การจัดการความรู้สำหรับสถานประกอบการอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา: แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ”

รุ่งฤดี ดิษฐวิชัย[1], ทัศนีย์ ประธาน[2], คนึงนิจต์ หนูเซ็ก[3], น้ำทิพย์ ตระกูลเมฆี[4]

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อจัดการความรู้เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มให้กับสถานประกอบการในการส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยใช้โมเดลเซกิ (การแลกเปลี่ยนความรู้โดยสังคม การแสดงออกซึ่งความรู้ การรวมความรู้ และการฝังความรู้) ในการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ 2) เพื่อประเมินผลการจัดการความรู้ของกลุ่มโหนดในแต่ละจังหวัดที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคณะวิจัย และ 3) เพื่อประเมินผลการจัดการความรู้ของกลุ่มสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัด งานวิจัยนี้เป็นรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มโหนด จำนวน 12 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงเพื่อสนทนากลุ่มย่อย และจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลการจัดการความรู้ และกลุ่มสถานประกอบการ จำนวน 107 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตาตามสัดส่วนอำเภอของแต่ละจังหวัดในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยจัดเก็บข้อมูลด้วยแบบประเมินผลการจัดการความรู้ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาและการทดสอบค่าที (T-test) ผลการวิจัยพบว่า ทั้งกลุ่มโหนดและกลุ่มผู้ประกอบการท่องเที่ยวทั้ง 3 จังหวัด มีความรู้และความเข้าใจภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งในภาพรวมและในแต่ละหัวข้อความรู้ และภายหลังการถ่ายทอดความรู้ ทั้งสองกลุ่มมีระดับความรู้อยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ได้แก่ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรสนับสนุนการถ่ายทอดเทคโนโลยีและความรู้ด้านการตลาดให้แก่กลุ่มโหนดอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนงบประมาณเพื่อให้กลุ่มโหนดสามารถจัดการและถ่ายทอดความรู้ให้แก่กลุ่มสมาชิกในจังหวัด งานวิจัยนี้บูรณาการ 3 ศาสตร์เข้าด้วยกัน ได้แก่ การจัดการความรู้ การจัดการท่องเที่ยว และเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ: การจัดการความรู้; โมเดลเซกิ; แพลตฟอร์ม; ลุ่มน้ำทะเลสาบ; ท่องเที่ยว

ชื่อผู้ติดต่อบทความ: น้ำทิพย์ ตระกูลเมฆี
E-mail: n.trakulmaykee@gmail.com
(Received: April 26, 2024; Revised: November 4, 2024; Accepted: December 4, 2024)

[1] ดร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย สงขลา E-mail: rungrudee.d@rmutsv.ac.th

[2] รองศาสตร์จารย์ สำนักวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ E-mail: tasanee@hu.ac.th

[3] ดร. ร้านขายของฝากลุ่มน้ำทะเลสาบ E-mail: drnungnit@gmail.com

[4] ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ E-mail: n.trakulmaykee@gmail.com

Achievement of Knowledge Management for Entrepreneur's in Songkhla Lagoon: MaTa-LumNam Platform for Tourism Logistical Management

Rungrudee Dittavichai[1], Tasanee Pratan[2], Khanungnit Hnuchek[3], Numtip Trakulmaykee[4]

Abstract

This study aimed: 1) to manage knowledge of platform usage among entrepreneurs for promoting tourism in the Songkhla Lagoon area using the SECI (Socialization, Externalization, Combination, and Internalization) model for knowledge creation and exchange; 2) to evaluate knowledge management among node group members in each province who received knowledge transfer from the research team; and 3) to evaluate knowledge management among entrepreneurs who received knowledge transfer from the node groups in each province. This study employed a mixed-methods research design with two sample groups. The node group consisted of 12 members selected through purposive sampling for focus group discussions, with data collected using a knowledge management evaluation form. The entrepreneur group consisted of 107 entrepreneurs selected through quota sampling proportional to the districts of each province in the Songkhla Lagoon area, with data collected using a knowledge management evaluation form. Data were analyzed using descriptive statistics and the Dependent Samples T-test. The results revealed that both the node group and the entrepreneur group across all three provinces demonstrated significantly greater knowledge and understanding after participating in the activities than before, both overall and across each knowledge topic, at the 0.01 level of statistical significance. After knowledge transfer, both groups attained a high level of knowledge. For policy recommendations, relevant government agencies in tourism should continuously support technology and marketing knowledge transfer to node groups, as well as provide budgetary support to enable node groups to manage and disseminate knowledge to their provincial members. This research integrates three disciplines: knowledge management, tourism management, and information technology.

Keywords: Knowledge management; SECI model; Platform; Lagoon; Tourism

Corresponding Author: Numtip Trakulmaykee
E-mail: n.trakulmaykee@gmail.com

[1] Dr. in Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla. E-mail: rungrudee.d@rmutsv.ac.th

[2] Associate Professor in Office of Research and Development, Hatyai University. E-mail: tasanee@hu.ac.th

[3] Dr. in Lagoon-souvenir Shop, E-mail: drnungnit@gmail.com

[4] Assistant Professor Dr. in Faculty of Science, Prince of Songkla University. E-mail: n.trakulmaykee@gmail.com

1. บทนำ

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่สร้างรายได้ให้กับประเทศไทยจำนวนมาก เนื่องจากประเทศไทยมีศักยภาพด้านพื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความหลากหลายสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่มีความสนใจท่องเที่ยวได้หลายประเภท การท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาก็เป็นหนึ่งแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทยที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยวเช่นกัน เนื่องจากพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาครอบคลุมพื้นที่ 3 จังหวัด ได้แก่ พัทลุง สงขลา และนครศรีธรรมราช ได้แก่ ทุกอำเภอของจังหวัดพัทลุง ประกอบด้วย อำเภอเมืองพัทลุง อำเภอกงหรา อำเภอศรีนครินทร์ อำเภอป่าบอน อำเภอศรีบรรพต อำเภอตะโหมด อำเภอป่าพะยอม อำเภอบางแก้ว อำเภอเขาชัยสน อำเภอควนขนุน และอำเภอปากพะยูน จังหวัดสงขลา 12 อำเภอจาก 16 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสงขลา อำเภอหาดใหญ่ อำเภอสะเดา อำเภอรัตภูมิ อำเภอควนเนียง อำเภอนาหม่อม อำเภอคลองหอยโข่ง อำเภอบางกล่ำ อำเภอระโนด อำเภอสทิงพระ อำเภอสิงหนคร และอำเภอกระแสสินธุ์ และจังหวัดนครศรีธรรมราช 2 อำเภอ คือ อำเภอชะอวดและอำเภอหัวไทร (Chaiyakot & Visuthismajarn, 2010) พื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบเป็นทะเลสาบลักษณะทะเลแบบลากูน (Lagoon) หนึ่งเดียวของประเทศไทยและเป็นหนึ่งเดียวใน 117 แห่งทั่วโลก ที่มีประวัติศาสตร์มายาวนานไม่น้อยกว่า 6,000 ปี โดยชุมชนบริเวณทะเลสาบในอดีตก่อนสมัยอยุธยามีลักษณะเป็นเมืองท่าที่มีการติดต่อค้าขายกับต่างชาติ นอกจากนี้พื้นที่รอบลุ่มน้ำทะเลสาบมีแหล่งท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมาย ตลอดจนมีวัฒนธรรมที่หลากหลายที่มีทั้งความต่างและความเหมือนของแต่ละจังหวัดที่มีชื่อเสียงและเป็นมรดกโลก เช่น มโนราห์ และหนังตะลุง จึงทำให้พื้นที่นี้มีสภาพที่เหมาะต่อการท่องเที่ยวเป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม สถานที่ท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมากนัก (Designated Areas for Sustainable Tourism Administration, 2021) ดังนั้น เพื่อส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวมีการท่องเที่ยวแบบเชื่อมต่อข้ามจังหวัดในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบ จึงมีการพัฒนาแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว ชื่อ “มาตะ ลุ่มน้ำ” ขึ้น เพื่อให้บริการสารสนเทศการท่องเที่ยวและสร้างการรับรู้ให้แก่นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ ผ่านเทคโนโลยีเว็บไซต์โมบายแอปพลิเคชัน และ Line OA ของแพลตฟอร์มฯ ซึ่งแพลตฟอร์มฯ นี้มีการออกแบบและพัฒนาให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มสามารถเข้าใช้งานตามบทบาทและการใช้ประโยชน์ รวมถึงการให้สิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลและดูแลจัดการภายในกลุ่มสมาชิกของตนเอง โดยการพัฒนาได้รองรับทั้งกลุ่มผู้ใช้งานทั้งในส่วนของระบบหน้าบ้าน (Frontend System) หรือนักท่องเที่ยว และกลุ่มผู้ใช้งานที่ทำหน้าที่จัดการบริหารข้อมูลที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวในส่วนของระบบหลังบ้าน (Backend System) ประกอบด้วย กลุ่มสถานประกอบการและสถานที่ท่องเที่ยว หรือกลุ่มสมาชิกแพลตฟอร์ม (Member) และกลุ่มตัวแทนของแต่ละจังหวัด หรือกลุ่มโหนด (Node) แม้ว่าแพลตฟอร์มฯ จะมีประสิทธิภาพในการทำงานและให้บริการเพียงใด แต่สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้ก็คือ การที่กลุ่มสมาชิกแพลตฟอร์มและกลุ่มโหนดมีความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสามารถที่จะจัดการอัปเดตข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวของตนเอง และสามารถบอกต่อและถ่ายทอดความรู้ให้กับสถานประกอบการหรือตัวแทนของสถานที่ท่องเที่ยวอื่นได้ (Hnuchek et al., 2023) โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานประกอบการและสถานที่ท่องเที่ยวเกิดใหม่ ซึ่งจะทำให้สารสนเทศที่ให้บริการนักท่องเที่ยวในแพลตฟอร์มฯ มีความทันสมัย ข้อมูลเป็นปัจจุบันส่งผลให้เกิดความยั่งยืนของแพลตฟอร์มฯ

