



การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ
บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

THE ACTION RESEARCH FOR DEVELOPING MODEL OF IMPROVE CREATIVE
TOURISM COMPETENCY IN TOURISM BASED COMMUNITY ENTERPRISE

เมทินี ทนงกิจ

บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2561

การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว



ปริญญาานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2561
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE ACTION RESEARCH FOR DEVELOPING MODEL OF IMPROVE
CREATIVE TOURISM COMPETENCY IN TOURISM BASED COMMUNITY
ENTERPRISE



METINEE TANONGKIT

A Dissertation Submitted in partial Fulfillment of Requirements
for DOCTOR OF PHILOSOPHY (Applied Psychology)
INSTITUTE OF RESEARCH IN BEHAVIORAL SCIENCE Srinakharinwirot University

2018

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ของ

เมทีนี ทนงกิจ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภาศุกรี จันประเสริฐ)

(รองศาสตราจารย์ ดร.รัตติกกรณ์ จงวิศาล)

ที่ปรึกษาร่วม

กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลานันต์)

(อาจารย์ ดร.นันท์ชัตต์สัณห์ สกุลพงศ์)

ชื่อเรื่อง	การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
ผู้วิจัย	เมทินี ทนงกิจ
ปริญญา	ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2561
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวิภากร จันประเสริฐ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนารูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ มีผู้ให้ข้อมูล 8 คน และผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยปฏิบัติการ 17 คน ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยการเลือกแบบเจาะจง ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีเชิงคุณภาพ ข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์เนื้อหาและตรวจสอบสามเส้า ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 โมดูล คือ (1) โมดูลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (2) โมดูลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน (3) โมดูลบุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (4) โมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (1) ช่วงก่อนดำเนินการ ประกอบด้วย กลยุทธ์การสร้างสัมพันธภาพ กลยุทธ์การทำความเข้าใจองค์การ กลยุทธ์การวิเคราะห์ความจำเป็น กลยุทธ์การจูงใจ (2) ช่วงระหว่างดำเนินการ ประกอบด้วย กลยุทธ์การกระตุ้นการมีส่วนร่วม กลยุทธ์การถ่ายโยงการเรียนรู้ (3) ช่วงหลังดำเนินการ ประกอบด้วย กลยุทธ์การประเมินผล กลยุทธ์การติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้

คำสำคัญ : การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์, สมรรถนะ, นักสร้างผู้สืบทอด, วิสาหกิจชุมชน, การวิจัยเชิงปฏิบัติการ

Title	THE ACTION RESEARCH FOR DEVELOPING MODEL OF IMPROVE CREATIVE TOURISM COMPETENCY IN TOURISM BASED COMMUNITY ENTERPRISE
Author	METINEE TANONGKIT
Degree	DOCTOR OF PHILOSOPHY
Academic Year	2018
Thesis Advisor	Assistant Professor Thasuk Junprasert , Ph.D.

This research aims to develop a model to improve creative tourism competency and guidelines to improve creative tourism competency by implementing action research in an organization. The eight key informants and seventeen participants worked in creative tourism in the Ban Nam Chieo Tourism Community Enterprise, Thailand, selected by purposive sampling method were involved in the research. The data was collected through qualitative research method. The data was analyzed by content analysis and triangulation. The results suggested the following:

There were four modules of model improved competency among creative tourism mentors, which included the following: (1) module of creative tourism knowledge and experience transfer; (2) module of management on mentoring-related circumstances; (3) a module on the personality of a mentor; and (4) a module on self-dedication for development.

The guidelines to improve competency among creative tourism mentor consist of three stages: (1) a pre-process stage comprised of relationship creation strategies, organizational understanding strategies, needs assessment strategies, and persuasion strategies; (2) the in-process aspect was comprised of participation, learning encouragement strategies and learning transfer strategies; (3) a post-process phase consisting of assessment and follow-up strategies.

Keyword : Creative tourism, Competency, Mentoring, Community enterprises, Action research

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จอย่างสูงยิ่งของ ผศ.ดร.ฐาศุภกร จันประเสริฐ ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์หลัก ผศ.ดร.ศยามล เอกะกุลานันต์ ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รศ.ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล ประธานสอบปากเปล่า อ.ดร.นันทิชาติศักดิ์ สกุลพงษ์ กรรมการหลักสูตรและกรรมการสอบปากเปล่า รศ.ดร.ดุษฎิ โยเหลา ผศ.ดร.ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร และ ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ กรรมการสอบเค้าโครงปริญญาานิพนธ์ ผู้ให้ข้อสังเกตให้คำแนะนำ เพื่อเติมเต็มปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ อีกทั้งให้ความเข้าใจ ให้กำลังใจ และให้ความไว้วางใจ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยได้พัฒนาตนเองทั้งในมิติของการเป็นนักวิจัยและนักวิชาการ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.พิศมัย รัตนโรจน์สกุล ผศ.ดร.วรรณดี สุทธิธรราร ดร.อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ และคุณธนกฤต ภัทร์ธรราร ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ผู้เขียนตำรา เอกสารและบทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยศึกษาและนำมาอ้างอิง ผู้ให้ข้อมูลและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยปฏิบัติการ ที่เปิดโอกาสและยินดีเข้าร่วมการวิจัยตลอดกระบวนการ ผศ.ดร.จิตต์ภิญญา ชุมสาย ณ อยุธยา ผศ.ดร.กมลวรรณ คารมปราชญ์ คล้ายแก้ว รศ.สมใจ ศิริโชค ผู้บริหารสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ช่วยเหลือด้านเวลาและการมอบหมายภาระงานให้เอื้อต่อการดำเนินปริญญาานิพนธ์

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้มอบทุนการศึกษาระดับปริญญาเอก สำหรับสายวิชาการประจำปีงบประมาณ 2559 และสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ผู้มอบทุนอุดหนุนการวิจัยแผนพัฒนาศักราชภาพบัณฑิตวิจัยรุ่นใหม่ ประจำปี 2561

