมือน (Virtual Reality) (คลังความรู้ SciMath สสวท. ออนไลน์. 2559)

ความเป็นจริงเสมือน (Virtual reality) หรือ วีอาร์ (VR) เป็นเทคโนโลยีที่คอมพิวเตอร์จำลองสภาพแวดล้อมเสมือนขึ้นโดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับการมองเห็น แสดงทั้งบนจอคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์

แสดงผลสามมิติโดยผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมเสมือนได้ทั้งการใช้อุปกรณ์นำเข้ามาตราฐานเช่น แป้นพิมพ์ หรือ เมาส์ สภาพแวดล้อมจำลองยังสามารถทำให้คล้ายกับโลกจริงได้ (คลังความรู้ SciMath สสวท. ออนไลน์. 2559)

รูปแบบของเทคโนโลยีเสมือนจริง

รูปแบบของเทคโนโลยีเสมือนจริงในปัจจุบันมีทั้งหมด 3 ประเภท ได้แก่ (กรมประชาสัมพันธ์. ออนไลน์. 2565)

1. Virtual reality หรือ VR

Virtual reality (VR) หรือ ความเป็นจริงเสมือน เป็นเทคโนโลยีที่คอมพิวเตอร์จำลองสภาพแวดล้อมเสมือนขึ้นโดยส่วนมากจะเกี่ยวข้องกับการมองเห็น แสดงทั้งบนจอคอมพิวเตอร์ หรือ อุปกรณ์แสดงผลสามมิติ โดยผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับสิ่งแวดล้อมเสมือนได้ทั้งการใช้อุปกรณ์นำเข้ามาตราฐานเช่น แป้นพิมพ์ หรือ เมาส์ สภาพแวดล้อมจำลองยังสามารถทำให้คล้ายกับโลกจริงได้ เช่น การจำลองสำหรับการฝึกนักบิน หรือในทางตรงกันข้ามมันยังสามารถทำให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อีกด้วย

2. Augmented reality หรือ AR

Augmented Reality หรือ AR เป็นเทคโนโลยีใหม่ ที่ผสมเอาโลกแห่งความเป็นจริง (Real) เข้ากับโลกเสมือน (Virtual) โดยผ่านทางอุปกรณ์ Webcam กล้องมือถือ Computer รวมกับการใช้ Software ต่าง ๆ ทำให้สามารถมองเห็นภาพที่มีลักษณะเป็นวัตถุ เช่น คน สัตว์ สิ่งของ สัตว์ประหลาด ยานอวกาศ เป็นต้น แสดงผลในจอภาพกลายเป็นวัตถุ 3 มิติ ลอยอยู่เหนือพื้นผิวจริง

3. Mixed Reality หรือ MR

Mixed Reality หรือ MR คือการผสมผสานจุดเด่นของเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) เข้าด้วยกัน และต่อยอดให้เหนือขึ้นไปอีกขั้นด้วยการสร้างภาพจำลองที่ผู้ใช้งานสามารถมีปฏิสัมพันธ์ตอบโต้ในสภาพแวดล้อมที่ผสมโลกจริงและโลกเสมือนจริงเป็นหนึ่งเดียว โดยเมื่อลูกค้าเข้าเยี่ยมชมห้องตัวอย่างดิจิทัล ลูกค้าจะต้องสวมอุปกรณ์ Holographic computing devices ที่ถูกออกแบบมาเป็นพิเศษ เพื่อให้สามารถแสดงผลของภาพเสมือนจริงหรือภาพ Hologram ได้โดยไม่จำเป็นต้องเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ใด ๆ ทั้งยังออกแบบให้ควบคุมได้ง่ายด้วยมือเปล่า ซึ่งจะทำให้ผู้สวมใส่เสมือนกำลังเดินอยู่ในสถานที่จริง

เทคโนโลยี วีอาร์ และการประยุกต์ใช้

เทคโนโลยี วีอาร์ ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจดังต่อไปนี้

