



การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว ของจังหวัดนครนายก*

KNOWLEDGE MANAGEMENT FOR TOURISM VALUE CHAIN DEVELOPMENT IN NAKHON NAYOK PROVINCE



ประเสริฐ โยธินาร์, ปรียา สมพิช, กัลยา นาคลังกา, วงศ์วิภา โสสุวรรณจินดา,
ศทาวุฒิ สังขมาศ, ณัฐกานต์ รongทอง, โสรยา งามสนิท, มรกต บุญศิริชัย

Prasert Yothicar, Preeya Sompuet, Kanlaya Naklungka, Vongvipha Thosuwonchinda,
Khatawut Sangkhamart, Natthakan Rongthong, Soraya Ngamsnit, Morakot Boonsirichai

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Phranakhon Rajabhat University

Corresponding Author E-mail: sertty_ssk@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. วิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกในปัจจุบัน 2. สำรวจกิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว 3. ศึกษากระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว และ 4. เสนอรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และประชุมกลุ่มย่อยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว และบุคลากรจากภาครัฐ จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1. จังหวัดนครนายกมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น จุดอ่อนและอุปสรรค ได้แก่ การจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ขาดความต่อเนื่อง ข้อจำกัดด้านกฎหมายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว และสถานการณ์โรคโควิด-19 2. กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวเป็นกิจกรรมในการสร้างคุณค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง ที่พัก กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก 3. กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างความรู้ การจัดความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันความรู้ และการเรียนรู้ ครอบคลุมองค์ประกอบแหล่งท่องเที่ยว และ 4. รูปแบบการจัดการ



ความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว ประกอบด้วย 1) วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ 2) กระบวนการจัดการความรู้ และ 3) ห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; ห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว; จังหวัดนครนายก

Abstract

This research had the following objectives: 1. Analyzed the current tourism situation in Nakhon Nayok Province. 2. Explored the value chain of tourism activities. 3. Studied the knowledge management process to develop the tourism value chain. 4. Presented a knowledge management model to enhance the tourism value chain of Nakhon Nayok Province. The research was conducted using qualitative methods and involved data collection through interviews and focus group discussions with key informants, including community leaders, tourism business operators, and public sector personnel, totaling 20 individuals. Data analysis was performed using content analysis. The research findings indicated: 1. Nakhon Nayok Province possesses tourism potential in natural, cultural, and human-made attractions. Weaknesses and challenges include tourism site management, inconsistent promotion, legal constraints related to tourism sites, and the impact of the COVID-19 pandemic. 2. Tourism value chain activities focus on creating value and developing products related to attraction, accessibility, accommodation, activities, and amenities. 3. The knowledge management process for enhancing the tourism value chain encompasses knowledge identification, knowledge creation, knowledge systematization, knowledge processing, knowledge access, knowledge sharing, and learning, covering various aspects of tourist sites. 4. The knowledge management model to develop the tourism value chain consists of a knowledge management vision, knowledge management processes, and the tourism value chain.

Keywords: knowledge management, tourism value chain, Nakhon Nayok

บทนำ

จังหวัดนครนายกตั้งอยู่ใกล้กับกรุงเทพมหานคร มีแหล่งท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติแลวัฒนธรรม อาทิ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น เขาใหญ่ เขาเขียว และเขาชะโงก เป็นต้น เป็นแหล่งต้นน้ำลำธารและน้ำตกที่สวยงามหลายแห่ง เช่น น้ำตกวังตะไคร้ น้ำตกสาริกา และน้ำตกนางรอง เป็นต้น และการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ได้แก่ สถานที่สำคัญทางศาสนา วิถีชุมชนและ



วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น ชุมชนไทยพวน รวมถึงแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และโบราณคดีที่ สันนิษฐานได้ว่าเคยเป็นเมืองโบราณสมัยทวารวดี มีการขุดค้นพบหลักฐานแนวกำแพงเนินดิน และสันคูที่ตำบลดงละคร เป็นต้น (สภาพัฒนาการเมืองจังหวัดนครนายก, 2562); ชมรมส่งเสริม การท่องเที่ยวโดยชุมชนไทยพวน จังหวัดนครนายก, 2562) จากความสำคัญของทรัพยากร การการท่องเที่ยว ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวร่วมมือกับชุมชน ท้องถิ่นผลักดันให้เกิดการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวซึ่งเป็นกิจกรรมที่ นำเอาทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและมรดกทางวัฒนธรรมที่มีอยู่ของท้องถิ่นมาจัดการใหม่ให้ เกิดมูลค่าทางเศรษฐกิจ นำไปสู่การสร้างรายได้ให้กับคนในชุมชนทางหนึ่งเพื่อให้ชุมชนสามารถ นำเอาฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน สร้างมูลค่าเพิ่ม จากฐานทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในชุมชนอย่างแท้จริง (ชัยนวัฒน์ ปูนคำปิ่น, 2555; สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก, 2562)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาการท่องเที่ยวที่เป็นระบบครอบคลุมทุกสาขากิจกรรมบริการ ท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม จำเป็นต้องวิเคราะห์ห่วงโซ่มูลค่า ด้านการท่องเที่ยว ที่เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์กิจกรรมทั้งหมดที่ช่วยเพิ่มมูลค่าตั้งแต่ใน ขั้นตอนของการออกแบบกิจกรรม กระบวนการผลิต และส่งมอบไปยังนักท่องเที่ยว ตลอดจน จำเป็นต้องยกระดับห่วงโซ่มูลค่าด้านการท่องเที่ยวที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลักที่มีส่วนสร้าง มูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยตรง และกิจกรรมสนับสนุนที่เป็นกิจกรรม อื่นๆ ซึ่งสนับสนุนกิจกรรมหลักให้สามารถดำเนินไปได้ (Porter, 1985) โดยกิจกรรมทั้งสองส่วน นี้มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และมีความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับผู้ที่มีส่วน เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและการบริการ กล่าวคือห่วงโซ่มูลค่าทางการท่องเที่ยว จะถูกเชื่อมต่อกับโซ่มูลค่าของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวและโซ่มูลค่าของนักท่องเที่ยว จนกลายเป็นระบบความสัมพันธ์ที่มีขนาดใหญ่หรือระบบคุณค่า ดังนั้นผลกระทบที่เกิดขึ้นเชิง พื้นที่ย่อมจะไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในห่วงโซ่มูลค่าของการท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัย ภายในระบบคุณค่าที่ทุกภาคส่วนทางการท่องเที่ยวมีส่วนร่วม (บุญศักดิ์ มาดหมาย, 2553)

จากหลักการและเหตุผล เพื่อให้การพัฒนาการท่องเที่ยวจังหวัดนครนายกเป็นไปใน ทิศทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมายและยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของ จังหวัด คือแหล่งท่องเที่ยวที่ตอบสนองความต้องการของทุกคนในครอบครัวอย่างคุ้มค่าที่อยู่ใกล้ กรุงเทพมหานคร และเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก (EEC) รวมถึงการเป็นเมืองน่าอยู่ที่คน กรุงเทพมหานครและ EEC ต้องการมาพักผ่อนและเพิ่มพลังทางกาย ทางจิตใจ ความคิดและเป็น เมืองที่ทุกคนใฝ่ฝันใช้ชีวิตและอยู่อาศัย เมืองที่ตอบโจทย์วัยทำงาน (สำนักงานจังหวัดนครนายก, 2563) การศึกษาครั้งนี้จึงเล็งเห็นความสำคัญที่ต้องมีการจัดทำการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วง โซ่มูลค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ที่ต้องวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและ ภายนอกอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการ กิจกรรมในห่วงโซ่มูลค่าในการดำเนินงานด้าน

การท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวเนื่องกับการสร้างคุณค่าเพิ่มในสินค้าและบริการให้กับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวของจังหวัด เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้นักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ตามระบบห่วงโซ่คุณค่า เนื่องจากอุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการประกอบด้วยภาคส่วนต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบของผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกันเป็นลูกโซ่ ได้แก่ ธุรกิจจมน้ำเที่ยว ที่พัก ร้านอาหาร ร้านจำหน่ายของที่ระลึก และการเดินทางท่องเที่ยว เป็นต้น ซึ่งเป็นธุรกิจที่กระตุ้นอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่นๆ เช่น อุตสาหกรรมอาหาร การก่อสร้างและพัฒนาที่ดิน รวมทั้งยังส่งเสริมการพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ซึ่งก่อให้เกิดการกระจายรายได้ไปสู่ประชาชนในวงกว้าง ซึ่งในการดำเนินการศึกษารั้้งนี้ จะสามารถสร้างองค์ความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ที่ต้องอาศัยการจัดการความรู้เป็นแนวทางหลักอย่างหนึ่งในการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวที่เป็นระบบ เพื่อใช้เป็นองค์ความรู้พื้นฐานในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกในปัจจุบัน
2. เพื่อสำรวจกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก
3. เพื่อศึกษากระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก
4. เพื่อเสนอรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกที่เป็นระบบ ครอบคลุมทุกสาขากิจกรรมบริการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative Research) โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสนทนากลุ่มเฉพาะ (focus group discussion)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) กำหนดกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ภาครัฐ ได้แก่ ตัวแทนจากสำนักงานจังหวัด สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบลภาคเอกชน ได้แก่ ตัวแทนสมาคมด้านการท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก และผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว เช่น ที่พัก ร้านอาหาร บริษัทนำเที่ยว และร้านขายของที่ระลึก เป็นต้น ภาควิชาการ