ขอกราบขอบพระคุณ แม่ พี่ชาย ย่า ตอง (พี่พวงศ์ พิมพิลัดดา) พี่โรส (ลลิตา เดชเป้า) อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ อ.ดร.นิยะดา จิตต์จรัส พี่หวาย (อ.ดร.สุนทรี สกุลพราหมณ์) พี่ฝน (อ.ดร.สิริรัตน์ จรรย์รัตน์) พี่ๆ จิตวิทยาประยุกต์ รุ่น1 และกัลยาณมิตรทุกคน ที่ร่วมเรียนรู้ จุดประกายความคิด ช่วยเหลือ ปลอบประโลมพร้อมส่งแรงใจ และเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้วิจัย กระทั่งทำให้ปริญญาานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าอันพึงมีจากการศึกษาระดับปรัชญาดุษฎีบัณฑิตและปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

เมทินี ทนงกิจ

สารบัญ

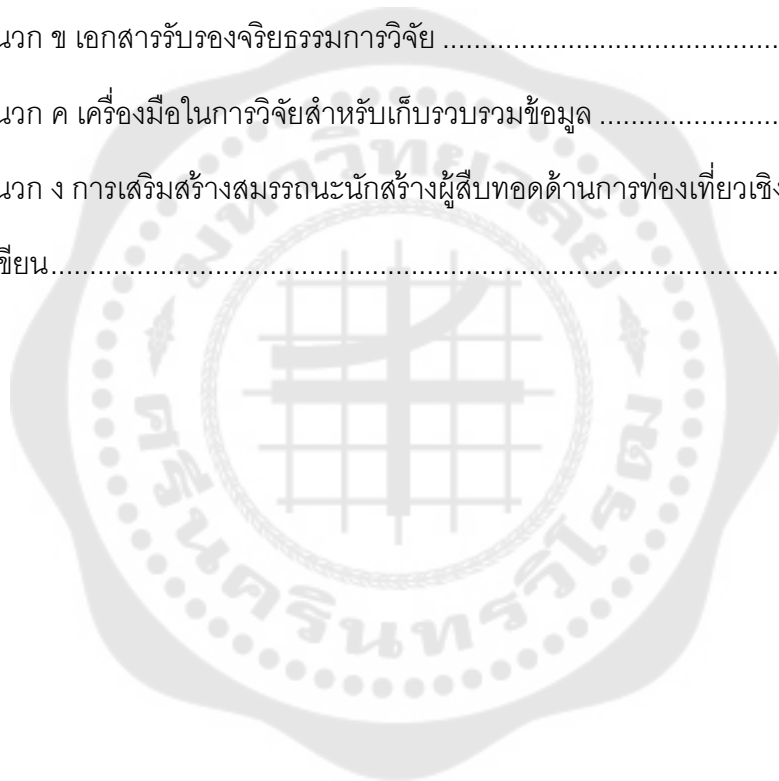
	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญรูปภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	5
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism).....	11
1. ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	12
2. ลักษณะการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	15
สมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	19
1. ความหมายของสมรรถนะในการทำงาน	19
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน	21
การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยว	28

1. ขั้นตอนของการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	29
2. ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว.....	32
แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	34
1. การเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ (Intentional Change Theory)	35
2. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult learning).....	38
3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning).....	40
4. การขัดเกลาทางสังคมในองค์กร (Organizational Socialization)	42
5. การพัฒนาองค์กร (Organizational Development).....	44
6. รูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์ (Bioecological model of human development).....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	49
1. การศึกษาความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	49
2. การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	50
3. การศึกษาแนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	52
4. การศึกษาคุณลักษณะการทำงานของผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	52
การวิจัยปฏิบัติการในองค์กร (Action research in organization).....	55
1. การปฏิบัติก่อนเริ่มวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ (Pre-step: context and purpose)	56
2. การปฏิบัติในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ (Main-step: action research cycle).....	57
3. การปฏิบัติเพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้จากวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ (Knowing and learning in action research)	61

กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	67
พื้นที่วิจัย	67
ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย	68
ขั้นตอนดำเนินการวิจัย.....	72
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	88
การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล	89
จรรยาบรรณในการวิจัย และการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล.....	90
บทที่ 4 ผลการวิจัย	92
บริบทของพื้นที่วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย	92
1. บ้านน้ำเขียว	92
2. วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	93
3. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย.....	97
ผลการศึกษาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	103
1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	103
2. กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	114
3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	127
ผลการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรใน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ	154
วงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1	155

วงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2.....	173
ผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว.....	191
4.1 ช่วงก่อนดำเนินการ	191
4.2 ช่วงระหว่างดำเนินการ	196
4.3 ช่วงหลังดำเนินการ.....	198
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	206
สรุปผลการวิจัย	206
1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	206
2. รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจ ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	208
3. แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรใน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว.....	211
อภิปรายผล	212
1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	212
2. รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจ ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	217
3. แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรใน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว.....	221
ข้อเสนอแนะ	225

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	225
ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ.....	227
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	230
บรรณานุกรม	233
ภาคผนวก.....	244
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย	245
ภาคผนวก ข เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย	247
ภาคผนวก ค เครื่องมือในการวิจัยสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล	250
ภาคผนวก ง การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	265
ประวัติผู้เขียน.....	331



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	54
ตาราง 2 ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและบทบาทหน้าที่	70
ตาราง 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	85
ตาราง 4 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล (เมื่อ มกราคม พ.ศ. 2561)	100
ตาราง 5 ภูมิหลังผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (เมื่อ มกราคม 2562)	101
ตาราง 6 การวินิจฉัยสถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	150
ตาราง 7 แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1	161
ตาราง 8 แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2	175
ตาราง 9 ความสัมพันธ์ระหว่างสาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเสริมสร้าง และสมรรถนะนักสร้างผู้สืบ ทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	187
ตาราง 10 แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรใน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว: สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	201