โดยปกติการสร้างความรู้ความเข้าใจและถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้นจะดำเนินการในรูปแบบที่ผู้พัฒนาเป็นผู้ถ่ายทอดให้กับผู้ใช้โดยตรง จำนวน 1-2 ครั้ง ซึ่งการใช้รูปแบบการสร้างความรู้และความเข้าใจในรูปแบบนี้จะประสบปัญหาการขาดความยั่งยืน เนื่องจากเสร็จสิ้นโครงการออกแบบพัฒนา หรือโครงการอบรมถ่ายทอดเทคโนโลยีที่จัดโดยคณะผู้พัฒนาไประยะเวลาหนึ่ง ซึ่งผลสรุปจากผลการดำเนินโครงการวิจัย เรื่อง “การจัดการความรู้การจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวอย่างมีส่วนร่วมของชุมชนท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงเพื่อการพึ่งพาตนเองอย่างยั่งยืน และได้

ชี้ให้เห็น" (Hnuchek et al., 2020) ได้ชี้ให้เห็นว่า แม้งานวิจัยดังกล่าวได้ประสบความสำเร็จในการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีให้กับกลุ่มเป้าหมายและมีความพึงพอใจในการใช้งานทั้งในส่วนแอปพลิเคชันของนักท่องเที่ยว และการใช้งานในส่วนของหลังบ้าน (Backend System) เพื่อจัดการข้อมูลอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าหลังจากโครงการวิจัยดังกล่าวได้ยุติลง 1 ปี เทคโนโลยีขาดการถ่ายทอดต่ออย่างต่อเนื่องทั้งๆ ที่มีหน่วยงานของภาครัฐและคณะผู้ดำเนินโครงการจากหน่วยงานต่างๆ ที่แต่งตั้งโดยผู้ว่าราชการจังหวัดพัทลุงเป็นผู้รับผิดชอบการดำเนินงานดังกล่าว ผลจากงานวิจัยดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่ารูปแบบการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีที่คณะผู้ดำเนินโครงการฯ เป็นผู้ถ่ายทอดโดยตรงไม่อาจสร้างความยั่งยืนของการจัดการความรู้และเทคโนโลยีในบริบทที่มีผู้ประกอบการที่มีความรู้ความสามารถในการรับรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกันได้ อีกประเด็นหนึ่งที่น่าสนใจจากงานวิจัยดังกล่าว คือ กลุ่มผู้ใช้หลังบ้านหรือกลุ่มสมาชิกสถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวที่เป็นสมาชิกของแพลตฟอร์มฯ ส่วนใหญ่มีปัญหาการจดจำชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ในการเข้าใช้แพลตฟอร์มฯ ในส่วนของการจัดการข้อมูลสถานประกอบของตนเองหลังเข้าร่วมการอบรมไปแล้วระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวและสถานประกอบการหลายแห่งข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน โดยงานวิจัยดังกล่าวได้มีข้อเสนอแนะให้การเข้าถึงแพลตฟอร์มฯ ในส่วนของสมาชิกจัดการข้อมูลหลังบ้านด้วยบัญชีรายชื่อการใช้งานไลน์แอปพลิเคชันแทนเนื่องจากกลุ่มสมาชิกสถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวเกือบทุกคนมีแอปพลิเคชันไลน์ในโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือแท็บเล็ต อีกทั้งกลุ่มสมาชิกมีความคุ้นเคยการทำงานกับไลน์แอปพลิเคชันอยู่แล้วทำให้ง่ายต่อการถ่ายทอดให้กับผู้ใช้รายอื่นหรือรายใหม่

ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงได้จัดการความรู้เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว "มาตะลุ่มน้ำ" ให้กับสถานประกอบการในการใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยใช้โมเดลเซกิ (SECI Model) ของ Nonaka and Takeuchi (1995) ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีการนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายในอดีตถึงปัจจุบันในหลากหลายบริบท งานวิจัยที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวจำนวนไม่น้อยก็มีการนำ SECI Model มาใช้และประสบผลสำเร็จในการสร้างและจัดการความรู้ (Ginting et al., 2023; Gonzales, 2024; Martínez-Martínez et al., 2023; Rao et al., 2023) โดยรูปแบบการจัดการความรู้ในงานวิจัยนี้ จะมีรูปแบบดำเนินการส่งผ่านความรู้ผ่านกลุ่มตัวแทนสถานประกอบการของแต่ละจังหวัด หรือเรียกอีกชื่อว่า โหนด (Node) ของแต่ละจังหวัดไปยังกลุ่มสถานประกอบการของแต่ละจังหวัด และเพื่อให้แน่ใจว่าวิธีการดังกล่าวไม่เป็นปัญหาในการรับรู้ด้านเทคโนโลยีของกลุ่มสมาชิกผู้ประกอบการเมื่อไม่ได้รับความรู้ผ่านคณะวิจัยหรือผู้พัฒนาแพลตฟอร์มฯ โดยตรง จึงได้มีประเมินผลความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการและโหนดของแต่ละจังหวัดก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อจัดการความรู้เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว "มาตะ ลุ่มน้ำ" ให้กับสถานประกอบการในการใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยใช้โมเดลเซกิในการสร้างแลกเปลี่ยนความรู้

2.2 เพื่อประเมินผลการจัดการความรู้ของกลุ่มโหนดของทั้งสามจังหวัดที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคณะวิจัย

2.3 เพื่อประเมินผลการจัดการความรู้ของสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ผ่านกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัด

3. การทบทวนวรรณกรรม และกรอบแนวคิด และสมมติฐานการวิจัย

3.1 การทบทวนวรรณกรรม

การทบทวนวรรณกรรมเพื่อใช้ในการดำเนินงานโครงการวิจัย เรื่อง การจัดการความรู้สำหรับสถานประกอบการในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” นั้นประกอบด้วย ทฤษฎี และแนวคิดที่สำคัญ ดังนี้

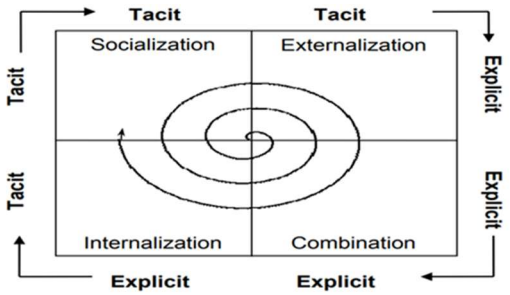
3.1.1 แนวคิดของการจัดการความรู้ (Concept of Knowledge Management) การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) เป็นกระบวนการที่ช่วยพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งการศึกษาและเลือกรูปแบบกระบวนการที่เหมาะสมสำหรับนำมาใช้ในการออกแบบกระบวนการจัดการความรู้ ทฤษฎีการจัดการความรู้ที่น่าสนใจและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในโครงงานนี้ เป็นการสร้างความรู้ที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในตัวบุคคล (Tacit Knowledge) กับความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่จะเกิดประสิทธิภาพ จะประกอบด้วย 4 กระบวนสำคัญตาม SECI Model (Nonaka & Takeuchi, 1995) ดังภาพที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดของแต่ละกระบวนการ ดังนี้

1) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) เป็นความสัมพันธ์ทางสังคม การส่งต่อระหว่างความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) ด้วยกัน การแบ่งปันประสบการณ์แบบเผชิญหน้าระหว่างผู้รู้ เช่น การประชุม การระดมสมองที่มาจากความรู้และประสบการณ์เฉพาะเรื่องเพื่อนำมาแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

2) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) เป็นการพัฒนาองค์ความรู้ที่ถูกฝังอยู่ในความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) กับความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ให้ถูกพัฒนาตกผลึกและถูกกลั่นกรองสรุปเป็นแนวคิด แผนภาพ แผนภูมิ หรือเป็นความรู้ใหม่ที่ถูกนำไปใช้สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ในกระบวนการใหม่ แล้วนำไปสู่การแบ่งปันความรู้ สามารถถ่ายทอดออกมาให้เป็นสิ่งที่จับต้องได้หรือเป็นลายลักษณ์อักษร หรือนำเสนอในเวทีวิชาการเป็นบทความที่ตีพิมพ์

3) การควบรวมความรู้ (Combination) การผสมผสานความรู้ที่ชัดแจ้งมารวมกันเพื่อจัดระบบบูรณาการความรู้ที่ต่างรูปแบบเข้าด้วยกัน โดยความรู้ชัดแจ้งได้นั้นอาจรวบรวมจากความรู้ภายในหรือภายนอกองค์กรแล้วนำมารวมกัน ปรับปรุง หรือผ่านกระบวนการที่ทำให้เกิดความรู้ใหม่ เพื่อนำความรู้ใหม่ไปเผยแพร่แก่สมาชิกในองค์กรและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ รวมทั้งสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ในทางปฏิบัติได้