ได้แก่ อาจารย์จากสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนสาขาการท่องเที่ยว และภาคประชาชน ได้แก่ ชุมชนท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก รวมจำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยว กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก และ (ร่าง) รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (source of data) ของการศึกษานี้ มีดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวข้องทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก โดยการศึกษา วิเคราะห์ และการทบทวนวรรณกรรม บทความ งานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็น 1) การสัมภาษณ์เชิงลึกให้ข้อมูลสำคัญทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาควิชาการ และภาคประชาชน 2) การจัดประชุมระดมความคิดเห็น (focus group discussion) และประมวลข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และสถาบันการศึกษาที่เกี่ยวข้อง 3) การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็น (focus group discussion) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน นักวิชาการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การตรวจสอบสามเส้าวิธีรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการในการเก็บข้อมูลหลายวิธี ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมกลุ่มย่อย และการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการรวบรวมข้อมูล จากนั้นเข้าสู่กระบวนการการให้รหัส (coding) จัดหมู่ข้อมูล (category) และทำดัชนีข้อมูล วิเคราะห์หาความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้เป็นแบบแผนนำไปสู่ข้อสรุปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์การท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกในปัจจุบัน พบว่า จังหวัดนครนายกมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น การเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวสามารถทำได้โดยง่ายรวมถึงการเดินทางเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงการให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลาย และสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม

ของแหล่งท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด พบว่า ระบบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวไม่เต็มศักยภาพ บริการพื้นฐานการให้บริการอินเทอร์เน็ตตำบลไม่เพียงพอที่จะรองรับการเติบโตของเมื่อนำอยู่และเมืองท่องเที่ยว รวมถึงข้อจำกัดด้านระเบียบข้อกฎหมายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่เขาใหญ่เป็นแหล่งมรดกโลก และความอ่อนไหวต่อสถานะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวดี และอ่อนไหวต่อการเกิดโรคระบาดเป็นอุปสรรคสำคัญการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงได้

2. กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก พบว่า กิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวจังหวัดนครนายก ประกอบด้วย ด้านสิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง ที่พัก กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ที่มีกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าประกอบด้วยกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน ซึ่งแต่ละกิจกรรมจะมีส่วนสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว กล่าวคือ กิจกรรมหลัก เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการผลิตสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวโดยตรง ประกอบด้วย กิจกรรมนำเข้า (Inbound Logistics) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพิจารณาถึงบริบทขององค์ประกอบทางการท่องเที่ยวที่มีความเกี่ยวข้องเป็นสำคัญ เพื่อที่จะได้คัดเลือกทรัพยากรการผลิตที่เป็นแนวทางในการสร้างคุณค่าได้อย่างเหมาะสม ได้แก่ นโยบายและแผนงานพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดที่เกี่ยวข้องกับบริบทของหน่วยงานหรือชุมชนแหล่งท่องเที่ยว ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มเป้าหมาย และมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น การปฏิบัติการ (Operations) ได้แก่ การดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการที่กำหนดไว้ในกิจกรรมนำเข้า การดำเนินงานตามมาตรฐานด้านการท่องเที่ยว และการติดต่อประสานงานกับเครือข่ายทางการท่องเที่ยวให้มีส่วนร่วมในการสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ เป็นต้น กิจกรรมนำออก (Outbound Logistics) คือผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวและบริการต่าง ๆ เช่น รูปแบบการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวัฒนธรรม กิจกรรมและการบริการทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ เช่น ที่พักแรม การขนส่ง ร้านอาหาร การนำเที่ยว การล่องแก่ง และกิจกรรมค่ายพักแรมที่ได้มาตรฐานตามที่กรมการท่องเที่ยวกำหนด เป็นต้น การตลาดและการขาย (Marketing & Sales) เป็นการส่งมอบสินค้าและบริการแก่นักท่องเที่ยว กิจกรรมสร้างคุณค่าจึงต้องให้ความสำคัญกับช่องทางการตลาดสมัยใหม่หรือออนไลน์ โดยเฉพาะการสื่อสารการตลาดที่ทันสมัย และการบริการลูกค้า (Customer Service) เป็นการสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวให้เกิดประสบการณ์การท่องเที่ยวที่น่าจดจำ ได้แก่ การออกแบบสินค้าและบริการที่เป็นอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่หรือธุรกิจด้านการท่องเที่ยว เป็นต้น ในส่วนของ กิจกรรมสนับสนุน เป็นกิจกรรมที่ช่วยเหลือเกื้อกูลอำนวยความสะดวกให้กิจกรรมหลักดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย การจัดหา (Procurement) กิจกรรมที่