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	18
ภาพประกอบ 2 สมรรถนะเฉพาะบุคคลตามแนวคิดของ Richard E. Boyatzis (1982)	22
ภาพประกอบ 3 สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยว	27
ภาพประกอบ 4 แนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ	37
ภาพประกอบ 5 แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	41
ภาพประกอบ 6 กระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ	61
ภาพประกอบ 7 การสังเคราะห์องค์ความรู้จากกรอบการวิจัยปฏิบัติการ	62
ภาพประกอบ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	66
ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	79
ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะ ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	81
ภาพประกอบ 11 โครงสร้างการทำงานของคณะทำงานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ...	96
ภาพประกอบ 12 ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	114
ภาพประกอบ 13 กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในวิสาหกิจ ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	126
ภาพประกอบ 14 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	146
ภาพประกอบ 15 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	148
ภาพประกอบ 16 เป้าหมายของการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	156

ภาพประกอบ 17	กิจกรรมสร้างความเข้าใจคุณลักษณะภายในตัวของนักสร้างผู้สืบทอดฯ	162
ภาพประกอบ 18	กิจกรรมพัฒนาความสามารถในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์.....	165
ภาพประกอบ 19	กิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของนักสร้างผู้สืบทอดฯ	176
ภาพประกอบ 20	กิจกรรมเสริมสร้างไหวพริบในการจัดการสถานการณ์.....	179
ภาพประกอบ 21	การปฏิบัติหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์.....	189
ภาพประกอบ 22	รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว:นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์.....	190
ภาพประกอบ 23	การส่งคืนข้อมูลเพื่อผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง	193
ภาพประกอบ 24	การเลือกประเด็นจำเป็นในการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการจัดกลุ่ม	194
ภาพประกอบ 25	การชี้แจงและลงนามแบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการวิจัย	195

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ด้วยมูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศไทยหรือ GDP ของทั้งปี 2560 ส่วนหนึ่งมาจากกิจกรรมและการบริการด้านการท่องเที่ยว คิดเป็นจำนวนเงินได้กว่า 2,754 พันล้านบาท เพิ่มขึ้นร้อยละ 9.5 เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา ซึ่งนับเป็นแหล่งรายได้อันดับต้นของประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561) โดยกิจกรรมและการบริการด้านการท่องเที่ยวของไทยในปัจจุบันไม่ได้จำกัดเพียงการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ แต่ยังมีการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของการท่องเที่ยวไทย ตามนโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐในการกระจายรายได้จากการท่องเที่ยวสู่ชุมชน (ศลิษา ธีรานนท์ & ประกาศิต โสภณจรัสกุล, 2559)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนเป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และเอกลักษณ์ของชุมชน โดยเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนเข้าไปมีส่วนร่วมกับเจ้าของพื้นที่ในการสร้างประสบการณ์ทางวัฒนธรรมที่มีลักษณะเฉพาะของชุมชน จนเกิดความเข้าใจเอกลักษณ์นั้นอย่างลึกซึ้งและเกิดความประทับใจชุมชนที่ได้ท่องเที่ยว (อพท., 2558ก) ในขณะที่เจ้าของพื้นที่หรือผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้เห็นคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรม ได้รับการจ้างงาน มีรายได้เสริม ได้สร้างทุนทางสังคม ได้พัฒนาความสามารถในการทำงาน และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับชุมชน ผ่านการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (Richards & Marques, 2012; Richards & Wilson, 2006; Salman & Uygur, 2010)

ภาพสะท้อนการจัดการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศและระดับอาเซียนแห่งหนึ่ง คือ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด ที่ได้รับรางวัลการันตีคุณภาพและมาตรฐานจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ในการเป็นชุมชนดีเด่นด้านการท่องเที่ยว และปี พ.ศ.2553 ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) ประเภทแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเป็นรางวัลด้านการท่องเที่ยวภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลตำบลน้ำเขียว กระทั่งในปี พ.ศ.2556 ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) อีกครั้ง ประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว จากการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง และในปี พ.ศ.2558 ได้รับรางวัลดีเด่นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) ประเภทแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิต รวมทั้งได้รับรางวัลมาตรฐานโฮมสเตย์อาเซียน (ASEAN Homestay Award) ในปี พ.ศ.2559 นอกจากการการันตี

จากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ในปี พ.ศ. 2560 วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวยังได้รับรางวัลชนะเลิศวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวดีเด่น ด้านแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ จากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และได้รับการโหวตให้เป็นชุมชนท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) และ SME Development Bank

คุณภาพและมาตรฐานดังกล่าวทำให้มีนักท่องเที่ยวเข้ามาพักและทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมากกว่า 1,000 คน ต่อเดือน ก่อให้เกิดรายได้ต่อเดือนบางเดือนเกือบหนึ่งล้านบาท (อพท., 2559) อีกทั้งช่วยทำให้เกิดแนวทางการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ลดปัญหาขยะพืด การเป็นหนี้ในระบบ จากการมีงานทำและการได้รับการอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) ผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวที่นำไปสู่การกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับชุมชนและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จจากการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวได้รับการฝึกฝนอบรมมา

แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังไม่อาจสรุปได้อย่างแน่ชัดว่าความสำเร็จของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนเป็นผลของการดำเนินการที่สอดคล้องกับมาตรฐานการท่องเที่ยวที่กำหนดโดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน): อพท เพียงอย่างเดียว อีกทั้งจากการทบทวนผลการวิจัยที่ผ่านมามุ่งเน้นการศึกษาความพร้อมของชุมชนในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล & นันทสารี สุขโต, 2558; สงกรานต์ เขื่อนธนะ, 2556) รูปแบบการบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (กันตภณ แก้วสง่า, 2556; วิชสุดา ร้อยพิลา & ปรีดา ไชยา, 2558) และการพัฒนาชุมชนให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (กัสมา เงินอาจ, 2557; ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ, 2557) ยังไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยเงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นคุณค่าของการทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว เพื่อนำมาเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ และการรักษาคุณภาพมาตรฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวต่อไป