4) การผนึกฝังความรู้ (Internalization) เป็นการส่งต่อความรู้ชัดแจ้งที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Explicit Knowledge) สู่ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) เพื่อนำไปใช้ในระดับบุคคลครอบคลุมการเรียนรู้และลงมือทำ

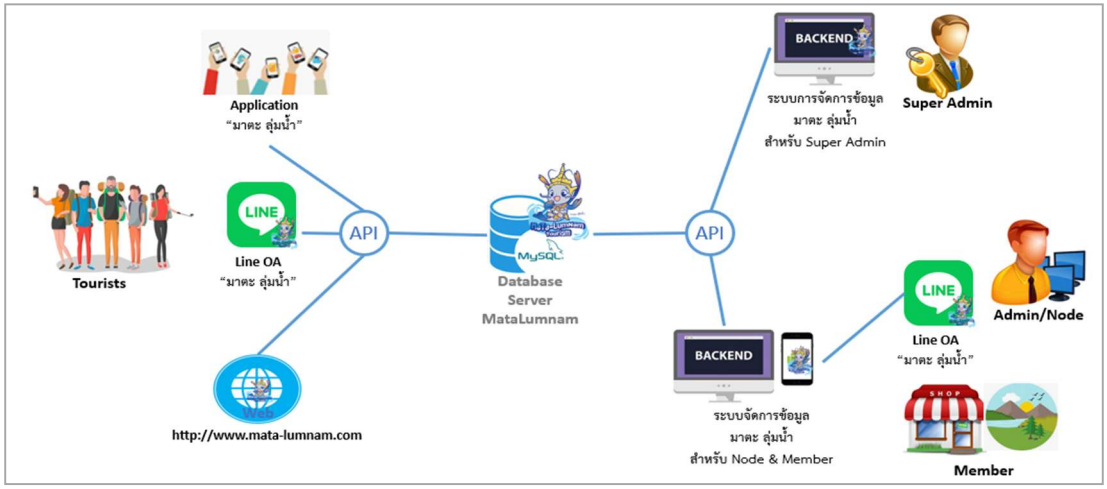


ภาพที่ 1 กระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิดเซกิ
ที่มา: Nonaka and Takeuchi (1995)

3.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว เป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากศาสตร์โลจิสติกส์ (Logistics) และการจัดการห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) โดยนำมาประยุกต์ใช้กับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ซึ่งมีลักษณะเฉพาะคือเป็น “อุตสาหกรรมบริการ” ที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายทั้งนักท่องเที่ยว ทรัพยากร และข้อมูลอย่างซับซ้อนในพื้นที่ปลายทาง โดยมีองค์ประกอบของการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่สำคัญ 3 ด้าน (Hnuchek et al., 2023) ได้แก่ (1) การเคลื่อนที่ทางทางกายภาพ (Physical Flow) ครอบคลุมการเคลื่อนย้ายของนักท่องเที่ยว ยานพาหนะ และสินค้า เช่น อาหาร อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก (2) การเคลื่อนที่ของสารสนเทศ (Information Flow) เป็นการจัดการข้อมูลข่าวสาร เช่น ระบบจอง การสื่อสาร การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว และ (3) การเคลื่อนที่ทางการเงิน(Financial Flow) เกี่ยวข้องกับการชำระเงิน ต้นทุน และการบริหารงบประมาณ โดยองค์ประกอบเหล่านี้ต้องถูกบูรณาการเข้าด้วยกันอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิด “การไหลอย่างราบรื่น (Seamless Flow)” ในระบบการท่องเที่ยว แม้ว่างานวิจัยของ Wattanayotin et al. (2025) พบว่า มีเพียงปัจจัยด้านการเคลื่อนที่ของสารสนเทศและด้านการเงินเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ส่วนปัจจัยด้านการเคลื่อนที่ทางกายภาพไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่ท่องเที่ยวอุทยาน แต่ผู้เขียนยังคงให้ความสำคัญต่อการเคลื่อนที่กายภาพในการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว เนื่องจากสถานที่ท่องเที่ยวส่วนใหญ่ในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบของประเทศยังไม่ค่อยเป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ ดังนั้นการนำทางไปยังสถานที่ต่างๆ จึงยังคงมีความสำคัญในการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยว

แนวคิดสมัยใหม่มองว่าโลจิสติกส์ท่องเที่ยวเป็น “ระบบแบบบูรณาการ (Integrated System)” ที่ต้องเชื่อมโยงหลายภาคส่วน ได้แก่ ภาคการขนส่ง ภาคบริการ (โรงแรม ร้านอาหาร ไกด์) ภาครัฐและการวางแผนพื้นที่ เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ โดยมีการเน้น “การออกแบบห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain)” และ “การวางแผนการไหลของนักท่องเที่ยว (Tourist Flow Planning)” เพื่อให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของนักท่องเที่ยวและศักยภาพของพื้นที่ ซึ่งจากงานวิจัยของ Junton and Kamthornphiphatthanakul (2023) ได้ชี้ให้เห็นว่าการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวที่ดีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและความภักดีต่อการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว

3.1.3 แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” เป็นแพลตฟอร์มที่บูรณาการหลายเทคโนโลยีในการออกแบบเพื่อผสมผสานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการใช้งานของผู้ใช้ในแต่ละกลุ่มเพื่อประโยชน์ในการสนับสนุนการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่ครอบคลุมทั้ง 3 จังหวัด ได้แก่ สงขลา พัทลุง นครศรีธรรมราช โดยในส่วนของระบบหน้าบ้าน (Frontend System) ได้พัฒนาเพื่อให้บริการสารสนเทศการท่องเที่ยวแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างชาติผ่าน 3 เทคโนโลยี ได้แก่ Line OA, โมบายแอปพลิเคชัน และเว็บไซต์ http://www.mata-lumnam.com (Hnuchek et al., 2023) ดังภาพที่ 2 ในส่วนของระบบหลังบ้าน (Backend System) สำหรับ กลุ่มแอดมินหรือโหนด (Node) ที่เป็นตัวแทนสมาชิกของแต่ละจังหวัด และกลุ่มสมาชิกสถานประกอบการหรือแหล่งท่องเที่ยว (Member) สามารถเข้าใช้ผ่าน Line ID ของตนเองได้เลยอัตโนมัติโดยไม่ต้องป้อนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านอีกครั้งเพียงแค่เป็นสมาชิกกับ Line OA “มาตะ ลุ่มน้ำ” เท่านั้น ทำให้ลดปัญหาการต้องจดจำและลืมชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านของกลุ่มโหนดและกลุ่มสมาชิก ซึ่งหลังจากนั้นสถานประกอบการก็เพิ่มข้อมูลหรืออัปเดตของตนเองที่ระบบหลังบ้านเรียบร้อย ข้อมูลและภาพเหล่านั้นจะถูกส่งไปให้นักท่องเที่ยวโดยอัตโนมัติผ่านเทคโนโลยีทั้ง 3 ที่ให้บริการในระบบหน้าบ้านของแพลตฟอร์มฯ ได้พร้อมกันทันที ส่วนกลุ่มซุปเปอร์แอดมิน (Super Admin) ผู้มีสิทธิ์จัดการข้อมูลสูงสุดของแพลตฟอร์มฯ ทำงานผ่านเว็บไซต์ “มาตะ ลุ่มน้ำ” ในส่วนของระบบหลังบ้าน



ภาพที่ 2 สถาปัตยกรรมแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว "มาตะ ลุ่มน้ำ"
ที่มา: Hnuchek et al. (2023)

แอปพลิเคชัน เว็บไซต์ และไลน์โอเอ "มาตะ ลุ่มน้ำ" ของแพลตฟอร์มฯ ในส่วนที่ให้บริการนักท่องเที่ยวสามารถรองรับการให้บริการสารสนเทศท่องเที่ยวได้ 10 ภาษา ได้แก่ ไทย อังกฤษ จีน เกาหลี ญี่ปุ่น เกาหลี รัสเซีย อินโดนีเซีย สเปน และเยอรมัน โดยให้บริการสารสนเทศด้านการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) การเคลื่อนที่ด้านกายภาพ เช่น การนำทางไปยังสถานที่ต่างๆ เช่น สถานที่ท่องเที่ยว ที่พัก ร้านอาหารและเครื่องดื่ม ร้านขายของที่ระลึก ปั๊มน้ำมัน สถานพยาบาล สถานีตำรวจ ฯลฯ นอกจากนี้ ยังสามารถบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางท่องเที่ยวแนะนำ และมีความสามารถรองรับนักท่องเที่ยวที่ต้องการวางแผนเส้นทางท่องเที่ยวด้วยตนเอง (2) การเคลื่อนที่ด้านสารสนเทศ เช่น นักท่องเที่ยวสามารถแสดงความคิดเห็นและแชร์ประสบการณ์ท่องเที่ยวของตนเองเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวและบริการท่องเที่ยวได้ทั้งในส่วนการรีวิวภายในแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ รวมถึงใช้ฟีเจอร์ในแพลตฟอร์มฯ เพื่อแชร์ไปยังสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น Line, Instagram, Facebook และค้นหาข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ตามเงื่อนไขที่ต้องการ เช่น ชื่อสถานที่ อำเภอ หรือจังหวัด และ (3) การเคลื่อนที่ด้านการเงิน เช่น การนำทางไปยังตู้เอทีเอ็มหรือสถานรับแลกเงิน การสะสมคูปองและบัตรกำนัลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นส่วนลดในการท่องเที่ยว ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” ตามแนวคิดการจัดการโลจิสติกส์ 3 องค์ประกอบ
ที่มา: Hnuchek et al. (2023)

