

ชื่อเรื่อง การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยว
ในกลุ่มจังหวัด “ร้อย แก่น มหา กาฬ”

ผู้วิจัย นางสาวคอกอ้อ บุญแสนยศ **ปริญญา** บธ.ม.(การบริหารธุรกิจ)

กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิมลมาศ ปฐมวณิชกุล กรรมการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาอุปทานการท่องเที่ยว ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการจัดการความรู้กับองค์ประกอบอุปทานการท่องเที่ยวขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับแหล่งท่องเที่ยว และศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อย แก่น มหา กาฬ” การทดลองแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 สํารวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ จำนวน 67 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว จำนวน 124 คน ระยะที่ 2 สัมภาษณ์เพื่อหาแนวทางพัฒนา แก้ปัญหาที่พบในระยะที่ 1 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ (Focus Group Discussion) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหารหน่วยงานด้านการท่องเที่ยว จำนวน 20 คน วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สถิติในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ Correlation Coefficient โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย พบว่า

ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อย แก่น มหา กาฬ” และความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาความพร้อมการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อย แก่น มหา กาฬ” โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวกับกระบวนการจัดการความรู้ มีความสัมพันธ์ในทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

องค์ประกอบของอุปทานการท่องเที่ยวในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่น มหาภาพ”

ด้านสิ่งดึงดูดใจของแหล่งท่องเที่ยว ควรมีการส่งเสริมและขยายการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม เพิ่มมิติการท่องเที่ยวให้ป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ ควรมีระบบรักษาความปลอดภัยที่มาตรฐาน และควรส่งเสริมการอนุรักษ์แหล่งท่องเที่ยว, ด้านการคมนาคม ควรเร่งขยายและปรับปรุงเส้นทางให้เข้าถึงแหล่งท่องเที่ยว ควรจัดให้มีระบบขนส่งมวลชน และควรจัดทำคู่มือการเดินทางสำหรับนักท่องเที่ยว, ด้านข้อมูลสารสนเทศ ควรพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการท่องเที่ยว อาทิ การประชาสัมพันธ์ การทำแผนที่ และป้ายบอกทางสำหรับนักท่องเที่ยวอย่างทั่วถึง, ด้านการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ ควรกำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวตามแผนพัฒนาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือเป็นดินแดนสำหรับการพักผ่อน มีแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่สวยงามและหลากหลาย มีอาหารที่หลากหลาย มีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอารยธรรม เชิงวัฒนธรรม มีการส่งเสริมให้เกิดสถานที่ หรือสถาบันเพื่อสุขภาพ และควรกำหนดกลยุทธ์ด้านการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว, ด้านการบริการ ควรเปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนกิจกรรมการท่องเที่ยว ควรส่งเสริมการผลิตและการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน และควรจัดการฝึกอบรมด้านการบริการและการต้อนรับนักท่องเที่ยวสำหรับบุคลากรและประชาชน กระบวนการจัดการความรู้ ในกลุ่มจังหวัด “ร้อยแก่น มหาภาพ” เป็นดังนี้

ด้านการแสวงหาและการพัฒนาความรู้ ควรพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการการท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน ควรมีกฎหมายควบคุมสถานประกอบการและการจัดการท่องเที่ยว, ด้านการจัดเก็บและการสืบค้นสารสนเทศ ควรมีระบบการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศ และควรเปิดให้บริการสืบค้นสารสนเทศตลอดเวลา และควรสร้างจิตสำนึกให้บุคลากรให้มีระบบการจัดเก็บและสืบค้นสารสนเทศที่ทันสมัย, ด้านการถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์ความรู้ จัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประจำเดือน จัดอบรมบุคลากรทุกระดับเพื่อฝึกการถ่ายทอดและการใช้ประโยชน์ความรู้

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่ ควรกำหนดกลยุทธ์ในการเสนอข้อมูลประวัติความเป็นมาของสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยว เช่น แผ่นพับ วารสาร แผนที่ท่องเที่ยว ควรจัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอและปลอดภัย ควรมีป้ายบอกทิศทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ชัดเจน ควรสนับสนุนอุปกรณ์ในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ควรจัดทำจตุรรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการ ควรพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวอย่างเสมอภาค ควรส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยวให้หลากหลายด้วยการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ในองค์กรเพื่อเป็นแนวทางสู่การพัฒนางานและพัฒนาองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บความรู้และการสืบค้นอย่างเป็นระบบ และเพิ่มช่องทางการถ่ายทอดการจัดการความรู้ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ วารสาร หนังสือเวียน เป็นต้น

Title : The knowledge Management for the readiness tourism development in “Roi, Kaen, Maha, and Kal” provinces.

Author : Miss Dokaor Boonsaenyos **Degree :** M.B.A (Management Business Administrative)

Advisors : Assoc. Prof. Dr. Wongphattana Sriprasert Chairman
Assist. Prof. Dr. Wimonmart Phatomwanichakun Committee

Rajabhat Maha Sarakham University, 2010

Abstract

The research aimed to study the supply of tourism, to study the relationship between the knowledge management process and the tourism supply factors of tourism organizations and to study the public suggestions to develop the readiness for tourism in the “Roi, Kaen, Maha and Kal” provinces. There were two periods of experiments; First period was surveying by 67 items Likert’s rating scale questionnaire. The data were collected from 124 tourism office staffs and the second period was interview to find the way to solve the tourism problems from the first period by the developed Focus Group Discussion questionnaire. The data were collected from 20 tourism office administrators. The data analyzed by the computer program. The research statistics used frequency, percentage, mean, standard deviation and Correlation Coefficient by regulating the significant level at .05.

The research findings were as follows:

The suggestions for tourism supply factors and the suggestions for knowledge management for readiness tourism development in the “Roi, Kaen, Maha and Kal” provinces were at high level in overall section. The relationship between the tourism supply and the tourism knowledge management was positive value, moderated significant at .05 level.

The Focus Group Discussions were as follow:

The tourism supply factors in the “Roi, Kaen, Maha and Kal” provinces, according to the attractive tourism sites; the cultural tourism should be promoted and increased, the natural tourism center should be verities, the standard security system should be provided, and the

conservation tourism sites should be promoted. According to the transportation; the roads to tourism sites should be expanded and convenience, the public transportation system and the guide books should be provided. According the development of tourism information technology; the public relations, GIS maps and sights should be provided and completed. According the sights and public relation; tourism strategies follow the mission of the Northeast's strategies as the Northeast is the land for relaxing, land of variety and beautiful natural recourses, varieties foods, religions, cultures, and health park or health institution should be regulated in strategies plan. According to the tourism services; the people in communities should be the participants for tourism activities planning, the OTOP products should be promoted and the services and hospitalities should be trained for tourism staffs and people.

The knowledge management in the "Roi, Kaen, Maha and Kal" provinces were as follows:

Knowledge Improving and development of the tourist staffs should be trained for the standard services, laws for tourism business and tourism management should be regulated. According to the information; the storage and retrieval information should be provided and should be ready for service, and the staffs awareness training should be supported to storage and retrieve the updated information. According to the knowledge transformation and applying; the discussion should be arranged every month, all of tourism staffs should be trained to transfer and apply their knowledge.

The suggestions of the research were; tourism sites information presentation strategies for the tourists should be provided such as handbills, journals and maps. The parking lots should be enough and safe, the sights for tourism sites should be outstanding, the information technology hardware should be supported such as computer, feedback center should be provided, the tourism services should be equality, the tourism activities should be promoted and varieties by the knowledge exchanging activities should be arranged to develop the organization by using the storage and retrieval information technology and the public relation should be published via varieties ways such as sights, web sites, journals, and official documents.