- อุตสาหกรรมบันเทิง เช่น การชมคอนเสิร์ตผ่าน VR 360
- ธุรกิจ/ร้านค้า เช่น AIS ได้มีการเปิดตัวแพลตฟอร์ม V-Avenue.Com สร้างห้างสรรพสินค้าบนโลกเสมือนจริง (Metaverse) ผ่าน 5G VR
- การท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวหรือชมตัวอย่างสถานที่เที่ยวผ่าน VR 360
- ใช้ในการเล่นเกมส์ เช่น เกมส์แนว FPS (จำพวกยิงปืน) จะปืนจำลองให้ถือไปในระหว่างเล่นและตัวจำลองการเดินและวิ่งที่ผูกติดตัวเราไว้ คล้าย ๆ กับ Treadmill
- ใช้ในการจำลองการฝึกขับเครื่องบินของกัปตัน

- ใช้ในการจำลองการฝึกหัดทางทหาร เช่น การกระโดดร่ม โดยจะต้องใช้อุปกรณ์เสริมเป็นชุดกระโดดร่มจริง และอุปกรณ์ที่รั้งตัวให้สูงจากพื้น
- ใช้ในการจำลองห้องที่มีการตกแต่งแล้ว (บริษัทสังหาริมทรัพย์บางรายมีการใช้เทคโนโลยีนี้ในการโครงการใหม่เพื่อช่วยให้อ้างอิงจากสถานที่จริงได้ง่ายขึ้น) (น่าวอยู่ คอ์ปอเรชั่น. 2565).

แนวความคิดเทคโนโลยีความจริงเสมือน

ทฤษฎีความจริงเสมือน Virtual Reality หรือ (VR) โลกเสมือนจริง เป็นการจำลองวัตถุหรือองค์ประกอบเสมือนภายใต้บรรยากาศเสมือนโดยที่ต้องผ่านอุปกรณ์สารสนเทศ ที่ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องอยู่บนสถานที่หรือเกี่ยวเนื่องใด ๆ กับพื้นที่นั้น ขณะที่ใส่แว่น Virtual Reality ผู้ใช้จะได้เห็นสถานที่ต่าง ๆ เสมือนจริงมาอยู่ในแว่น เช่น ได้ท่องเที่ยวเลสิก หรือ อวกาศนอกโลก จะมีการจำลองบรรยากาศรอบข้าง รวมถึงการเล่นเกมส์เสมือนจริง ได้ทั้ง 360 องศา ที่หันได้รอบทิศทาง ความเป็นจริงเสมือน หรือที่รู้จักกันในชื่อ VR (Virtual Reality) เป็นเทคโนโลยีการจำลองภาพเสมือนของสถานที่ กิจกรรม หรือบทบาทจำลองในสถานการณ์ต่าง ๆ ผ่านซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ที่ถูกออกแบบมาเฉพาะ โดยเทคโนโลยี วีอาร์ นั้นเป็นสิ่งที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำงานร่วมกับประสาทสัมผัสการมองเห็นและการได้ยินของมนุษย์ เป็นตัวช่วยจำลองภาพและเสียงเพื่อส่งมอบประสบการณ์เสมือนจริงในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้งานต้องการ (Kamarulzaman. 2014 : 333-338)

(Virtual Reality) หรือ VR กับธุรกิจ การเพิ่มเข้ามาของปัญญาประดิษฐ์จะช่วยพลิกรูปแบบโรงแรมให้กลายเป็นโรงแรมอัจฉริยะ ด้วยการอำนวยความสะดวกสบายให้แก่ผู้มาใช้บริการ แบ่งเบาภาระงานให้กับพนักงานโรงแรม นำเสนอการบริการที่เป็นส่วนตัวให้แก่ผู้เข้าพักซึ่งถูกพัฒนามาเพื่อเติมเต็มการอำนวยความสะดวกแบบดิจิทัล นอกจากนี้ปัญญาประดิษฐ์ยังช่วยสร้างโปรไฟล์ของแขกที่มาเข้าพักได้อย่างสมบูรณ์แบบ สามารถใช้ในการนำเสนอการท่องเที่ยว และประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครให้กับแขกที่มาเข้าพัก ลูกค้าสมัยใหม่คาดหวังโซลูชันที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ เริ่มตั้งแต่การติดต่อ ข้อเสนอ จนถึงในระหว่างการเข้าพัก เช่น การเชื่อมต่อของการควบคุมห้องพัก เซนเซอร์จัดการเคลื่อนไหว ระบบควบคุมทีวี และเสียง เรียกได้ว่าเป็นความมหรรศจรรย์รูปแบบใหม่ที่จะช่วยดึงดูดความสนใจได้มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการมอบประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้เข้าพักอีกด้วย (กรีนเวิลด์ พับลิเคชั่น. ออนไลน์. 2561)