สร้างคุณค่า ได้แก่ การสรรหาเครือข่ายทางการท่องเที่ยวที่เป็นมืออาชีพร่วมวางแผนความต้องการหรือแผนธุรกิจทางการท่องเที่ยวร่วมกัน การพัฒนาระบบเทคโนโลยี (Technology Development) ได้แก่ การคัดเลือกระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยมาใช้ในการทำงานทั้งในส่วนของการผลิตและการขาย โดยเฉพาะการให้ข้อมูลของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวของจังหวัดที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) ได้แก่ การฝึกอบรมให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวทุกคนมีจิตสำนึกที่ถูกต้องเรื่องการให้บริการนักท่องเที่ยว การสร้างลักษณะการบริการที่เป็นเลิศและเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่หรือธุรกิจทางการท่องเที่ยว และโครงสร้างสนับสนุน (Firm Structure) เป็นกิจกรรมที่สามารถช่วยเหลือหรือสนับสนุนให้กิจกรรมแต่ละกิจกรรมสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ลดเวลาในการทำงาน ลดภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้แก่ การเชื่อมโยงกิจกรรมหรือการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องเชื่อมต่อของกิจกรรมหรืองานและการให้ความสำคัญเรื่องการบริหารจัดการการเงินและการบัญชี และการลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน เพื่อเพิ่มกำไรและเสริมสภาพคล่องให้กับหน่วยงานหรือชุมชนแหล่งท่องเที่ยวและสนับสนุนงานหลักอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การขายรายการท่องเที่ยว และการจัดทำรายการท่องเที่ยวแบบเบ็ดเสร็จ รวมกิจกรรมและสิ่งอำนวยความสะดวกทางการท่องเที่ยวต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เป็นต้น

3. กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัด นครนายก พบว่าเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ซึ่งกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร นำมาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้จังหวัดนครนายกสามารถเพิ่มขีดความสามารถในเชิงแข่งขันทางการท่องเที่ยว ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่ากระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ การบ่งชี้ความรู้ เป็นการระบุมารู้เกี่ยวกับองค์ประกอบทางการท่องเที่ยว (5A's) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่า ที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลักและสนับสนุน ในแต่ละกิจกรรมสามารถระบุมารู้ที่สำคัญเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัด การสร้างและแสวงหาความรู้ เป็นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เดิม แยกความรู้ที่ไม่ได้แล้วออกไป ได้แก่ การติดต่อประสานงานกับเครือข่ายการท่องเที่ยวในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อสร้างความรู้ใหม่อย่างมีส่วนร่วม รวมถึงการศึกษาสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความพฤติกรรมของนักท่องเที่ยว ความพึงพอใจเกี่ยวกับการนำเสนอประสมการตลาดมาปรับใช้กับองค์ประกอบของแหล่งท่องเที่ยว การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็น กำหนดวิธีการจัดเก็บและค้นคืน เพื่อให้สืบค้น เรียกคืน และนำไปใช้ได้สะดวก ได้แก่ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการการท่องเที่ยวของจังหวัด มาประยุกต์ใช้ได้ตรงกับ

ความต้องการและการเข้าถึงโดยตรงของกลุ่มผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยว การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เป็นการกลั่นกรองความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย ใช้งานได้ของความรู้ ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงความรู้ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเข้าถึงและนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างสะดวก ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถแยกประเภทความรู้ ออกเป็นหมวดหมู่ได้ สามารถอธิบายได้ และสามารถสร้างในรูปแบบสูตรสำเร็จต่าง ๆ ได้ การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการประมวลความรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการเข้าถึงความรู้ เป็นการใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพให้ข้อมูลหรือองค์ความรู้ในการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถใช้ได้ง่ายและสะดวก ทั้งความรู้ของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด และความรู้ที่จัดหาไว้ในรูปแบบสื่อต่าง ๆ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการปฏิบัติงานมาแลกเปลี่ยน ทั้งเทคนิคการทำงาน เทคนิคการแก้ปัญหา หรือปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) การจัดกิจกรรมทางการท่องเที่ยวของจังหวัด 2) การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อให้คำปรึกษาและสนับสนุนการสร้างชุมชนความรู้เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและ 3) การสร้างช่องทางภายในองค์กรในการเปิดโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันและใช้ความรู้ และ การเรียนรู้ เป็นการนำความรู้ที่ได้จากการแบ่งปันแลกเปลี่ยนหรือสืบค้นไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน แล้วเกิดความรู้ใหม่นำมาเข้าระบบจัดเก็บหรือแบ่งปันแลกเปลี่ยน ก็จะได้องค์ความรู้ใหม่ให้ใช้ประโยชน์ต่อไปได้เรื่อย ๆ ได้แก่ 1) การเรียนรู้กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่า 2) การนำความรู้ของแต่ละกิจกรรมในห่วงโซ่คุณค่ามาปรับใช้ และ 3) เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ด้านการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัดในประเด็นใหม่และสามารถนำผลลัพธ์ที่ได้ไปปรับใช้ได้อย่างเหมาะสมตรงตามเป้าหมายของการพัฒนาและก้าวทันความเปลี่ยนแปลง

4. รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัด นครนายก การศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่าเป็นการจัดการความรู้ที่ครอบคลุมองค์ประกอบทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายกและห่วงโซ่คุณค่า เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ได้ จำเป็นต้องพิจารณาถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก โดยมีขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้นำมาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นระบบและสร้างคุณค่าที่ต่อเนื่องกันเป็นทอดๆ ในกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าเพื่อสร้างประโยชน์สุดท้ายในผลิตภัณฑ์หรือบริการเพื่อส่งต่อไปให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ สามารถสรุปรูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ดังนี้ 1) วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ 2) กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก และ 3) ห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก



อภิปรายผลการวิจัย

1. จังหวัดนครนายกมีศักยภาพทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติ วัฒนธรรม และสิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น การเดินทางเข้าสู่แหล่งท่องเที่ยวสามารถทำได้โดยง่ายรวมถึงการเดินทางเชื่อมโยงไปยังแหล่งท่องเที่ยวอื่นทั้งภายในจังหวัดและจังหวัดใกล้เคียง รวมถึงการให้บริการกิจกรรมการท่องเที่ยวที่หลากหลายและสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยว แต่อย่างไรก็ตาม สภาพแวดล้อมทางการท่องเที่ยวที่เป็นจุดอ่อนและอุปสรรคในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของจังหวัด พบว่า ระบบบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ขาดความต่อเนื่อง รวมทั้งการใช้ประโยชน์จากแหล่งท่องเที่ยวไม่เต็มศักยภาพ ข้อจำกัดด้านระเบียบข้อกฎหมายเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศในเขตพื้นที่เขาใหญ่ที่เป็นแหล่งมรดกโลก และความอ่อนไหวต่อสถานะเศรษฐกิจที่ยังไม่ฟื้นตัวดีอันเกิดจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวของจังหวัด นครนายกให้ก้าวทันความเปลี่ยนแปลงได้ (เทิดชาย ช่วยบำรุง, 2552; อมราวดี คำบุญ และคณะ, 2556) ดังนั้น ในการจัดการการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและยั่งยืน จึงต้องให้ครอบคลุมทุกมิติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม เพื่อให้การท่องเที่ยวสามารถตอบสนองความต้องการทั้งนักท่องเที่ยว ชุมชนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยว และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้สามารถจัดการทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองความต้องการจำเป็นทุกมิติที่จะสามารถเกื้อหนุนให้ดำรงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของท้องถิ่น ดังที่ Ivoltga & Erokhin (2013) ศึกษาเกี่ยวกับการนำการท่องเที่ยวมาเป็นแนวทางพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน กล่าวว่าสิ่งแวดล้อมทางการท่องเที่ยวมีส่วนจำเป็นต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม การเมืองและกฎหมาย กายภาพ เทคโนโลยี และประชากร เนื่องจากส่งผลให้เกิดการเดินทางท่องเที่ยว การเข้าร่วมกิจกรรมและนันทนาการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องทำการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกแหล่งท่องเที่ยว จะสามารถแยกปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำเนินการวางแผนพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนได้ในระยะยาว

2. กิจกรรมห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก เป็นกิจกรรมในการสร้างคุณค่าและพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ได้แก่ สิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง ที่พัก กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าประกอบด้วยกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน กล่าวคือ กิจกรรมหลักเป็นกิจกรรมที่สร้างประโยชน์ให้กับลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ยอดขาย และส่งมอบไปยังผู้ซื้อและบริการภายหลังการขาย ในขณะที่กิจกรรมสนับสนุนเป็นกิจกรรมที่สนับสนุนการดำเนินกิจกรรมหลักให้เกิดประสิทธิภาพ (Porter, 1985) จากการศึกษา พบว่า กิจกรรมหลักเป็นกิจกรรมเริ่มแรกที่จะสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะกิจกรรมนำเข้าไปซึ่งเป็นการคัดสรรวัตถุดิบมาใช้ในการผลิตสินค้าและบริการ ได้แก่ แผนพัฒนาการท่องเที่ยวทั้งระดับชาติและท้องถิ่น ข้อมูลพฤติกรรมนักท่องเที่ยวเป็นต้น นำมา