นอกจากหัวข้อการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยเงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนแคว จากการทบทวนประเด็นการวิจัยที่ผ่านมา นั้น ผลการวิจัยเกี่ยวกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ส่วนใหญ่ เป็นการทำความเข้าใจและการอธิบายคุณสมบัติหรือคุณลักษณะของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (ไพวรรณ เกาศรี, ล้ำสัน เลิศกุลประหยัด, คมพล สุวรรณภูมิ, & ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2558; สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2556) ยังไม่ครอบคลุมไปถึงการพัฒนาหรือเสริมสร้างความสามารถในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว อีกทั้งจากการศึกษาผลการวิจัยของ จุฑารัตน์ เจือจิ้น (2555) ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและนักพัฒนาการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน พบว่า ยังมีความต้องการเติมเต็มสมรรถนะในการทำงาน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการบริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ทักษะการสอนงานและการถ่ายทอดภูมิปัญญาสู่คนรุ่นใหม่ ทักษะการจูงใจและสร้างความตระหนักในคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชน เป็นต้น (ธนกฤต ภัทร์ธรร, 2559; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) จึงเป็นโอกาสของผู้วิจัยในการหยิบยกประเด็นเรื่องการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาเป็นหัวข้อการวิจัยครั้งนี้ด้วย

คำว่าสมรรถนะ (Competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะบุคคล หรือความสามารถ หรือพรสวรรค์ที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานและผลงานที่โดดเด่น (ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ & พิทยา ว่องกุล, 2552; นิสดาร์ก เวชยานนท์, 2554; สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2551; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) ซึ่ง Boyatzis (2008, 2011) กล่าวว่าสมรรถนะภายในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลมีการปฏิบัติงานสูงกว่ามาตรฐาน ประกอบด้วย 3 กลุ่มความสามารถ คือ กลุ่มความสามารถทางการคิด เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ การเห็นคุณค่าและตระหนักู้ในงาน เป็นต้น กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ เช่น การตระหนักู้และควบคุมอารมณ์ การปรับตัวและมุ่งมั่นพัฒนาตนเอง เป็นต้น และกลุ่มความสามารถทางสังคม เช่น การทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น โดยสมรรถนะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสามารถเสริมสร้างได้ด้วยหลักการพัฒนาบุคลากรในองค์การ เช่น การฝึกอบรม การให้การศึกษา การให้ระบบพี่เลี้ยงและโค้ช การเรียนรู้จากคู่มือหรือหลักสูตรออนไลน์ เป็นต้น (CIDP., 2014; Hameed & Waheed, 2011)

จากการทบทวนเอกสารและการสอบถามข้อมูลในเบื้องต้นพบว่าที่ผ่านมาบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีกระบวนการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ผ่านการพูดสอนแบบปากเปล่าในที่ประชุมประจำเดือน การไปศึกษาดูงาน

และการเข้าร่วมหลักสูตรฝึกอบรมต่างๆ ที่หน่วยงานภายนอกจัดขึ้นตามนโยบายและแผนปฏิบัติการของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งเป็นการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรแบบรับเอา (Passive learner) มากกว่าการพัฒนาด้วยตนเอง (Active learner) บ้างเป็นการดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ และไม่ได้กำหนดหัวข้อการพัฒนาจากบริบทเฉพาะขององค์การเอง (ธนภุต ภัทร์ธรร, 2559; พีระพงษ์ พิพัฒน์เลิศกุล, 2560; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสังเกตเห็นคุณค่าของการนำองค์ความรู้ด้านการพัฒนาบุคลากรในองค์การ จิตวิทยาพัฒนาการ จิตวิทยาบุคลากร และจิตวิทยาองค์การ มาออกแบบเครื่องมือและกิจกรรมการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งในระดับตัวบุคคล ตัวงาน และตัวองค์การ (Cummins & Worley, 2009; Hameed & Waheed, 2011)

นอกจากการนำศาสตร์ด้านจิตวิทยามาใช้ในการทำความเข้าใจและพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตามปรัชญาของหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ (Applied psychology) แล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า การเสริมสร้างสมรรถนะและการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สามารถใช้วิธีวิจัยปฏิบัติการในองค์การมาเป็นแนวทางร่วมด้วยได้ (Coghlan & Brannick, 2014; Cummins & Worley, 2009) เนื่องจากเป็นวิธีการเรียนรู้และการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหาหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนทางความคิดและการกระทำ โดยให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ บนพื้นฐานของความเข้าใจความแตกต่างของพื้นที่วิจัยและเป็นการวิจัยที่ยึดปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่วิจัยเป็นหลัก (Coghlan & Brannick, 2014; วรรณดี สิทธิธรร, 2556) ซึ่งสามารถตอบสนองของความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้โดยไม่ต้องรอรับข้อเสนอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังที่ผ่านมา

ท้ายที่สุด เมื่อผู้วิจัยนำองค์ความรู้จากการทำความเข้าใจในประเด็นการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และนำข้อค้นพบนี้นมาต่อยอดเป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ช่วยเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ อันนำไปสู่แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับความต้องการสำหรับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและองค์การอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ อีกทั้งเป็นการขยายขอบเขตองค์

ความรู้ด้านการวิจัยปฏิบัติการในองค์การและองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ให้เกิดประโยชน์ในบริบทอื่นๆ ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

1.1 เพื่อทำความเข้าใจความหมายและลักษณะ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเขียว

1.2 เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ

2. เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ความสำคัญของการวิจัย

1. ในการทำความเข้าใจความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วยให้เกิดความชัดเจนเกี่ยวกับองค์ความรู้ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว รวมทั้งช่วยให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน หรือนักวิจัย/นักวิชาการที่สนใจในประเด็นนี้มีแนวทางในการอธิบายและมองเห็นแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

2. ในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ใน 2 ส่วน คือ

2.1 ในระหว่างการพัฒนาแบบ ผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบทบาทเป็นผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้มีส่วนร่วมในการวางแผน การลงมือปฏิบัติ การสะท้อนคิด และการประเมินผล ตามกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยอาศัยความร่วมมือกับผู้วิจัย จนเกิดเป็นความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่สร้างความยั่งยืนให้กับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

2.2 เมื่อการพัฒนารูปแบบ ดำเนินการครบตามวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว นักพัฒนาการท่องเที่ยว นักวิจัย/นักวิชาการ ที่สนใจหรือรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน มีแนวทางการจัดกิจกรรมโดยใช้รูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่ได้จากการปฏิบัติและการสังเคราะห์ข้อค้นในระหว่างการปฏิบัติ สำหรับพัฒนาตนเอง หรือพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ และมีกรอบแนวคิดเบื้องต้นที่ได้จากการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สมรรถนะในการทำงาน และแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยนี้ดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เนื่องจากมีลักษณะตามแนวคิดโครงสร้างองค์การ (Organizational structure) กล่าวคือ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีการรวมกลุ่มของบุคคลเพื่อดำเนินภารกิจให้บรรลุตามเป้าหมาย มีโครงสร้างการบริหารงาน มีการกำหนดหน้าที่อย่างชัดเจน และมีแบบแผนการดำเนินงานอย่างเป็นทางการ รวมทั้งเป็นพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การพักแบบโฮมสเตย์ การแสดงพื้นบ้าน การสาธิตและทดลองทำอาหารและของใช้แบบภูมิปัญญาท้องถิ่น การนำเที่ยวและทำกิจกรรมทางทะเลโดยใช้เรือเล็ก ซึ่งมีความโดดเด่น มีเอกลักษณ์ และเป็นแหล่งรายได้ในการจัดการท่องเที่ยวอีกแห่งของจังหวัดตราด ที่สำคัญบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวยินดีร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะในการทำงานของตนให้เข้มแข็ง เป็นแบบอย่างแก่คนรุ่นต่อไปหรือองค์กรอื่นที่สนใจเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ขอบเขตด้านผู้เกี่ยวข้อง การวิจัยนี้ดำเนินการบนพื้นฐานความสมัครใจของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งถือเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยที่สำคัญ ในการให้ข้อมูลและร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการตามวัตถุประสงค์การวิจัย ประกอบด้วย

1. ผู้ให้ข้อมูล (Key informants) เกี่ยวกับความหมายและลักษณะ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประกอบด้วย ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนจากส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว นักพัฒนาการท่องเที่ยว สังกัดองค์การบริหาร

การพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง (อพท.1) และผู้นำชุมชนจากเทศบาลตำบลน้ำเชี่ยว

2. ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (Participants) มีบทบาทในการวางแผน เรียนรู้ และสะท้อนคิดจากการปฏิบัติในขั้นตอนการออกแบบกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ขั้นตอนการลงมือปฏิบัติและการประเมินผลการปฏิบัติ รวมทั้งมีบทบาทในการให้ข้อเสนอแนะในระหว่างการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วยผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ตัวแทนจากส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว และตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านกระบวนการวิจัย การวิจัยนี้ยึดแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) ซึ่งเป็นการวิจัยที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานการร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เสริมสร้างและพัฒนาตัวบุคคล ทีมงาน และองค์การ และให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงแบบแผนทางความคิดและการปฏิบัติ ประกอบด้วยกระบวนการวิจัย 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) เป็นการค้นหาความหมายและลักษณะ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว รวมทั้งความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรกับเป้าหมายของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวและหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ด้วย 3 เทคนิค คือ การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัย การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกต

2) ขั้นการวางแผน (Planning action) เป็นการกำหนดประเด็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง และลำดับประเด็น ตามความสำคัญเร่งด่วน ระบุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวัง ออกแบบกิจกรรม สื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้วย 3 เทคนิค คือ การสนทนากลุ่มอย่างสร้างสรรค์ (A-I-C) การสนทนากลุ่ม และการสังเกต

3) ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Taking action) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานที่กำหนด และสะท้อนคิดเกี่ยวกับปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการ

ดำเนินกิจกรรมตามแผนงาน ด้วย 3 เทคนิค คือ การทบทวนหลังการปฏิบัติรายบุคคล การสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม และการสังเกต

4) ขั้นการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) เป็นการสรุปประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น ขั้นตอนการวางแผน และขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง พัฒนา และออกแบบการวิจัยปฏิบัติการในวงรอบการวิจัยต่อไป ด้วย 2 เทคนิค คือ การสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม และการสังเกต

5) ขั้นตอนการสรุปรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประกอบด้วย หลักการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สารการเรียนรู้ที่สำคัญ ขั้นตอนและกิจกรรมการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การประเมินผล และตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยมีผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรูปแบบดังกล่าวด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม

ส่วนที่ 2 การรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว แบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นการค้นพบข้อมูล (Experiencing) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้พบในระหว่างการดำเนินตามวงรอบการวิจัยแต่ละขั้น ซึ่งจะปรากฏออกมาในรูปแบบความคิด หรือความรู้สึก การแสดงออกทางร่างกาย โดยผู้วิจัยได้อาศัยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บันทึกรสนาม ภาพถ่าย แผนภาพความคิดจากการสนทนากลุ่มหรือสมุดกิจกรรม และการพูดคุย