ภาพที่ 1 การประยุกต์ใช้ความจริงเสมือน

จากภาพที่ 1 พบว่า เทคโนโลยี วีอาร์ เริ่มเป็นที่สนใจและถูกพูดถึงมาก เทคโนโลยี วีอาร์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้เรามีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นในโลกปัจจุบันและอนาคต เราสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสุดล้ำ วีอาร์ เป็นตัวช่วยได้ สำหรับคนที่รักการท่องเที่ยว ทำให้เรารู้สึกสนุกกับทางเลือกในการเปิดประสบการณ์ใหม่ ๆ สัมผัสสถานที่ท่องเที่ยวจากทั่วโลกได้ด้วยการทัวร์เสมือนจริง สนุกกับการท่องเที่ยว ด้วยประสบการณ์เสมือนได้ไปเยือนด้วยตัวเราเอง เพียงใช้อุปกรณ์ วีอาร์

บริบทและสภาพการบริการท่องเที่ยวและโรงแรม

ผู้ประกอบการโรงแรมสามารถเปิดโอกาสให้ลูกค้าได้ทดลองสัมผัสกับห้องตัวอย่างก่อนการตัดสินใจจองห้องพักด้วยเทคโนโลยี วีอาร์ จะช่วยให้ธุรกิจสามารถแข่งขันกับแบรนด์ยักษ์ใหญ่จากต่างประเทศที่มีงบประมาณในการลงทุนสูง ๆ ได้เป็นอย่างดี เทคโนโลยี วีอาร์ ยังสามารถดึงดูดให้นักท่องเที่ยวหันมาจองห้องพักหรือจองโรงแรม

ผู้ประกอบการการท่องเที่ยว สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีด้วยการนำเสนอจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยวให้กับลูกค้า ช่วยทำให้ลูกค้าเห็นภาพของแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นจุดหมายปลายทาง ทำให้เกิดการกระตุ้นอยากที่จะเดินทางไปท่องเที่ยวยังแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ และตัดสินใจจองโปรแกรมการท่องเที่ยวมากขึ้น

วีอาร์กับการท่องเที่ยว

ธุรกิจการท่องเที่ยวที่ริเริ่มนำเทคโนโลยี วีอาร์ มาให้บริการในธุรกิจการท่องเที่ยวระดับโลก เช่น รัฐบาลกรุงโซลประเทศเกาหลีใต้ เปิดแผนสร้างเมือง Metaverse Seoul เพื่อให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ โดยผ่านการใช้แว่น VR โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของแผน Seoul Vision 2030 เพื่อมุ่งหวังให้กรุงโซลกลายเป็นเมืองแรกของโลกสำหรับด้านการท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวสามารถเข้าถึงสถานที่ท่องเที่ยวบนโลกเสมือนได้ เช่น จตุรัสควางฮวามุน พระราชวังถ็อกซูกง ตลาดนัมแดมุน สถานที่ทางประวัติศาสตร์ที่สูญหายไปแล้วอย่างประตูโดนูม ซึ่งจะถูกนำมาสร้างขึ้นใหม่บนโลกเสมือนจริง (ถนัดกิจ จันกิเสน. ออนไลน์. 2565., Gaubert. online. 2021)