3.1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และการประเมินผลการจัดการความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ทำให้พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและน่าสนใจ ดังนี้

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีงานวิจัยจำนวนมากที่ใช้แนวคิดการจัดการความรู้ SECI Model (Nonaka & Takeuchi, 1995) มาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยในบริบทต่างๆ และประสบความสำเร็จ ได้แก่

Polrak (2018) ศึกษาเรื่อง การสอนภาษาอังกฤษโดยใช้ SECI Model กับนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า กระบวนการตามแนวคิด SECI ทั้ง 4 ขั้นตอนสามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การจัดให้มีมุมแบ่งปันความรู้ในบรรยากาศที่เป็นกันเองจะนำไปสู่แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดการความรู้

Chaipiriyakul and Charoenporn (2021) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ต้นแบบการเป็นผู้นำจิตอาสา กรณีศึกษาเทศบาลตำบลอุโมงค์ อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน พบว่า ในกระบวนการทั้ง 4 ของ SECI Model สามารถสร้างต้นแบบการเป็นผู้นำแบบจิตอาสาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมอยู่ในระดับ “ดี” นอกจากนี้ ได้เสนอแนะว่าในกระบวนการผนึกความรู้ (Internalization) ในกระบวนการนี้ในแต่ละพื้นที่อาจแตกต่างกันเนื่องจากพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นหลักสูตรและหัวข้อการถ่ายทอดความรู้ควรออกแบบให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่

Bare et al. (2021) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงการศึกษาเพื่อเสริมศักยภาพท้องถิ่น ได้ชี้ให้เห็นว่าสามารถประยุกต์ใช้ SECI Model ร่วมกับกลยุทธ์การตลาด (Market-Based Strategies) เพื่อช่วยสนับสนุนการจัดการความรู้ในยุค New Normal ของอินโดนีเซีย โดยจะส่งผลทำให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ที่มีการใช้ฐานความรู้ (Knowledge Management) ยกระดับภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เมืองมากัสซาร์ของอินโดนีเซีย และสามารถใช้ประยุกต์กับพื้นที่อื่นที่มีศักยภาพด้านท่องเที่ยว

Jayasekera et al. (2022) ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวโดยใช้ SECI Model ของโนนากะ พบว่า ในด้านการท่องเที่ยวมีการใช้ SECI Model ในงานวิจัยต่างๆ ในหลายประเทศอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจด้านการท่องเที่ยวด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมสินค้าและบริการใหม่ๆ ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้นี้ด้วย SECI Model ซึ่ง SECI Model มีความเหมาะสมสำหรับการนำประยุกต์ใช้ในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนความรู้

Benawa and Pane (2022) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความร่วมมือขององค์กรกับการนำ SECI Model ไปใช้ในระหว่างกิจกรรมแบ่งบันความรู้รูปแบบทีมออนไลน์ โดยวิธีเชิงปริมาณเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามแบบมาตรวัดลิเคอร์ท 5 ระดับ (Likert's scale) จากนักศึกษาหลายสาขาวิชาที่เรียนวิชา CB-Civics จำนวน 92 คน ผลของการศึกษาพบว่า ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างความร่วมมือขององค์กรกับทุกกระบวนการของ SECI Model มีความสัมพันธ์เชิงเส้นที่เป็นบวก (0.366, 0.270, 0.213, 0.707) และแนะนำว่าแม้แนวคิด SECI Model จะกำเนิดที่ประเทศญี่ปุ่น แต่ในทางปฏิบัติแล้วมีความเหมาะสมที่ชาวเอเชียจะนำมาประยุกต์ใช้เนื่องจากมีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกัน

Srichai (2023) ศึกษาเรื่อง การสกัดประสบการณ์และสร้างความรู้ใหม่โดยผู้ให้บริการทางการท่องเที่ยวเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวชาวจีน กรณีศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยดำเนินการรวบรวมข้อมูลด้วยการอภิปรายกลุ่ม การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยกระบวนการสร้างความรู้ตามแนวคิดของ SECI Model ผลจากการศึกษาพบว่า สามารถสังเคราะห์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวจีนได้ดี เช่น นักท่องเที่ยวชาวจีนชื่นชอบการถ่ายรูปที่สะท้อนความเป็นไทย และได้แนะนำว่าควรจะจัดเตรียมสถานที่ท่องเที่ยวที่แสดงถึงอัตลักษณ์ความเป็นไทยสำหรับนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

Hui et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับการฝึกสอน (Coaching) ในสถานที่ทำงานแบบผสมผสานทั้งแบบเผชิญหน้าและออนไลน์เพื่อเพิ่มประสิทธิ์ภาพตนเองและสร้างองค์ความรู้ของโดยใช้แนวคิดของ SECI Model และรวบรวมจัดเก็บข้อมูลจากพนักงานของบริษัท จำนวน 290 คน ของธุรกิจชั้นนำ 100 อันดับแรกของจีน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทุกกระบวนการใน SECI Model ในการฝึกสอนแบบเผชิญหน้าในขณะที่การฝึกสอนแบบออนไลน์มีเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการ การควบรวมความรู้ (Combination) และกระบวนการผนึกความรู้ (Internalization) เท่านั้น

Zatuchin (2024) ศึกษาเกี่ยวกับ การประเมินประสิทธิภาพการเปลี่ยนความรู้ผ่านนวัตกรรมดิจิทัลในการศึกษาระดับปริญญาโทด้านธุรกิจ หลักสูตรการจัดการนวัตกรรมและดิจิทัล โดยใช้แนวคิด SECI ในการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ร่วมกับวิธีการเรียนรู้ด้วยปัญหา (Problem-based Learning: PBL) ในกิจกรรมเกี่ยวกับการศึกษาความเป็นผู้ประกอบการ ทำให้ลดช่องว่างของการบูรณาการความรู้เชิงทฤษฎี (Theoretical Knowledge) และการนำไปปฏิบัติ (Practical Application) เข้าด้วยกัน ซึ่งส่งผลทำให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์เรียนรู้แบบไดนามิกและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจและเทคโนโลยีดีขึ้น

Diyaolu et al. (2024) ศึกษาเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความรู้และนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ระหว่างธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (Small and Medium Enterprises: SMEs) ของประเทศไนจีเรีย โดยได้ออกแบบและพัฒนากิจกรรมของการแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Exchange) บนพื้นฐานของแนวคิด SECI Model โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงาน จำนวน 415 คน ของ 54 SMEs ในเมืองโอกุน ประเทศไนจีเรีย ซึ่งผลการศึกษา พบว่าการแลกเปลี่ยนความรู้มีอิทธิพลเชิงบวกต่อนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ของ SMEs อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปงานวิจัยที่ผ่านมาตามบริบทและกลุ่มตัวอย่างได้ดังตารางที่ 1 ซึ่งพบว่าในบริบทด้านการท่องเที่ยวก็มีการนำ SECI Model มาใช้ในกิจกรรมการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ค่อนข้างหลากหลายกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย เช่น กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กลุ่มธุรกิจท่องเที่ยว

และกลุ่มพนักงานของสถานประกอบการ ซึ่งคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยนี้ นอกจากนั้น ยังพบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องก็มีการวัดประเมินผลของการจัดการความรู้ก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรม เพื่อวัดประสิทธิภาพการใช้ SECI Model เช่นกัน

ตารางที่ 1 การใช้ SECI model ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Author(s)	บริบท	กลุ่มตัวอย่าง
Polrak (2018)	การศึกษา	นักศึกษา
Chaipiriyakul and Charoenporn (2021)	ชมรมอาสาปันสุข	ผู้นำจิตอาสา
Bare et al. (2021)	การท่องเที่ยว	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่
Jayasekera et al. (2022)	การท่องเที่ยว	ธุรกิจท่องเที่ยวใน 24 ประเทศ
Benawa and Pane (2023)	การศึกษา	องค์การนักศึกษา
Srichai (2023)	การท่องเที่ยว	นักท่องเที่ยว
Hui et al. (2024)	ภาคธุรกิจ	พนักงานของสถานประกอบการ
Zatuchin (2024)	การศึกษา	นักศึกษา
Diyaolu et al. (2024)	SMEs	พนักงานของสถานประกอบการ

3.2 กรอบแนวคิด

การศึกษานี้ ได้นำแนวคิดการจัดการความรู้ SECI Model (Nonaka & Takeuchi, 1995) มาช่วยในการสร้างและจัดการความรู้ 4 กระบวนการ ดังภาพที่ 4 เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมโครงการมากกว่าก่อนเข้าร่วมโครงการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนำผลการประยุกต์แนวคิดที่ได้นี้สรุปเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่สนใจในการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีเชิงพื้นที่ต่อไป



ภาพที่ 4 กรอบแนวคิดในการวิจัย
ที่มา: Hnuchek et al. (2023)

3.3 สมมติฐานการวิจัย

3.3.1 ความรู้ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่มโหนดของทั้งสามจังหวัดในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3.3.2 ความรู้ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมการจัดการความรู้ของกลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเป็นรูปแบบงานวิจัยแบบผสมผสานระหว่างเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Mixed Method) โดยกระบวนการดำเนินการวิจัย ได้ประยุกต์ใช้ SECI Model ในการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้ ดังนี้