ดำเนินการพัฒนาโดยการประสานงานกับเครือข่ายหรือพัฒนามิตรทางการท่องเที่ยว การดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาการท่องเที่ยวตลอดจนการนำมาตรฐานการท่องเที่ยวมาใช้เพื่อสร้างคุณค่าและพัฒนาผลิตภัณฑ์ในรูปแบบต่าง ๆ อาทิ รูปแบบการท่องเที่ยว กิจกรรมและการบริการทางการท่องเที่ยว ส่งมอบไปยังนักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้อง และคำนึงถึงคุณภาพบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้การสร้างคุณค่าและพัฒนาสินค้าและบริการเป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการท่องเที่ยว จึงจำเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจคุณลักษณะของสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยวที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไป จึงจะสามารถระบุได้ถึงกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่าในแต่ละกิจกรรมได้ (วัลย์ลดา วิวัฒน์พนาชาติ และคณะ, 2550) ในส่วนของกิจกรรมสนับสนุน พบว่าเป็นกิจกรรมที่อำนวยความสะดวกและให้การสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมหลัก ประกอบด้วยการจัดหาพันธมิตรทางการท่องเที่ยว การบริหารจัดการบุคลากรทางการท่องเที่ยว การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการ รวมถึงการโครงสร้างสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับงบประมาณที่ใช้และการลดขั้นตอนและเวลาในการทำงาน เพื่อเพิ่มกำไรและเสริมสภาพคล่องให้กับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวและสนับสนุนงานหลักอย่างมีประสิทธิภาพ อาจกล่าวได้ว่ากิจกรรมสนับสนุนมีส่วนช่วยกิจกรรมหลักให้การส่งมอบคุณค่าของผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวไปยังนักท่องเที่ยว ทั้งนี้ นอกจากสินค้าและบริการจะเป็นสิ่งดึงดูดใจนักท่องเที่ยวแล้วยังมีบุคลากรและพันธมิตรทางการท่องเที่ยวที่มีคุณภาพจะเป็นส่วนสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการส่งมอบสินค้าและบริการได้ด้วยเช่นกัน รวมถึงการออกแบบสินค้าและบริการที่ที่สามารถเชื่อมโยงกิจกรรมหรือดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเข้าด้วยกันเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องเชื่อมต่อของแต่ละกิจกรรมโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่และความร่วมมือกับเครือข่ายทางการท่องเที่ยวเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนต่อไป สอดคล้องกับการศึกษาของ ญาลิสฐ์ ต้นสอน (2559) ศึกษาแนวทางการพัฒนาโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของบริษัทนำเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าตามกรอบความร่วมมือของอาเซียน ผลการวิจัยพบว่า ความสำคัญของกิจกรรมในโซ่คุณค่าของบริษัทนำเที่ยวของไทย ได้แก่ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การตลาดและการขาย และการบริการลูกค้า ปัจจัยสำคัญของการพัฒนาโซ่คุณค่า ได้แก่ ความสามารถในการจัดการกิจกรรมสนับสนุนในโซ่คุณค่า และแนวทางการพัฒนา ได้แก่ การบริการที่เป็นเลิศ การสร้างนวัตกรรมเชิงคุณค่า และการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหรืองาน

3. กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก พบว่าเป็นการรวบรวมองค์ความรู้ทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนำมาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นระบบ สร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการ รวมทั้งให้บุคลากรทางการท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนานตนเองให้เป็นผู้รู้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สามารถเพิ่มขีดความสามารถในเชิงแข่งขันทางการท่องเที่ยวได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548) ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่า