2) ขั้นการทำความเข้าใจ (Understanding) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยพิจารณาความหมายและความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ได้จากการรวบรวมในขั้นแรก เพื่อทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยผู้วิจัยจะตั้งข้อสังเกตและพิจารณาต้นเหตุของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเมื่อขาดข้อมูลผู้วิจัยจะซักถามหรือรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3) ขั้นพิจารณาตีความ (Judging) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยพิสูจน์ความเข้าใจเชิงเหตุผลของตนกับแนวคิดทฤษฎีหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ ด้วยการเปรียบเทียบ จัดลำดับ หรือใช้วิจารณ์ญาณส่วนบุคคล

4) ขั้นการแสดงข้อมูล (Taking action) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยแสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นที่ได้จากการตีความหรือพิจารณา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือดำเนินการตามวงรอบการวิจัยแต่ละขั้นต่อไป

5) **ขั้นการสรุปแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์** แบ่งได้เป็น 3 ช่วง คือ ช่วงก่อนดำเนินการ ช่วงระหว่างดำเนินการ และช่วงหลังดำเนินการ โดยแต่ละช่วงระบุรายละเอียดเกี่ยวกับเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ช่วยให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมาย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์** หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต ภูมิปัญญา ทรัพยากรธรรมชาติ และเอกลักษณ์เฉพาะของสถานที่ โดยมีเจ้าของพื้นที่เป็นผู้นำเสนอกิจกรรม ผ่านการเล่าเรื่อง การสาธิตและให้ทดลองทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยว การดูแลอำนวยความสะดวก การอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต ภูมิปัญญา ทรัพยากรธรรมชาติ และเอกลักษณ์เฉพาะของสถานที่กับผู้มาเยือน ซึ่งทำให้ผู้มาเยือนรู้สึกสนุกสนาน เป็นกันเอง ได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง และเห็นคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่อย่างแท้จริง ในขณะเดียวกันทำให้เจ้าของพื้นที่มีรายได้เสริมจากการจัดกิจกรรม ตระหนักเห็นคุณค่าในทรัพยากรการท่องเที่ยวของพื้นที่ มีความสุขและภาคภูมิใจในการทำงานร่วมกันในพื้นที่ และได้รับการรดกทางวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมไปพร้อมกัน

2. **บุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชน** หมายถึง สมาชิกในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด ประกอบด้วยสมาชิกที่ปฏิบัติงานในส่วนงานอำนวยความสะดวกและส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งโดยตรงและโดยอ้อม

3. **สมรรถนะในการทำงาน** หมายถึง ความสามารถหรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นปฏิบัติงานได้ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีผลงานตามเป้าหมายหรือสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยในการวิจัยนี้ประกอบด้วย

3.1 **สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชน** หมายถึง ความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะของสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่ทำให้การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการบริหารจัดการภายในองค์การบรรลุตามเป้าหมาย มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับ และเป็นต้นแบบในการทำงานให้แก่คนรุ่นต่อไปหรือหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและทรัพยากรการท่องเที่ยวในชุมชน ความรักความชอบในงาน และการปฏิบัติต่อผู้อื่นในระหว่างทำงานร่วมกัน

3.2 สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หมายถึง ความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งกลุ่มความสามารถทางการคิด กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ และกลุ่มความสามารถทางสังคม ที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นสามารถส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่คนรุ่นต่อไปได้อย่างเป็นระบบ บนพื้นฐานความเข้าใจในหลักทางวิชาการ มีความมั่นใจในตนเองและเห็นคุณค่าของการจูงใจให้คนรุ่นใหม่เข้ามาสานต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวให้คงอยู่ต่อไป

4. รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว หมายถึง โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคล ทั้งด้านการคิด อารมณ์ความรู้สึก และสังคม อันทำให้บุคคลสามารถส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้กับบุคลากรใหม่หรือคนรุ่นใหม่ที่กำลังจะเข้ามาสานต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ด้วยความเข้าใจในหลักการสอนงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน เห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ ประกอบด้วย 4 โมดูล คือ โมดูลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน โมดูลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน โมดูลบุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และโมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

5. แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว หมายถึง กลยุทธ์สำหรับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน โดยเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้การดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบรรลุตามเป้าหมาย ประกอบด้วย กลยุทธ์ช่วงก่อนดำเนินการเสริมสร้าง กลยุทธ์ช่วงระหว่างดำเนินการเสริมสร้าง และกลยุทธ์ช่วงหลังดำเนินการเสริมสร้าง ซึ่งกลยุทธ์เหล่านี้เป็นผลการรวบรวมและสังเคราะห์คำพูดจากการสะท้อนคิด ข้อความจากบันทึกสมุดกิจกรรม และการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ปรากฏระหว่างดำเนินการวิจัยปฏิบัติการแต่ละวงรอบ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เป็นการวิจัยที่มุ่งทำความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวทางการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ด้วยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
2. สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
3. การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
4. แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
6. การวิจัยปฏิบัติการในองค์การ (Action research in organization)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวใช้เวลาออกเหนือจากงานประจำมาเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง ไปพร้อมกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและการรักษาสมดุลของสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อเอกลักษณ์ของพื้นที่สู่สายตานักท่องเที่ยวและบุคคลภายนอก การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เรียกได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ยั่งยืนสำหรับผู้จัดการท่องเที่ยวและชุมชนท่องเที่ยว กล่าวคือ ในระดับมหภาค การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวที่ไม่เบียดเบียนทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่เดิมในพื้นที่ เนื่องจากเป็นการจัดกิจกรรมที่ดำเนินไปตามวงรอบของธรรมชาติและวิถีชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่ และมีการคัดกรองนักท่องเที่ยวคุณภาพหรือนักท่องเที่ยวเฉพาะกลุ่มเข้ามาในพื้นที่ ทำให้ลดปัญหาของเสียและมลภาวะต่างๆ ที่เกิดจากการท่องเที่ยวได้ รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องและสัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ตามที่เป็นอยู่จริงในพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น ไม่ใช่