4.1 การจัดการความรู้

4.1.1 การแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization: Tacit -> Tacit)

การจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่ออธิบายวัตถุประสงค์และความสำคัญในการจัดการความรู้และเทคโนโลยีเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติสก์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” ให้ตัวแทนสถานประกอบการที่มีศักยภาพเป็นผู้นำในการถ่ายทอดและเปลี่ยนความรู้ หรือเรียกว่า “โหนด (Node)” ของแต่ละจังหวัด ทั้ง 3 จังหวัดในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา ได้แก่ พัทลุง สงขลา และนครศรีธรรมราช โดยสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคสุ่มอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) รวมทั้งสิ้น 9 คน โดยทำการระดมสมอง (Brainstorming) ร่วมกันปรึกษา วางแผนในการจัดกิจกรรมเพื่อหาทางออกจากปัญหาด้วยตัวของชุมชนเอง เป็นการได้คิด ได้เรียนรู้ร่วมกันจนตกผลึกความคิดสามารถเห็นทางออกของปัญหาและสามารถวางแผนการดำเนินกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ของแต่ละจังหวัด อีกทั้งยังสามารถกำหนดหัวข้อความรู้

4.1.2 การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization: Tacit -> Explicit)

ดำเนินการสกัดความรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” จากนักพัฒนาแพลตฟอร์มฯ และจัดทำต้นแบบตารางหัวข้อความรู้ คู่มือ และสไลด์ต้นแบบสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้โหนดแต่ละจังหวัดสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้ความรู้เกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” กับสถานประกอบการอาสาสมัครในจังหวัดของตนเอง

คณะผู้วิจัยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแพลตฟอร์มฯ ให้กับกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัด ด้วยการสุ่มตัวอย่างด้วยเทคนิคสุ่มอย่างเจาะจง (Purposive Sampling) อย่างน้อยจังหวัดละ 3 คน แต่เนื่องจากโครงการได้รับความสนใจจากกลุ่มโหนดของจังหวัดสงขลาและจังหวัดนครศรีธรรมราชมาก จึงได้ส่งสมาชิกกลุ่มโหนดเข้าร่วมเกินกว่าโค้วต้าที่ทางโครงการกำหนด โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมแต่ละจังหวัด ดังนี้ สงขลา 4 คน พัทลุง 3 คน และนครศรีธรรมราช 5 คน รวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งในการจัดกิจกรรมนี้ได้ใช้เอกสารการอบรมประกอบด้วยต้นแบบตารางหัวข้อความรู้ คู่มือ และสไลด์ต้นแบบ

ประเมินความรู้ความเข้าใจของโหนดเกี่ยวกับแพลตฟอร์มฯ ด้วยแบบประเมินความรู้ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการสำหรับกลุ่มโหนด จำนวนทั้งสิ้น 12 คน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับหัวข้อ เนื้อหา ปัญหา และแนวทางในการแก้ไข เพื่อวางแผนการจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้กับสถานประกอบการแต่ละจังหวัดที่มีโหนดเป็นวิทยากรหลัก และคณะผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตการณ์

4.1.3 การรวบรวมความรู้ (Combination: Explicit - > Explicit)

โหนดแต่ละจังหวัดดำเนินการรวบรวมและปรับปรุงต้นแบบตารางความรู้ คู่มือ และสไลด์ต้นแบบ เพื่อให้เอกสารประกอบการถ่ายทอดความรู้มีความเหมาะสมกับสถานประกอบการของจังหวัดตนเองส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลในการถ่ายทอดได้ตรงตามทักษะและความรู้ของสถานประกอบการในจังหวัดของตนเองมากขึ้น

4.1.4 การผนึกความรู้ (Internalization: Explicit -> Tacit)

กลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” ให้กับสมาชิกสถานประกอบการของจังหวัดตนเอง โดยใช้ตารางความรู้ คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มฯ และสไลด์การถ่ายทอดความรู้ฉบับที่กลุ่มของตนเองดำเนินการปรับปรุง

ประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังได้รับการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” โดยใช้แบบประเมินความรู้ก่อน-หลังเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ประกอบการที่อาสาสมัครเข้าร่วมโครงการและมีความพร้อมที่สามารถเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านกลุ่มโหนดของจังหวัดตนเองตามวันเวลาที่กำหนด รวมทั้งสิ้นจำนวนไม่น้อยกว่า 100 คน ด้วยเทคนิคการสุ่มแบบโค้วต้า (Quota Sampling) ตามสัดส่วนจำนวนอำเภอในจังหวัด โดยมีกลุ่มสมาชิกของแต่ละจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการ ดังนี้ สงขลา จำนวน 43 คน พัทลุง จำนวน 43 คน และนครศรีธรรมราช จำนวน 21 คน รวมทั้งสิ้น 107 คน

4.2 เครื่องมือวิจัย

ประกอบด้วยแบบประเมิน จำนวน 2 ชุด ได้แก่ แบบประเมินผลความรู้ของกลุ่มโหนดก่อนและหลังการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคณะวิจัย และแบบประเมินผลความรู้ของสถานประกอบการก่อนและหลังการได้รับการถ่ายทอดความรู้จากกลุ่มโหนด ซึ่งแบบประเมินผลความรู้ทั้งสองชุดนี้ได้ผ่านการพิจารณาความเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหากับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) จำนวนทั้งสิ้น 3 คน เป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านการท่องเที่ยว 1 คน และผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ 2 คน มีคะแนนเท่ากับ 0.87 เท่ากัน โดยมีหัวข้อความรู้ที่ประเมินการใช้แพลตฟอร์มฯ ได้แก่ การนำแพลตฟอร์มฯ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ความเข้าใจบทบาทของโหนดในการใช้แพลตฟอร์มฯ ความเข้าใจบทบาทของสมาชิกในการใช้แพลตฟอร์มฯ การจัดการข้อมูลร้านค้า/แหล่งท่องเที่ยวในแพลตฟอร์มฯ การจัดการผลการรีวิวของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า การจัดการ My Coupon แพลตฟอร์มฯ การจัดการข่าว/กิจกรรม/ไฮไลท์ประชาสัมพันธ์ในแพลตฟอร์มฯ การเชื่อมโยงการทำงานระหว่าง Line OA เว็บไซต์ และโมบายแอปพลิเคชัน “มาตะ ลุ่มน้ำ”

4.3 สถิติในการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษานี้วิเคราะห์และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการทดสอบสมมุติฐานหาความแตกต่างความรู้ความเข้าใจของกลุ่มตัวอย่างก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการใช้สถิติ Dependent Samples T-test

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

5.1 ผลการวิจัย

5.1.1 การจัดการความรู้เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” ให้กับสถานประกอบการในการใช้ส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา โดยใช้ SECI model ในการสร้างและแลกเปลี่ยนความรู้

ผลจากกระบวนการแลกเปลี่ยนความรู้ (Socialization) ในกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ได้มีมติสรุปหัวข้อที่จะถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มฯ 5 หัวข้อหลัก ดังนี้

1) การนำแพลตฟอร์มฯ ไปใช้ประโยชน์ด้านการท่องเที่ยว

2) ภาพรวมการเชื่อมต่อระหว่างเทคโนโลยีต่างๆ ในแพลตฟอร์มฯ เช่น เว็บไซต์ โมบายแอปพลิเคชัน และ Line OA

3) สิทธิ์และบทบาทของผู้ใช้แต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ดูแลระบบ กลุ่มโหนด กลุ่มสถานประกอบการ และกลุ่มนักท่องเที่ยว

4) การจัดการระบบหลังบ้าน (Backend System) สำหรับกลุ่มโหนด (Node) เช่น การจัดการเส้นทางท่องเที่ยวแนะนำ การจัดการข่าวประชาสัมพันธ์และไฮไลท์กิจกรรม การจัดการแบรนเนอร์ของจังหวัด การจัดการสิทธิ์ของสถานประกอบการ

5) การจัดการระบบหลังบ้าน (Backend System) สำหรับกลุ่มสมาชิก (Member) เช่น การจัดการข้อมูลร้านค้า/สถานที่ท่องเที่ยว การจัดการผลการรีวิวของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า การจัดการ My Coupon และการส่งเสริมการตลาด

ผลจากกระบวนการสกัดความรู้ออกจากตัวนักพัฒนาแพลตฟอร์มฯ (Externalization) ได้แก่ ตารางความรู้ คู่มือ และสไลด์ต้นแบบ เพื่อใช้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ โดยจัดทำเป็นคู่มืออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 เล่ม สามารถดูได้ผ่านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เคลื่อนที่ ได้แก่ (1) คู่มือการใช้งาน Mata Lumnam สำหรับกลุ่มตัวแทนจังหวัด หรือโหนด (https://anyflip.com/cplax/pfda) และ (2) คู่มือการใช้งาน Mata Lumnam สำหรับสถานประกอบการหรือ กลุ่มสมาชิก (https://anyflip.com/cplax/efbv) ตัวอย่างดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 ตัวอย่างคู่มือที่ใช้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้ สำหรับกลุ่มสถานประกอบการ
ที่มา: Hnuchek et al. (2023)

ผลจากกระบวนการรวบรวมความรู้ (Combination) ในกระบวนการนี้ พบว่า กลุ่มโหนดแต่ละจังหวัดมีการปรับปรุงต้นแบบตารางหัวข้อความรู้ และสไลด์การถ่ายทอด แตกต่างกันดังนี้