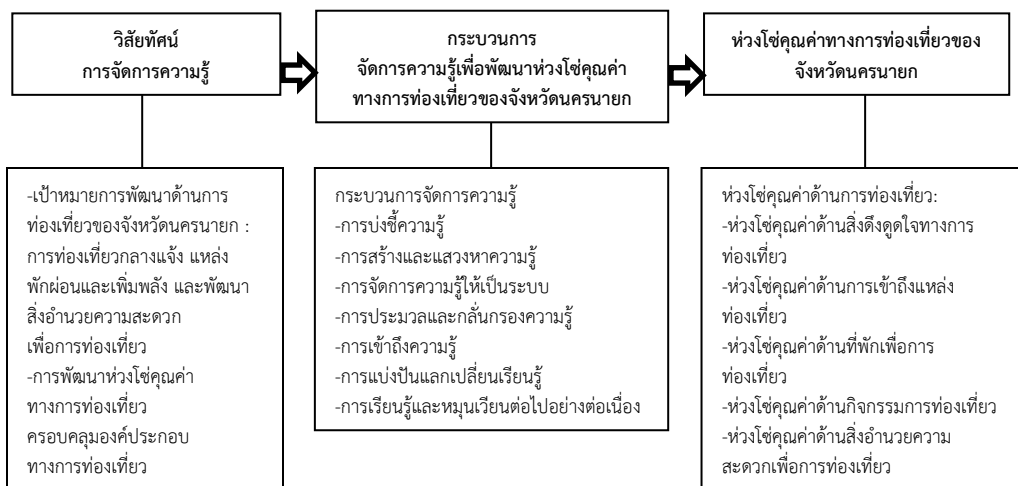


การจัดการความรู้มีความสำคัญ สามารถนำมาใช้โดยมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกัน เช่น เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน พัฒนาคุณภาพคนการให้บริการลูกค้า หรือสร้างองค์ความรู้เพื่อให้องค์กรดำเนินงานต่อไปอย่างมีคุณภาพ ซึ่งการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก จำเป็นต้องศึกษาแนวคิดการจัดการความรู้เพื่อเป็นแนวทางการสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวอันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าให้กับสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว ตลอดจนเพื่อใช้เป็นองค์ความรู้พื้นฐานในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและยั่งยืนต่อไปดังที่ วิจารณ์ พานิช (2549) อธิบายไว้ว่าการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้องค์กรปรับตัวเข้ากับโลกยุคปัจจุบันและโลกของการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถแก้ปัญหาเดิม ๆ ในการทำงาน และช่วยให้องค์กรก้าวหน้าสู่ระดับโลกมีความเป็นเลิศ เนื่องจากการจัดการความรู้เป็นการบริหารจัดการเพื่อให้คนที่ต้องการใช้ความรู้ ได้รับความรู้ที่ต้องการใช้ในเวลาที่ต้องการ การจัดการความรู้จึงเครื่องมือที่ใช้ในการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน การพัฒนาคน การพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และความเป็นชุมชนเป็นหมู่คณะ การจัดการความรู้เป็นกระบวนการที่ดำเนินการร่วมกันโดยผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยขององค์กร เพื่อสร้างและใช้ความรู้ในการทำงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ดีขึ้นกว่าเดิม

4. รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยทัศนการจัดการความรู้ กระบวนการจัดการความรู้ และห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้มาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นระบบและสร้างคุณค่าที่ต่อเนื่องกันเป็นทอด ๆ ในกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า สามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและสร้างประโยชน์สุดท้ายในผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยว เพื่อส่งต่อไปให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ (ชัชวาล วงศ์ประเสริฐ, 2548) นอกจากนี้ รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่านี้จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง สามารถจัดการความรู้เกี่ยวกับห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวได้อย่างมีหลักการและเหตุผลเป็นขั้นเป็นตอน สามารถระบุได้ว่าจุดใดที่มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทำให้มีกรอบแนวทางที่จะสามารถวินิจฉัยสาเหตุของปัญหาการจัดการความรู้ได้อย่างเป็นระบบ ดังที่ Netherlands Development Organization (2010) ได้ให้แนวทางในการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของจุดหมายปลายทางการท่องเที่ยว กล่าวคือ ควรมีการคัดเลือกกิจกรรมในแต่ละกิจกรรมของห่วงโซ่คุณค่าที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียและส่งผลกระทบด้านบวกมากที่สุด ควรระบุผู้มีส่วนบาทหลักและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในห่วงโซ่คุณค่า มีการระบุทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ค้นหาและระบุวิธีการต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดผลกระทบด้านบวกต่อพื้นที่ที่ศึกษาและภาพรวมของห่วงโซ่คุณค่า มีการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ได้แก่ การตั้งเกณฑ์ในการประเมินทางเลือก และให้ความสำคัญกับการพิจารณาผลกระทบที่เกิดขึ้น

องค์ความรู้จากการวิจัย

องค์ความรู้จากการวิจัย ได้แก่ รูปแบบการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก แสดงให้เห็นถึงการจัดการความรู้องค์ประกอบทางการท่องเที่ยว คือ สิ่งดึงดูดใจ การเข้าถึง ที่พัก กิจกรรม และสิ่งอำนวยความสะดวก และห่วงโซ่คุณค่าที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลักและสนับสนุน เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดให้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสมและสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวได้ จำเป็นต้องพิจารณาถึงเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาด้านการท่องเที่ยวครอบคลุมองค์ประกอบการท่องเที่ยว โดยมีขั้นตอนของกระบวนการจัดการความรู้มาพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวให้เป็นระบบและสร้างคุณค่าที่ต่อเนื่องกันเป็นทอด ๆ ในกิจกรรมภายในห่วงโซ่คุณค่า เพื่อสร้างประโยชน์สุดท้ายในผลิตภัณฑ์เพื่อส่งต่อไปให้นักท่องเที่ยวและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้ประโยชน์ ได้ดังภาพ 1



ภาพที่ 1 แสดงโมเดลการจัดการการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์