นักท่องเที่ยวสามารถโต้ตอบและเข้าถึงประสบการณ์การเดินทางที่สมจริงมากขึ้นผ่าน Live Virtual Tours ท่องเที่ยวรอบโลกแบบสมจริง โดยมี Hop A Tour บริษัททัวร์เสมือนจริงที่ใช้รูปแบบการท่องเที่ยว Live Virtual Tours มีมัลติทัชที่รองรับนำทัวร์ผ่านการถ่ายทอดสดตามสถานที่ต่าง ๆ พร้อมบรรยายให้ความรู้ โดย Hop A Tour ได้แบ่งแพ็คเกจทัวร์เสมือนจริงออกเป็น 2 แบบ คือ แบบส่วนตัวและแบบกำหนดเอง ลูกค้าหรือนักท่องเที่ยวสามารถเลือกโปรแกรมได้ตามความเหมาะสม อาทิ การท่องเที่ยวสำหรับครอบครัว ชุมชน บริษัท ตัวอย่างสถานที่ท่องเที่ยวยอดนิยม เช่น ทัวร์เมือง Devonport สวรรค์มรดกทางวัฒนธรรมของชาวเมารี ประเทศนิวซีแลนด์ และทัวร์เมืองเกียวโต ชมวัดคังคังที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น (Hop A Tour. ออนไลน์. 2563)

วีอาร์กับโรงแรม

ธุรกิจโรงแรมที่ริเริ่มนำเทคโนโลยี วีอาร์ มาให้บริการในธุรกิจโรงแรมระดับโลก ตัวอย่างเช่นโรงแรม Marriott ใช้แว่นตา 3 มิติ เป็นการสร้าง “ประสบการณ์ใหม่” ให้กับลูกค้าที่เข้ามาพักในโรงแรมด้วยการทำโปสการ์ดสุดไฮเทคด้วยเทคโนโลยี วีอาร์ ให้อยู่ในกล่องเหล็ก เมื่อลูกค้าสวมและเปิดเครื่อง ลูกค้าก็จะเห็นเรื่องราวการเดินทางจากนักท่องเที่ยว 3 คนที่เดินทางไปยังชิลี erva วนดา ปักกิ่ง เพื่อค้นหาประสบการณ์ใหม่ ๆ ทำให้ลูกค้าสนุกสนานเพลิดเพลินโดยไม่ต้องเดินทางไปยังสถานที่จริงด้วยตัวของลูกค้าแต่ให้ความรู้สึกเสมือนลูกค้าอยู่ในสถานที่ท่องเที่ยวแห่งนั้น (มาร์เก็ตติ้ง อปส์. ออนไลน์. 2558)

โซเนวา พูชิ ต้นแบบของรีสอร์ทแนวคิด “แบร์ฟุต ลักซ์ซูรี” สัมผัสความหรูหราด้วยเท้าเปล่า ในมัลดีฟส์ ได้เปิดตัวอุปกรณ์แสดงภาพเสมือนจริงหรือแว่น “โซเนวา วีอาร์” เพื่อเข้าชมเรื่องราวเกี่ยวกับชีวิตบนเกาะได้จากที่บ้านของลูกค้าโดยตรง (กูร์เมท์แอนด์ควิซีน. ออนไลน์. 2564)

แซงกรีล่า โฮเทล แอนด์ รีสอร์ท โรงแรมแบรนด์หรูชั้นนำของโลก ใช้งานชุดหูฟัง Samsung Gear VR แนวคิดคือการส่งภาพวิดีโอแบบ 360 องศา ไปให้กับพันธมิตรทางธุรกิจและกลุ่มลูกค้าของโรงแรมด้วยวิธีการสวมชุดหูฟังแบบครอบศีรษะเข้าไปที่ศีรษะของลูกค้า เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าและนักเดินทางจากทั่วโลกให้เดินทางมาเข้าพัก เยี่ยมชมโรงแรมที่มีสาขาย่อยมากมายทั่วโลก ก่อนที่ลูกค้าจะตัดสินใจเดินทางมายังสถานที่จริง (อินโฟเควสท์. ออนไลน์. 2558)



ภาพที่ 2 แสดงเทคโนโลยี วีอาร์ กับธุรกิจโรงแรม

จากภาพที่ 2 พบว่าเทคโนโลยี วีอาร์ ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อธุรกิจโรงแรม ความเป็นจริงเสมือนเป็นความก้าวหน้าครั้งสำคัญ เป็นวิธีที่ช่วยดึงดูดลูกค้า ช่วยสร้างความเต็มใจในการตัดสินใจของลูกค้าในการจองห้องพักโรงแรม ลูกค้าได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงแรม ดังนั้นการเยี่ยมชมโรงแรมเสมือนจริงเป็นอีกหนึ่งวิธีที่ดึงดูดความสนใจของลูกค้า ทำให้เกิดลูกค้ารายใหม่ แนวคิดของทัวร์โรงแรมเสมือนจริง จึงกล่าวได้ว่าเป็นความคิดสร้างสรรค์ ที่จะส่งผลดีต่อธุรกิจในระยะยาว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้วีอาร์เพื่อเพิ่มผลผลิต