จังหวัดนครศรีธรรมราช เพิ่มเติมหัวข้อการปักหมุดและหาตำแหน่งที่ตั้งของสถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวของสมาชิก

จังหวัดสงขลา เพิ่มเติมหัวข้อเทคนิคการถ่ายภาพให้สวยงามและการลดขนาดของภาพสำหรับโปรโมตร้านค้าหรือสถานที่ท่องเที่ยว

จังหวัดพัทลุง เพิ่มเติมหัวข้อการส่งเสริมการตลาดและการทำอินโฟกราฟิกเพื่อจัดทำคูปองหรือส่วนลดอิเล็กทรอนิกส์ (m-Coupon & m-discount) ของสถานประกอบการ

ผลจากกระบวนการผนึกความรู้ (Internalization) ในการจัดการความรู้กระบวนการนี้กลุ่มโหนดได้ใช้ความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) ที่ได้จากการปรับปรุงต้นแบบตารางความรู้ คู่มือการใช้งานแพลตฟอร์มฯ และ

สไลด์มาประกอบการให้ความรู้ในการประชุมเชิงปฏิบัติการให้กับสมาชิกสถานประกอบการของจังหวัดตนเองผ่านการบรรยายและปฏิบัติ (Tacit Knowledge) ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ภาพบรรยากาศการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการของโหนดแต่ละจังหวัดที่จัดให้กับสถานประกอบการ
ที่มา: Hnuchek et al. (2023)

5.1.2 การประเมินผลการจัดการความรู้ของกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากคณะวิจัย

ผลของการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อระดมความคิดเพื่อวางแผนกิจกรรมร่วมกันระหว่างคณะวิจัยกับโหนดได้กำหนดหัวข้อความรู้ในการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยน 9 หัวข้อ ดังตารางที่ 2 มีโหนดเข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการจำนวนทั้งสิ้น 12 คน ได้แก่ ตัวแทนจังหวัดสงขลา จำนวน 4 คน ตัวแทนจังหวัดพัทลุง จำนวน 3 คน และตัวแทนจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 5 คน ซึ่งผลประเมินความรู้ความเข้าใจของโหนดที่คณะผู้วิจัยได้จัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจให้ตาม 9 หัวข้อความรู้ที่กำหนด พบว่า ความรู้หลังการเข้าร่วมสัมมนาโหนดมีความรู้แตกต่างจากก่อนเข้าร่วมทุกหัวข้ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ยอมรับสมมุติฐาน) โดยมีความรู้ ความเข้าใจ 8 หัวข้ออยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.50) ส่วนอีกหัวข้อมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังร่วมกิจกรรมของโหนด (n=12)

ความรู้และความเข้าใจ	หลัง		ก่อน		t-test
	Mean	SD	Mean	SD	
1.การนำแพลตฟอร์มฯ ไปใช้ให้เกิดประโยชน์	4.45	0.35	2.36	1.05	6.966**
2.ความเข้าใจบทบาทของ node ในการใช้แพลตฟอร์มฯ	4.73	0.47	2.73	1.27	4.944**
3.ความเข้าใจบทบาทของ member ในการใช้แพลตฟอร์มฯ	4.73	0.47	2.64	1.12	7.347**
4.การจัดการข้อมูลร้านค้า/แหล่งท่องเที่ยวในแพลตฟอร์มฯ	4.73	0.47	2.55	1.04	7.372**
5.การจัดการข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยว ในแพลตฟอร์มฯ	4.73	0.47	2.64	1.12	7.347**
6.การจัดการผลการ review ของนักท่องเที่ยวหรือลูกค้า	4.64	0.50	2.64	1.03	6.633**
7.การจัดการ My Coupon ในแพลตฟอร์มฯ	4.64	0.50	2.73	1.10	7.618**
8.การจัดการ ข่าว/กิจกรรม/ไฮไลท์ ประชาสัมพันธ์ในแพลตฟอร์มฯ	4.73	0.47	2.64	1.03	7.347**
9.การเชื่อมโยงการทำงานระหว่าง Line MyShop ของสมาชิก (Member), Line OA, เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน "มาตะ ลุ่มน้ำ"	4.73	0.47	2.73	1.10	6.055**
ภาพรวม	4.68	0.29	2.63	1.05	7.536**

5.1.3 การประเมินผลการจัดการความรู้ของสถานประกอบการที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้ผ่านกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัด

เมื่อกลุ่มตัวแทนจังหวัดหรือกลุ่มโหนดได้นำความรู้ที่ได้รับไปถ่ายทอดแลกเปลี่ยนในสัมมนาเชิงปฏิบัติการให้กับสถานประกอบการในจังหวัดของตนเอง ใน 9 หัวข้อ ได้แก่ (T1) ความเข้าใจบทบาทของสมาชิกในการใช้แพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” (T2) ความรู้เกี่ยวกับการจัดการข้อมูลสถานที่ท่องเที่ยวด้วยแพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” (T3) ความรู้ในการจัดการโปรโมชัน การให้คูปองส่วนลด ในแพลตฟอร์มฯ (T4) การจัดการข้อมูลเส้นทางท่องเที่ยวในแพลตฟอร์มฯ (T5) การจัดการผลการรีวิวของลูกค้าในแพลตฟอร์มฯ (T6) การจัดการที่ตั้งของสถานที่ท่องเที่ยวเพื่อนำทางให้นักท่องเที่ยวมาได้ (T7) การย่อขนาดของภาพ ก่อนการนำเข้าแพลตฟอร์มฯ เพื่อให้สามารถโหลดได้เร็วขึ้น (T8) การใช้แอปพลิเคชัน “มาตะ ลุ่มน้ำ” (T9) การใช้งานเว็บไซต์ “มาตะ ลุ่มน้ำ” โดยมีกลุ่มสมาชิกของแต่ละจังหวัดที่เข้าร่วมโครงการ ดังนี้ สงขลา จำนวน 43 คน พัทลุง จำนวน 43 คน และนครศรีธรรมราช จำนวน 21 คน รวมทั้งสิ้น 107 คน ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมของทั้ง 3 จังหวัดแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 (ยอมรับสมมุติฐาน) โดยผู้ประกอบการท่องเที่ยวของจังหวัดสงขลามีความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมโครงการอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.50-4.49) ในขณะที่ผู้ประกอบการท่องเที่ยวจังหวัดพัทลุงและจังหวัดนครศรีธรรมราชผู้ประกอบการมีความรู้หลังเข้าร่วมอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยมากกว่า 4.50)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยความรู้และความเข้าใจของสมาชิกจากการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจำแนกตามจังหวัด (n=107)

หัวข้อ		สงขลา			พัทลุง			นครศรีธรรมราช		
		Mean	SD	t-test	Mean	SD	t-test	Mean	SD	t-test
T1	หลัง	3.56	1.04	5.399**	3.98	1.19	8.070**	4.07	0.68	5.628**
	ก่อน	2.35	1.25		1.91	1.09		2.29	1.23	
T2	หลัง	3.98	0.60	8.641**	4.28	0.96	11.560**	4.19	0.51	8.011**
	ก่อน	2.37	1.22		1.91	0.95		2.33	1.20	
T3	หลัง	3.84	0.87	9.545**	4.07	1.01	10.486**	4.14	0.73	5.111**
	ก่อน	2.30	1.12		1.77	0.92		2.48	1.25	
T4	หลัง	3.86	0.89	9.111**	4.21	0.97	9.696**	4.38	0.74	6.252**
	ก่อน	2.40	1.29		2.05	1.21		2.43	1.33	
T5	หลัง	4.00	0.87	8.506**	4.16	1.00	7.903**	4.33	0.97	5.719**
	ก่อน	2.40	1.38		2.19	1.31		2.38	1.32	
T6	หลัง	4.07	0.83	8.709**	4.14	0.97	7.126**	4.00	0.89	5.43**
	ก่อน	2.58	1.31		2.40	1.38		2.43	1.33	
T7	หลัง	4.37	0.82	7.638**	4.30	0.96	8.557**	4.24	0.77	6.523**
	ก่อน	2.86	1.34		2.28	1.32		2.33	1.39	
T8	หลัง	3.42	1.10	10.596**	4.21	0.99	8.580**	3.81	1.25	6.354**
	ก่อน	1.19	1.31		1.48	1.67		1.74	1.47	
T9	หลัง	3.40	1.07	8.323**	4.19	1.18	7.812**	3.81	1.25	3.924**
	ก่อน	1.98	1.10		2.09	1.27		2.57	1.40	
ภาพรวม	หลัง	4.21	0.12	9.932**	4.64	1.01	8.973**	4.53	0.81	6.176**
	ก่อน	2.53	0.21		2.33	1.32		2.72	1.38	

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการความรู้สำหรับสถานประกอบการอย่างมีส่วนร่วมในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลา เกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” ผู้วิจัยมีข้อค้นพบประเด็นที่น่าสนใจ ดังต่อไปนี้

5.2.1 SECI Model มีความเหมาะสมสำหรับนำมาเป็นแนวปฏิบัติในการจัดการความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาของกลุ่มสถานประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Jayasekera et al. (2022) และ Srichai (2023) ที่ชี้ให้เห็นความสำเร็จในการนำ SECI Model มาบริหารจัดการความรู้ของผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยว นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องตามข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ Benawa and Pane (2023) ที่แนะนำว่าแม้แนวคิด SECI Model จะกำเนิดจากประเทศญี่ปุ่น แต่แนวทางปฏิบัติมีความเหมาะสมที่นำประยุกต์ใช้กับชาวเอเชียที่มีวัฒนธรรมที่คล้ายคลึงกันเช่นประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Bare et al. (2021) ที่กล่าวว่า SECI Model สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับพื้นที่ที่มีศักยภาพด้านการท่องเที่ยวได้ดังเช่นพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาของงานวิจัยนี้