จากแผนภาพ 1 มีรายละเอียดดังนี้ 1) วิสัยทัศน์การจัดการความรู้ หมายถึง เป้าหมายการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาด้านการท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก ครอบคลุมองค์ประกอบการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก 2) กระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก หมายถึง การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง 3) ห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก หมายถึง ห่วงโซ่คุณค่าด้านสิ่งดึงดูดใจ ด้านการเข้าถึงด้านที่พัก ด้านกิจกรรม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว



ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย สำนักงานจังหวัดนครนายก สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา จังหวัดนครนายกควรจัดทำโครงการให้คำแนะนำและให้ความรู้แก่ชุมชนและธุรกิจด้านการท่องเที่ยวเกี่ยวกับแผนงานพัฒนาด้านการท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ควรพัฒนาชุมชนและธุรกิจด้านการท่องเที่ยวควรมีการส่งเสริมการประสานงานการทำงานร่วมกัน เพื่อให้มีความรู้และเข้าใจเป้าหมายของแผนงานการพัฒนาด้านการท่องเที่ยว และส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการทางการท่องเที่ยว

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยถัดไปสามารถขยายขอบเขตการศึกษาการยกระดับห่วงโซ่คุณค่าการท่องเที่ยว ตั้งแต่ต้นน้ำไปยังปลายน้ำ การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าทางการท่องเที่ยว เพื่อให้ได้ข้อขึ้นเป็นแนวทางการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการทางการท่องเที่ยวของจังหวัดนครนายก

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2564). สถิตินักท่องเที่ยว. สืบค้น 13 เมษายน 2564, จาก https://www.mots.go.th/more_news_new.php?cid=411
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อพัฒนาจังหวัด. (2563). แผนพัฒนาจังหวัดนครนายก พ.ศ. 2561-2565 (ฉบับทบทวน). นครนายก: สำนักงานจังหวัดนครนายก.
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนไทยพวน จังหวัดนครนายก. (2562). ไปกะเลอดี. สืบค้น 1 มิถุนายน 2562, จาก <https://www.thaipuantour.com>
- ัชชา วงศ์ประเสริฐ. (2548). การจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชัยวัฒน์ ปูนคำปิ่น. (2555). การท่องเที่ยวโดยชุมชน : การสร้าง ขยายเศรษฐกิจและวิถีชีวิตท้องถิ่น. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562, จาก <http://www.bangkokbiznews.com>
- ญาลิสฐ์ ดันสอน. (2559). แนวทางการพัฒนาห่วงโซ่คุณค่าเพื่อเพิ่มศักยภาพการบริหารจัดการของการบริษัทนำเที่ยวของไทยเพื่อรองรับการเปิดเสรีทางการค้าตามกรอบความร่วมมือของอาเซียน. *BU ACADEMIC REVIEW*, 15(1), 86-100.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2552). บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนบนฐานแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.



- บุญศักดิ์ มาดหมาย. (2553). ระบบการผลิตแบบลีน (Lean Production) ในการจัดการซัพพลายเชน. *อินดัสเทรียล เทคโนโลยี รีวิว (Industrial technology review)*, 16(202), 111-116.
- วัลย์ลดา วิวัฒน์พนชาติ และคณะ. (2550). อุปทานแรงงานสำหรับกิจกรรมการท่องเที่ยวทางธรรมชาติอย่างยั่งยืนบนพื้นที่เกาะช้าง กิ่งอำเภอ เกาะช้าง จังหวัดตราด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิจารณ์ พาณิช. (2549). *การจัดการความรู้คืออะไร : ไม่ทำ ไม่รู้*. สืบค้น 13 เมษายน 2564, จาก http://www.sciplanet.org/download/kmDoc/what_is_KM.doc
- สภาพพัฒนาการเมืองจังหวัดนครนายก. (2562). *ประวัติความเป็นมาของจังหวัดนครนายก*. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562, จาก <https://www.sites.google.com/site>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2548). *การจัดการความรู้* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดนครนายก. (2562). *ชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถีต้นแบบจังหวัดนครนายก*. สืบค้น 30 พฤษภาคม 2562, จาก www.tcotopnawat.com
- อมราวดี คำบุญ และดลฤทัย โกวรรณะกุล. (2556). การประเมินความพร้อมทางการท่องเที่ยวของเมืองท่องเที่ยวขนาดเล็กอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 8(2), 3-22.
- Ivolga, A. & Erokhin, V. (2013). *Tourism as an approach to sustainable rural development: case study of Southern Russia*. Retrieved December 31, 2021, from <http://www.researchgate.net/publication/295938932>
- Netherlands Development Organization. (2010). *Value Chain Development for Tourism Destinations*. Retrieved March 28, 2021, from <http://www.hitt-initiative.org/wp/wp-content/uploads/2011/11/GHTDP-VCD>
- Porter, M. E. (1985). *The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: Free Press.