ดลพร ศรีฟ้า (2562) ทำการวิจัย เรื่อง การสร้างสื่อเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเกาะพะงัน โดยเน้นการเก็บรวบรวมภาพบรรยากาศของเกาะพะงันโดยสื่อเสมือนจริง ในงานวิจัยนี้จะเป็น ประเภท Immersive Systems เป็นเทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือนสำหรับส่วนบุคคล โดยใช้ จอภาพสวมศีรษะในการแสดงภาพ และเสียงของโลกเสมือน ซึ่งจะให้นักท่องเที่ยวหรือผู้สนใจได้เห็นภาพ 360 องศา ของสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ในเกาะพะงัน

Israel, Zerres and Tscheulin (2019) ทำการวิจัย เรื่อง การนำเสนอโรงแรมในความจริงเสมือน : มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการจองหรือไม่ ผลการวิจัย พบว่า ความรู้สึกจากการแสดงทางไกลช่วยเพิ่มความเพลิดเพลินและประโยชน์ที่รับรู้ของผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า นอกจากนี้ความอยากรู้อยากเห็นของผู้ใช้ยังถูกระงับด้วยการนำเสนอทางไกล ซึ่งยังเพิ่มความเพลิดเพลินในการรับรู้และประโยชน์ที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย คุณค่าทางความคิดและประโยชน์ของประสบการณ์โรงแรมเสมือนจริงช่วยเพิ่มความน่าจะเป็นที่ลูกค้าจะจองที่พักสำหรับการเดินทาง

ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี วีอาร์ กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม

1. ธุรกิจก้าวล้ำหน้าคู่แข่ง

เทคโนโลยี วีอาร์ ช่วยดึงดูดลูกค้าที่เข้ามาเยี่ยมชมเว็บไซต์ ช่วยเพิ่มยอดขาย โดยให้ผู้ใช้เว็บเข้าถึงวิดีโอ VR และให้ผู้ใช้ไม่ออกจากเว็บไซต์ หรือวิดีโอเสมือนจริง ซึ่งจะช่วยให้ธุรกิจมีโอกาสพัฒนาประสบการณ์ที่เข้าถึงลูกค้า ผ่านการโต้ตอบที่เป็นเอกลักษณ์มากกว่าข้อความธรรมดา เป็นต้น

2. สามารถแสดงการบริการที่ลูกค้าจะได้รับได้ล่วงหน้า

เทคโนโลยี วีอาร์ ช่วยเพิ่มประสบการณ์ให้กับลูกค้าก่อนทำการจอง ด้วยการสำรวจจุดหมายปลายทางผ่านแอปพลิเคชันการเดินทางเชื่อมต่อเข้ากับวิดีโอเสมือนจริง เพื่อระบุทิศทางเส้นทางและสถานที่ที่น่าสนใจให้กับลูกค้า นับเป็นวิธีในการโปรโมต โรงแรม/รีสอร์ท หรือ ทัวร์ ให้เป็นที่น่าดึงดูดใจมากกว่าการแจกโบปลิว ผ่านพับ ซึ่งเราสามารถถ่ายทอดประสบการณ์ท่องเที่ยวและเป็นตัวจริงบนโลกออนไลน์

3 ช่วยให้บริการแก่ผู้ใช้ที่เหนือกว่า

เทคโนโลยี วีอาร์ ช่วยเพิ่มโอกาสให้ลูกค้า ที่เริ่มต้นการเดินทางและยังไม่มีประสบการณ์ในการเดินทาง ลูกค้าสามารถสำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถเดินเล่นรอบ ๆ รีสอร์ท และทำการจอง ซึ่งเปรียบเสมือนการเล่าเรื่องให้กับลูกค้า ที่ต้องการเยี่ยมชมสถานที่ที่ต้องการ และเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับประวัติเมนูของร้านอาหาร ด้วยวิธีการสำรวจแบบ 360 องศา บนวิดีโอเสมือนจริง นอกจากนี้ยังสามารถนำไปพัฒนาประสบการณ์การใช้งานกับทุกสถานที่ และผลิตภัณฑ์ทุกประเภท ดังนั้นจึงกลายเป็นเครื่องมือทางการตลาดขั้นสูงสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมโรงแรม

4. ช่วยเพิ่มยอดขาย

เทคโนโลยี วีอาร์ ช่วยเพิ่มยอดขายผ่านรูปแบบกลยุทธ์การตลาด ด้วยการสร้างวิดีโอการตลาดของธุรกิจ เปิดโอกาสให้ลูกค้าได้สัมผัสประสบการณ์เสมือนจริงก่อนตัดสินใจซื้อ นับเป็นวิธีการที่จะช่วยเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจได้เป็นอย่างดี การนำเทคโนโลยี วีอาร์ มาปรับใช้กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม นับเป็นการใช้ทักษะความรู้ การคิดสร้างสรรค์ การให้บริการในรูปแบบใหม่ ๆ การสร้างความแตกต่าง จะช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม ส่งผลให้เกิดความได้เปรียบเหนือคู่แข่งของธุรกิจทั้งในปัจจุบันและอนาคต

บทสรุป

เวอชวลเรียลลิตี้เทคโนโลยีหรือ เทคโนโลยี วีอาร์ เพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคต จึงเป็นประโยชน์ที่ช่วยเพิ่มความล้ำหน้าเหนือคู่แข่งทางธุรกิจ แสดงการบริการที่ลูกค้าจะได้รับได้ล่วงหน้า ช่วยให้ประสบการณ์ผู้ใช้ที่เหนือกว่า และช่วยเพิ่มยอดขายให้กับธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรม จากแนวทางดังกล่าวทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจ อยากจะทดลองใช้เทคโนโลยี วีอาร์ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่าไม่มีขีดจำกัดของความคิด สร้างสรรค์จากการพัฒนาเทคโนโลยีและเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมของไทยในอนาคตเป็นอย่างยิ่ง

องค์ความรู้ใหม่

การสร้างสรรคเทคโนโลยีเพื่อธุรกิจการท่องเที่ยวและโรงแรมใหม่ ๆ จะเป็นแนวทางที่ช่วยขับเคลื่อนธุรกิจ ส่งเสริมให้เกิดการบริการที่เหนือคู่แข่ง ช่วยให้ธุรกิจอยู่รอด เตรียมความพร้อมทางธุรกิจในการขยายตัวรองรับความต้องการในการเปลี่ยนแปลงของกลุ่มธุรกิจบริการในอนาคต เนื่องจากทุกวันนี้ลูกค้าจำนวนมากคาดหวังระดับการให้บริการที่แตกต่างไปจากเดิม ในรูปแบบการบริการที่ดูดีมีรสนิยม ทันสมัย ด้วยการนำเทคโนโลยี วีอาร์ มาใช้

รายการอ้างอิง

- กรมประชาสัมพันธ์. (2565). เทคโนโลยีโลกเสมือนก้าวสู่โลกความจริง Virtual Reality (VR) , Augmented Reality (AR) และ Mixed Reality (MR). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://km.prd.go.th/เทคโนโลยีโลกเสมือน>. [5 สิงหาคม 2565].
- กรีนเวิลด์ พับลิเคชั่น. (2561). พลิกโฉมโรงแรมอัจฉริยะด้วยปัญญาประดิษฐ์. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.thaihotelbusiness.com/it-technology/>. [10 สิงหาคม 2565].
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). มาแน่ ๆ 10 เทคโนโลยีจากอนาคต ที่ภาคธุรกิจพลาดข้อมูลไม่ได้. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.bangkokbiznews.com/tech/846550>. [6 สิงหาคม 2565].
- กูร์เมท์แอนด์คัวซีน. (2564). โฆษณา พูชิ เปิดตัวประสบการณ์เสมือนจริงผ่าน “เวอร์ชวล เรียลลิตี้” (VR – Virtual Reality). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.gourmetandcuisine.com/news/detail/4677>. [10 สิงหาคม 2565].
- คลังความรู้ SciMath สสวท. (2559). Virtual Reality เทคโนโลยีความเป็นจริงเสมือน. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.scimath.org/article/item/4818-virtual-reality>. [6 สิงหาคม 2565].
- ณัดกิจ จันกิเสน. 2565. ‘รัฐบาลกรุงโซล’ ประกาศเป็นเมืองแรกที่เข้าสู่ Metaverse ต่อไปผู้คนสามารถสวม VR ปรึกษาเจ้าหน้าที่ในโลกเสมือนจริงได้เลย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://thestandard.co/seoul-government-announce-being-first-entering-metaverse/>. [7 สิงหาคม 2565].
- ดลพร ศรีฟ้า. (2562). การสร้างสื่อเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเกาะพะงัน. รายงานการวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