5.2.2 กระบวนการผนึกความรู้ (Internalization) ของ SECI Model ที่มีกิจกรรมเพื่อนสังเกตเพื่อน (Buddy Observer) จะทำให้การจัดการความรู้ในกระบวนการนี้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น เช่นเดียวกับที่งานวิจัยนี้ได้จัดกิจกรรมให้กลุ่มโหนดจังหวัดสงขลาเดินทางไปร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติในฐานะผู้สังเกตการณ์ของกลุ่มโหนดของจังหวัดพัทลุงที่ถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดพัทลุง และเปิดโอกาสให้กลุ่มโหนดของจังหวัดสงขลาสอบถามและแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับกลุ่มโหนดจังหวัดพัทลุงหลังเสร็จสิ้นกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ของจังหวัดพัทลุง ซึ่งจากสังเกตการณ์ของคณะวิจัยพบว่า กลุ่มโหนดของจังหวัดสงขลาเกิดการเรียนรู้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ที่และนำบทเรียนและประสบการณ์ดังกล่าวไปต่อยอดความรู้ในการจัดกิจกรรมถ่ายทอดความรู้ให้กับกลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดสงขลาได้ ซึ่งสอดคล้องตามข้อเสนอแนะของ Polrak (2018) ที่ได้แนะนำว่าควรจัดให้มีกิจกรรมเพื่อนสังเกตเพื่อนมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความรู้นั้นจะทำให้การจัดการความรู้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

5.2.3 ระดับความรู้ที่ได้รับหลังการถ่ายทอดความรู้และแพลตฟอร์มฯ ของสถานประกอบการผ่านกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดไม่เท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaipiriyakul and Charoenporn (2021) ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ในกระบวนการผนึกความรู้ (Internationalization) ของแต่ละพื้นที่อาจแตกต่างกันเนื่องจากพื้นฐานความรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปสาเหตุของความแตกต่างเนื่องจาก 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านจำนวนสถานประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมการถ่ายทอดของแต่ละจังหวัด ซึ่งผลจากการวิจัยนี้ได้แสดงเห็นว่า กลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 21 คน ที่ได้รับการถ่ายทอดจากกลุ่มโหนดจังหวัดนครศรีธรรมราชมีความรู้ความเข้าใจในแพลตฟอร์มฯ มากกว่า กลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดสงขลา จำนวน 43 คน ที่ได้รับการถ่ายทอดความรู้จากกลุ่มโหนดจังหวัดสงขลา โดยกลุ่มสถานประกอบการของทั้ง 2 จังหวัดนี้ก็ไม่เคยมีประสบการณ์ด้านการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวผ่านแพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” เหมือนกัน (2) ปัจจัยด้านความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีของสถานประกอบการ ซึ่งผลจากการวิจัยนี้ว่า แม้กลุ่มสถานประกอบการที่รับการถ่ายทอดความรู้จากกลุ่มโหนดของจังหวัดตนเอง มีจำนวน 43 คน เท่ากันทั้งพัทลุงและสงขลา แต่พบว่าความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดของสถานประกอบการที่เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับแพลตฟอร์มฯ ของจังหวัดพัทลุงมีค่าเฉลี่ยที่สูงกว่าจังหวัดสงขลาเกือบทุกประเด็น ทั้งนี้เนื่องจากแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” เป็นแพลตฟอร์มที่พัฒนาต่อยอดมาจาก แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ เมืองลุง” ซึ่งสถานประกอบการของจังหวัดพัทลุงส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมโครงการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีจากคณะผู้วิจัยมาก่อน ทำให้มีความคุ้นเคยการทำงานของแพลตฟอร์มและทำให้สามารถเข้าใจการทำงานได้ดีกว่ากลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดสงขลา

5.2.4 การถ่ายทอดความรู้ด้านเทคโนโลยีเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่เป็นสถานประกอบการไม่จำเป็นที่จะต้องรับการถ่ายทอดโดยตรงจากผู้พัฒนาเทคโนโลยี แต่มีความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกตัวแทนการถ่ายทอดที่มีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวและทักษะด้านเทคโนโลยีเช่นเดียวกับที่งานวิจัยนี้คัดเลือกกลุ่มโหนดของทั้ง 3 จังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนจากสถานประกอบการที่มีศักยภาพของจังหวัดที่เคยผ่านการอบรมถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีอื่นๆ จากหน่วยงานภาครัฐและโครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนมาก่อนทำให้มีประสบการณ์ในการใช้แพลตฟอร์มอื่นๆ มาก่อน ดังนั้น จึงส่งผลทำให้กลุ่มโหนดของทั้ง 3 จังหวัดสามารถรับการถ่ายทอดความรู้และแพลตฟอร์มฯ “มาตะ ลุ่มน้ำ” ได้อย่างรวดเร็วและมีความเข้าใจที่ดีหลังกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Chaipiriyakul and Charoenporn (2021) และ Hui et al. (2024) ที่กล่าวว่า ประสบการณ์เป็นตัวแปรสำคัญในการรับการถ่ายทอดความรู้ซึ่งจำเป็นต้องมีกระบวนการสรรหาสมาชิกอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การถ่ายทอดความรู้โดยการให้โจทย์ปัญหากับผู้เรียนก็ทำให้มีความเข้าใจที่ดีหลังการเข้าร่วมกิจกรรมซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Zatuchin (2024)

6. สรุปผลการวิจัย

การจัดการความรู้ให้กับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวให้มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีในการศึกษานี้ สามารถนำ SECI Model ตามแนวคิดของ Nonaka & Takeuchi (1995) มาบริหารจัดการสร้าง และแลกเปลี่ยนความรู้ได้เป็นอย่างดี โดยผลการประเมินการจัดการความรู้ของกลุ่มโหนดของทั้ง 3 จังหวัด หลังการเข้าร่วมกิจกรรมถ่ายทอดความรู้จากคณะวิจัยมีความรู้ความเข้าใจในแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” แตกต่างกับก่อนเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเห็นได้ชัดที่นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และผลการประเมินความรู้ของสถานประกอบการในบริเวณพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาที่เข้าร่วมโครงการและได้รับการถ่ายทอดความรู้ผ่านกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” ก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ทั้ง 3 จังหวัด และมีความรู้ความเข้าใจหลังการเข้าร่วมกิจกรรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการอยู่ในระดับมากขึ้นไปในทุกหัวข้อความรู้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

7.1.1 SECI Model มีความเหมาะสมกับการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีที่นักวิจัยและผู้ที่สนใจเกี่ยวกับการจัดการความรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ โดยสามารถนำกระบวนการดำเนินการวิจัยของงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้กับเทคโนโลยีอื่นๆ หรือในบริบทอื่นได้ อย่างไรก็ตาม หากการถ่ายทอดความรู้ไม่ได้เป็นการส่งผ่านความรู้จากผู้พัฒนาเทคโนโลยีไปยังสถานประกอบการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งพื้นที่ที่ครอบคลุมหลายจังหวัดเช่นเดียวกับพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบที่ประกอบด้วย 3 จังหวัด จำเป็นอย่างยิ่งที่การจัดการความรู้ในกระบวนการรวบรวมความรู้ (Combination) จะต้องรวบรวบให้เหมาะสมบนพื้นฐานด้านทักษะและความรู้ของสถานประกอบการในแต่ละพื้นที่โดยอาศัยความเข้าใจและความใกล้ชิดของตัวแทนจังหวัดหรือกลุ่มโหนดกับสถานประกอบการในพื้นที่

7.1.2 การจัดการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ด้านเทคโนโลยีที่มีพื้นที่ครอบคลุมหลายพื้นที่ควรดำเนินการจัดการผ่านตัวแทนหรือกลุ่มโหนดแต่ละจังหวัดไปยังสถานประกอบการของแต่ละจังหวัดจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในด้านความรู้ความเข้าใจและเกิดความยั่งยืนมากกว่าการถ่ายทอดโดยตรงจากผู้พัฒนาเทคโนโลยีหรือคณะวิจัย เนื่องจากกลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดจะทราบพื้นฐานความรู้ความเข้าใจและความสามารถในการเรียนรู้ของสถานประกอบการในเครือข่ายของตนเอง ทำให้สามารถยืดหยุ่นในเรื่องระยะเวลาการเรียนรู้และเพิ่มเติมหัวข้อความรู้ที่เป็นที่ต้องการของสมาชิกสถานประกอบการในพื้นที่นั้นได้อย่างเหมาะสม เช่น กลุ่มตัวอย่างสถานประกอบการของจังหวัดสงขลาต้องการให้เพิ่มทักษะความรู้ในด้านการถ่ายภาพและการลดขนาดของภาพเพื่อใส่ในแพลตฟอร์มฯ ได้อย่างเหมาะสม ส่วนกลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดพัทลุงที่ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมสัมมนากับคณะวิจัยและหน่วยงานของภาครัฐบ่อยๆ ต้องการให้เพิ่มทักษะความรู้ด้านการทำการตลาดและโปรโมชั่นเพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ผ่านแพลตฟอร์มฯ และกลุ่มสถานประกอบการของจังหวัดนครศรีธรรมราชต้องการให้เพิ่มทักษะความรู้เกี่ยวกับการจัดการพื้นที่ตั้งของสถานประกอบการใน Google Map เพื่อให้นักท่องเที่ยวสามารถใช้นำทางมายังสถานที่ท่องเที่ยวของตนเองได้ผ่านแอปพลิเคชัน “มาตะ ลุ่มน้ำ” เนื่องจากสถานที่ตั้งของสถานประกอบการส่วนใหญ่ในอำเภอหัวไทรและชะอวดยังไม่ปรากฏใน Google Map ทำให้ไม่สามารถใช้แพลตฟอร์มฯ เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อให้บริการนำทางกับนักท่องเที่ยวผ่านแพลตฟอร์มได้จึงจำเป็นต้องปักหมุดสถานที่ใน Google Map ก่อน