- นำอยู่ คอร์ปอเรชั่น. (2565). เทคโนโลยีโลกเสมือนจริง VR คืออะไร AR คืออะไร MR และ XR คืออะไร? | ใช้งาน
ต่างกันอย่างไร?. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://blog.nayoo.co/metaverse-vr360/>. [11 สิงหาคม
2565].
- มาร์เก็ตติ้ง ู๊ปส์. (2558). โรงแรม Marriott ใช้แว่นตา 3 มิติ กระตุ้นให้คนยังรู้สึกอยากเที่ยว!. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา
: <https://www.marketingoops.com/digital-life/gadget/marriott-vr/>. [11 สิงหาคม 2565].
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศศาสตร์กรุงเทพมหานคร. (2561). เทคโนโลยีโลกเสมือนจริง Immersive Technology
(IMT). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.bangkokgis.com/bangkokgis_2008//system_file/-
t1562229090.pdf](http://www.bangkokgis.com/bangkokgis_2008//system_file/-t1562229090.pdf). [11 สิงหาคม 2565].
- อนัญญา ภัตตาจารย์. (2564). ประสบการณ์ทัวร์โรงแรมเสมือนจริง : ผลกระทบของ COVID-19 ต่อแนวโน้ม
ต่อความเป็นจริงเสมือนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: [https://
www.yoair.com/th/blog/virtual-hotel-tour-experience-effects-of-covid-19-on-trends-
towards-virtual-reality-in-the-travel-industry/](https://www.yoair.com/th/blog/virtual-hotel-tour-experience-effects-of-covid-19-on-trends-towards-virtual-reality-in-the-travel-industry/) [7 สิงหาคม 2565].
- อินโฟเควสท์. (2558). โรงแรมแวงกรี-ลา เปิดตัวเครื่องมือการขายที่ก้าวล้ำโลกอนาคต - เทคโนโลยีโลกเสมือน
จริง (วีอาร์). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <https://www.ryt9.com/s/prg/2287986>. [7 สิงหาคม 2565].
- Gaubert. J. (11 November 2021). "Seoul to become the first city to enter the metaverse. What will it
look like?" [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https://www.euronews.com/next/2021/11/10/seoul-to-
become-the-first-city-to-enter-the-metaverse-what-will-it-look-like](https://www.euronews.com/next/2021/11/10/seoul-to-become-the-first-city-to-enter-the-metaverse-what-will-it-look-like). [7 สิงหาคม 2565].
- Hop A Tour. (2563). Travel from Home with Hop A Tour's LIVE Virtual Tours. [ออนไลน์].
แหล่งที่มา : [https://hopatour.com/blog?p=travel-from-home-with-hop-a-tour-live-virtual-
tour](https://hopatour.com/blog?p=travel-from-home-with-hop-a-tour-live-virtual-tour). [11 สิงหาคม 2565].
- Kamarulzaman, A.B.A. (2014). "Virtual reality and Augmented reality combination as a holistic
application for heritage preservation in the UNESCO world heritage site of Melaka."
International Journal of Social Science and Humanity. 4 (5) : 333-338.
- Israel, K., Zerres, C. and Tscheulin, D.K. (2019). "Presenting hotels in virtual reality: does it influence
the booking intention?." **Journal of Hospitality and Tourism Technology**. 10(3) : 443-
463.