7.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทดสอบโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นพหุคุณ (Multiple Linear Regression Analysis) ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถพยากรณ์ความสำเร็จในการจัดการความรู้และเทคโนโลยีของสถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวผ่านกลุ่มโหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรใช้กลยุทธ์เครือข่ายท่องเที่ยวเพื่อสร้างพลังและความเข้มแข็งในการจัดการความรู้เกี่ยวกับการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวของสถานประกอบการในพื้นที่ลุ่มน้ำทะเลสาบสงขลาผ่านการขับเคลื่อนด้วยแพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง

7.3 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้สถานประกอบการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวสามารถที่จะใช้แพลตฟอร์มการจัดการโลจิสติกส์ท่องเที่ยว “มาตะ ลุ่มน้ำ” ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวควรสนับสนุนงบประมาณและส่งเสริมการจัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีเกี่ยวกับแพลตฟอร์มฯ อย่างต่อเนื่อง โดยให้กลุ่มโหนดของแต่ละจังหวัดที่มีศักยภาพในการถ่ายทอดความรู้และมีความคุ้นเคยใกล้ชิดกับกลุ่มสถานประกอบการของแต่ละจังหวัดอยู่แล้วเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยีให้ นอกจากนี้ ควรมีผู้ดูแลประสานจากหน่วยงานภาครัฐในการสนับสนุนกระบวนการจัดการความรู้ตามแนวคิด SECI Model โดยใช้ 4 กระบวนการ เพื่อยกระดับความรู้ให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร เริ่มจากกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Socialization) การสกัดความรู้ออกจากตัวคน (Externalization) การควบรวมความรู้ (Combination) และการผนึกฝังความรู้ (Internalization) และวนกลับมาเริ่มต้นทำซ้ำที่กระบวนการแรก เพื่อพัฒนาการจัดการความรู้ให้ยั่งยืน

8. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.) ปีงบประมาณ 2565 เลขที่สัญญา N71B650073 ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูง และขอขอบคุณการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาของจังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลาและจังหวัดพัทลุง กลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร และตัวแทนผู้ประกอบการที่เข้าร่วมโครงการที่สละเวลาอันมีค่ามาร่วมเสนอแนะและให้ข้อมูล รวมถึงอนุเคราะห์ช่วยประสานงานและเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของทางโครงการฯ นอกจากนี้ ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยนักวิจัย และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ทำให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

9. เอกสารอ้างอิง

Bare, R. R., Mukmin, A., Kesuma, A. I., Akib, H., & Yahyaddin, M. (2021). Development of edu-tourism based for local competencies. *Ilkogretim Online-Elementary Education Online, 20*(5), 6299-6307.

Benawa, A., & Pane, M. M. (2023). The correlation between organizational commitment and SECI model implementation during knowledge sharing activities in online teamwork. In *Proceedings of the 2022 5th International Conference on Education Technology Management (ICETM '22)* (pp. 28–32). Association for Computing Machinery (ACM). https://doi.org/10.1145/3582580.3582586.

Chaipiriyakul, A., & Charoenporn, C. (2021). Knowledge management guidelines of volunteer leadership model: A case study of Umong Subdistrict Municipality, Mueang Lamphun District, Lamphun Province. *Western University Research Journal of Humanities and Social Science, 7*(3), 188-199.

Chaiyakot, P., & Visuthismajarn, P. (2010, December 13-14). Ecotourism situation in Songkhla Lake Basin: The opportunity and challenge [Paper presentation]. *Regional Conference on Tourism Research: The State of the Art and its Sustainability* (pp. 109-122), Penang, Malaysia.

Designated Areas for Sustainable Tourism Administration. (2021). *Study report on potential and suitability assessment of the Songkhla Lagoon for special area for sustainable tourism.* DASTA.

Diyaolu, A. M., Ologunde, E. M., & Raheem, T. A. (2024). Knowledge exchange and product innovation among SMEs in Ogun State, Nigeria. *International Journal of Library and Information Technology, 6*(1), 236-247.

Ginting, Y. M., Sitompul, S. S., Siregar, H. A., Nainggolan, R. D., & Yusriadi, Y. (2023). Knowledge management in sustainable competitive destinations (SCD) of national cultural tourism event Bakar Tongkang Bagansiapiapi. *Migration Letters, 20*(5), 952-970.

Gonzales, N. A. P. (2024). Indigenous peoples' phronetic leadership: A trailblazing case study of Bacut Man-Made Lake for agri-eco-tourism, Apayao, Philippines. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies, 13*(2), 444-457.

Hnuchek, K., Pratan, T., Trakulmaykee, N., Petcharat, S., Seamhan, P., & Manwicha, J. (2020). *The knowledge management of tourism logistic management for managing Phatthalung community participation to strengthen the self-sustainability.* National Research Council of Thailand (NRCT).

Hnuchek, K., Pratan, T., Trakulmaykee, N., Petcharat, S., Seamhan, P., & Dittavichai, R. (2023). *Knowledge management of logistical tourism platform (Mata-Lumnam) for raising level of lake basin.* National Research Council of Thailand (NRCT).

Hui, R. T.-y., Wu, D., & Luo, J. (2024). Coaching in Hybrid Workplace: An Examination of Face-to-Face and Online Coaching to Enhance Self-Efficacy and Knowledge Creation*. 12th International Conference on Information and Education Technology (ICIET)*, Fukuyama, Japan.

Jayasekera, K., Ahmad, A., & Azam, S. F. (2022). Managing knowledge in tourism industry: A Nonaka's SECI model. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications, 5*(7), 73-78.

Junton, P., & Kamthornphiphatthanakul, S. (2023). Tourism logistics management influening logistics performance, satisfaction, and loyalty of tourisms in songkhla province. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, *5*(06), 174–183.

Martínez-Martínez, A., Cegarra-Navarro, J.-G., & Garcia-Perez, A. (2023). Sustainability knowledge management and organisational learning in tourism: Current approaches and areas for future development. *Journal of Sustainable Tourism, 31*(4), 895-907.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation.* Oxford University Press.

Polrak, M. (2018). English teaching by using SECI model for students in the Faculty of Engineering King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang. *Journal of Educational Research Faculty of Education SWU, 13*(2), 126-136.

Rao, Y., Fang, M., & Liu, C. (2023). Understanding the FLE-based organizational knowledge creation process in hospitality firms. *Tourism Management, 94*, 1-15.

Srichai, P. (2023). Experience extraction and generating new knowledge by tourism service providers responding to Chinese tourists' needs and behavior: A case study in Chiang Mai, Thailand. *Journal of Yala Rajabhat University, 18*(1), 82-92.

Wattanayotin, T., Kotikul, K., & Kongyarit, N. (2025). Influence of tourism logistics management on foreign tourists' satisfaction: Similan Islands National Park, Phang Nga province. *Journal of Social Science and Cultural, 9*(10), 131-144.

Zatuchin, D. (2024). *Beyond SECI: Advancing knowledge transformation through digital innovation in MBA education.* Research Square, 1-16.

ประวัติแนบท้ายบทความ



Name and Surname: Dr. Rungrudee Dittavichai
Highest Education: Ph.D. (Management)
University or Agency: Rajamangala University of Technology Srivijaya, Songkhla
Field of Expertise: Management
Address: Faculty of Business Administration, 1 Ratchadamnoennok Rd. Boyang, Muang, Songkhla 90000
E-mail: rungrudee.d@rmutsv.ac.th



Name and Surname: Associate Professor Tasanee Pratan
Highest Education: Master Degree
University or Agency: Hatyai University
Field of Expertise: Education
Address: Office of Research and Development, Hatyai University Hatyai, Songkhla, 90110
E-mail: tasanee@hu.ac.th



Name and Surname: Dr.Khanungnit Hnuchek
Highest Education: Doctor of Business Administration (DBA)
University or Agency: GrandMa Khim, OTOP Shop
Field of Expertise: Marketing Management, Franchise Management, Logistics and Supply Chain Management in Tourism
Address: 167 Kuankanuon, Khoaw Chaison, Phatthalung, 93130
E-mail: drnungnit@gmail.com



Name and Surname: Assistant Professor Dr. Numtip Trakulmaykee
Highest Education: Ph.D. (Computer Science)
University or Agency: Prince of Songkla University
Field of Expertise: Business Intelligence, Knowledge Management, Information Technology, Tourism, Data Analytics
Address: Faculty of Science (ICT), Prince of Songkla University, Hatyai, Songkhla, 90110
E-mail: n.trakulmaykee@gmail.com