การนำสิ่งใหม่สิ่งที่ไม่เคยมีมาก่อนในพื้นที่มาเป็นจุดขายในการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเชิดชูมรดกทางวัฒนธรรม และเป็นเครื่องมือในการรักษาความสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนอิงตามระบบทุนนิยมและความยั่งยืนในการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยว (ธนภฤต ภัทร์ธราธร, 2556)

ในขณะเดียวกันการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สามารถนำประโยชน์มาสู่นักท่องเที่ยวและผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือที่เรียกว่าการบริหารจัดการที่ยั่งยืนระดับจุลภาค โดยในส่วนของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ช่วยเติมเต็มความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยไม่ปิดกั้นระหว่างนักท่องเที่ยวด้วยกัน และระหว่างนักท่องเที่ยวกับผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งได้พัฒนาทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และได้สร้างทุนทางสังคมหรือเครือข่ายนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Richards & Marques, 2012; Salman & Uygur, 2010) และในส่วนของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก็ได้พัฒนาความสามารถด้านการสื่อความหมายให้บุคคลภายนอกได้เข้าใจถึงความแท้จริงในพื้นที่ ซึ่งเป็นการให้ความหมายของสิ่งต่างๆ ในพื้นที่ตามเอกลักษณ์และภูมิปัญญาที่สั่งสมกันมาจากบรรพบุรุษ (Salman & Uygur, 2010) ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพื้นที่จากธรรมชาติที่สวยงาม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่โดดเด่นไม่เหมือนใคร ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวเชิงรูปธรรมและนามธรรม โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ตามหลักการพัฒนาที่ยั่งยืน (Richards & Wilson, 2006) ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นๆ ไปพร้อมกับการคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของพื้นที่ท่องเที่ยวซึ่งเปรียบเสมือนกลุ่มคนผู้มีความสนใจและยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน

1. ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

สำหรับคำว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือ Creative tourism ถูกบัญญัติขึ้นโดย Crispin Raymond และ Greg Richard ในปี ค.ศ.2000 โดยให้ความหมายว่าเป็นการท่องเที่ยวที่มอบโอกาสให้กับนักท่องเที่ยวได้พัฒนาศักยภาพของตน ผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยวและการเรียนรู้จากเจ้าของพื้นที่ โดยนักท่องเที่ยวจะได้รับประสบการณ์ตามเอกลักษณ์แท้จริงของพื้นที่ด้วยตนเอง (Richards, 2011; สุดแดน วิสุทธิลักษณ์, ธีระ สิ้นเดชารักษ์, พิเชฐ สายพันธ์, & อรรอุมา เตพละกุล, 2558)

จากนั้น 6 ปี ให้หลัง ในการวางแผนเตรียมงานประชุมนานาชาติการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (International conference on creative tourism) ที่จัดขึ้นเป็นครั้งแรก ณ เมืองซานตาเฟ ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีกำหนดความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างเป็นทางการ

ทางการขึ้นใหม่ว่า เป็นการท่องเที่ยวที่มุ่งให้นักท่องเที่ยวมีความผูกพันกับแหล่งท่องเที่ยว และได้เรียนรู้ศิลปะหรือมรดกทางวัฒนธรรมของแหล่งท่องเที่ยวนั้นๆ (ธนภุต ภัทร์ธรร, 2556)

สำหรับการให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของไทย แม้ว่าองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน): อพท. จะได้กำหนดความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไว้อย่างเป็นทางการว่า หมายถึง กิจกรรมที่สัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิตชุมชน และเอกลักษณ์ของสถานที่ โดยเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวเข้าไปมีส่วนร่วมในประสบการณ์ทางวัฒนธรรมอันเป็นลักษณะเฉพาะของพื้นที่ท่องเที่ยวร่วมกับเจ้าของวัฒนธรรม อันทำให้นักท่องเที่ยวมีความจดจำ ประทับใจ และเข้าใจอย่างลึกซึ้งในพื้นที่ที่ได้ท่องเที่ยว (อพท., 2558ก) แต่จากการศึกษาการให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ผ่านเอกสารทางวิชาการ รวมถึงการให้นิยามในการศึกษาวิจัยต่างๆ พบว่า มีการให้จุดเน้นในความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 2 แนวทาง คือ

แนวทางแรก การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีจุดเน้นที่นักท่องเที่ยว ถูกให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมที่สนับสนุนให้นักท่องเที่ยวได้เข้าไปมีส่วนร่วมกับเจ้าของพื้นที่หรือเจ้าของวัฒนธรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อทำความเข้าใจคุณค่าทางสังคม วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมของพื้นที่ท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง (สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2558) เช่น งานวิจัยของ มยุรดา ประทุมรัตน์ (2555) ที่ให้นิยามว่า เป็นกิจกรรมที่ทำให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้และเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ชีวิตที่สะท้อนเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของผู้คนในพื้นที่ท่องเที่ยว และเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ กันตภณ แก้วสง่า (2556) ที่ว่าเป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน หรือเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการทรัพยากรการท่องเที่ยว เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง รวมถึงงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2556) ที่ให้นิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่า เป็นกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างวัฒนธรรม เพื่อสร้างความเข้าใจและเห็นคุณค่าของความหลากหลายทางวัฒนธรรม และนำประสบการณ์ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาศักยภาพในตัวนักท่องเที่ยว นอกจากนี้สอดคล้องกับการให้ความหมายของนักวิจัยในต่างประเทศ เช่น Citarella and Maglio (2014) ให้ความหมายว่าเป็นการท่องเที่ยวที่เสนอโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมในพื้นที่ และพัฒนาศักยภาพเชิงสร้างสรรค์ของตนเองจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่เจ้าของพื้นที่จัดขึ้น หรือ Booyens and Rogerson (2015) ให้ความหมายว่า เป็นการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวจะได้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและวัฒนธรรมที่แท้จริงของพื้นที่ และได้มีโอกาสสร้างปฏิสัมพันธ์กับเจ้าของพื้นที่ อันทำให้เกิดประสบการณ์และความทรงจำที่น่าประทับใจ

ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แนวทางที่สอง มีจุดเน้นที่ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยว ถูกให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมที่เจ้าของพื้นที่เชิงอุตสาหกรรมและประภาศให้ผู้อื่นได้รับรู้ถึงคุณค่าหรือเอกลักษณ์ที่มีอยู่ในพื้นที่ท่องเที่ยว (ธนกฤต ภัทรธรรณ, 2556) เช่น ในงานวิจัยของแพรวพโยม พัวเจริญ (2554) ที่ให้นิยามว่า เป็นการที่เจ้าของพื้นที่นำทรัพยากรที่มีอยู่เดิมมาพัฒนาหรือต่อยอดให้แตกต่างไปจากแหล่งท่องเที่ยวอื่นๆ ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของ ไพวรรณ เงามศรี และคณะ (2558) ที่ให้นิยามว่า เป็นการที่เจ้าของพื้นที่นำเสนอวัฒนธรรมประเพณี สิ่งที่มีอยู่ดั้งเดิม สิ่งที่ตั้งามเป็นเอกลักษณ์ เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยว และสร้างความตระหนักให้แก่ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวและคนในพื้นที่ในการเห็นคุณค่าของภูมิปัญญา ศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ และงานวิจัยของ ดวงใจ พานิชเจริญ กิจ (2558) ที่ให้นิยามการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่า เป็นการที่เจ้าของพื้นที่นำมรดกทางวัฒนธรรม มาเป็นจุดขายและ ตัวช่วยในการตัดสินใจท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และนำมาเป็นกิจกรรมที่จะให้นักท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์ร่วมกับเจ้าของพื้นที่หรือผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยตนเอง

จากความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งในมุมมองต่างประเทศและประเทศไทย อาจสรุปความหมายของประเด็นที่สอดคล้องกันว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์หมายถึง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต ภูมิปัญญา หรือทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ส่วนที่แตกต่างกันคือจุดเน้นในการอธิบายขยายความไปยังกลุ่มนักท่องเที่ยวหรือผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยว ทั้งนี้ในการให้ความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในการวิจัยครั้งนี้ที่มุ่งเน้นการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยว ผู้วิจัยจะใช้นิยามตามความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แนวทางที่สอง ซึ่งเป็นความหมายที่เน้นความสามารถในการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่ว่า เป็นการนำศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา มาเสนอแก่นักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอก ด้วยความตระหนัก เห็นคุณค่า และภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมนั้น รวมทั้งเป็นการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้นักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอกได้เป็นส่วนหนึ่ง หรือได้ทดลองทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวนั้นด้วยตนเอง และเป็นร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือความคิดเห็นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญานั้นกับนักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอก

2. ลักษณะการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ด้วยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการนำเอกลักษณ์เฉพาะของแต่ละพื้นที่มาเป็นจุดเด่นในการดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงคุณภาพของการท่องเที่ยวที่ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวพึงจะได้รับ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จึงสามารถจัดได้หลายรูปแบบ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอมรดกทางวัฒนธรรม (Culture heritage) ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี สถาปัตยกรรม วัฒนธรรมประเพณีและความเชื่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอศิลปะ (Art) แบบภาพวาดและการแสดงที่มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอวิถีชีวิต (Lifestyles) แบบสังคมเมืองหรือย่านการค้าโบราณ และวิถีชีวิตแบบสังคมชนบท เป็นต้น (ไพวรรณ เกาศรี, 2555; อพท., 2555) ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แบบใดต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานสำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ คุณสมบัติด้านพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว และเชื้อต่อการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอย่างลึกซึ้งและแท้จริง ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ว่า พื้นที่ท่องเที่ยวนั้นต้องมีความหลากหลายและโดดเด่นทางวัฒนธรรมอย่างชัดเจน และเป็นพื้นที่ที่มีความดั้งเดิมจริงแท้ (Authenticity) ของวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ประการที่สอง คือ คุณสมบัติภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งต้องมีความพร้อมที่จะนำเสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตกับนักท่องเที่ยว

เมื่อมีคุณสมบัติพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งสองประการแล้ว การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ยังต้องมีกระบวนการในการดำเนินการที่เชื้อต่อการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอย่างลึกซึ้งและแท้จริงตามมาตรฐานที่คณะกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กำหนดไว้ 4 ประการ ประการแรก ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องรักษาเอกลักษณ์ดั้งเดิมของพื้นที่ท่องเที่ยวไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นหลัก และพัฒนากิจกรรมในรูปแบบการยกย่อง เชิดชูความรู้และผู้รู้ของชุมชน หรือมุ่งฟื้นฟูมรดกวัฒนธรรมให้คงอยู่สืบไป โดยสื่อสารหรือสื่อความหมายถึงความสำคัญของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตได้อย่างชัดเจน ไม่พยายามทำให้ความหมายของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิม ประการที่สอง กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องจัดในลักษณะเป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตนั้นอย่างถ่องแท้ (Spirit of place/Sense of place) และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ลงมือปฏิบัติหรือได้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตนั้นด้วยตัวของนักท่องเที่ยวเอง ประการที่สาม กิจกรรมท่องเที่ยวเชิง

สร้างสรรค์ที่กำหนดขึ้นต้องสามารถเปิดรับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ได้ตลอดทั้งปี เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม แก่พื้นที่ท่องเที่ยว และประการสุดท้าย การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องนำไปสู่การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในระดับตำบล อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค ระดับชาติและนานาชาติ (พิเชษฐ สายพันธ์, อรอุมา เตพละกุล, & ลลิตา เพ็ญกระโทก, 2557)

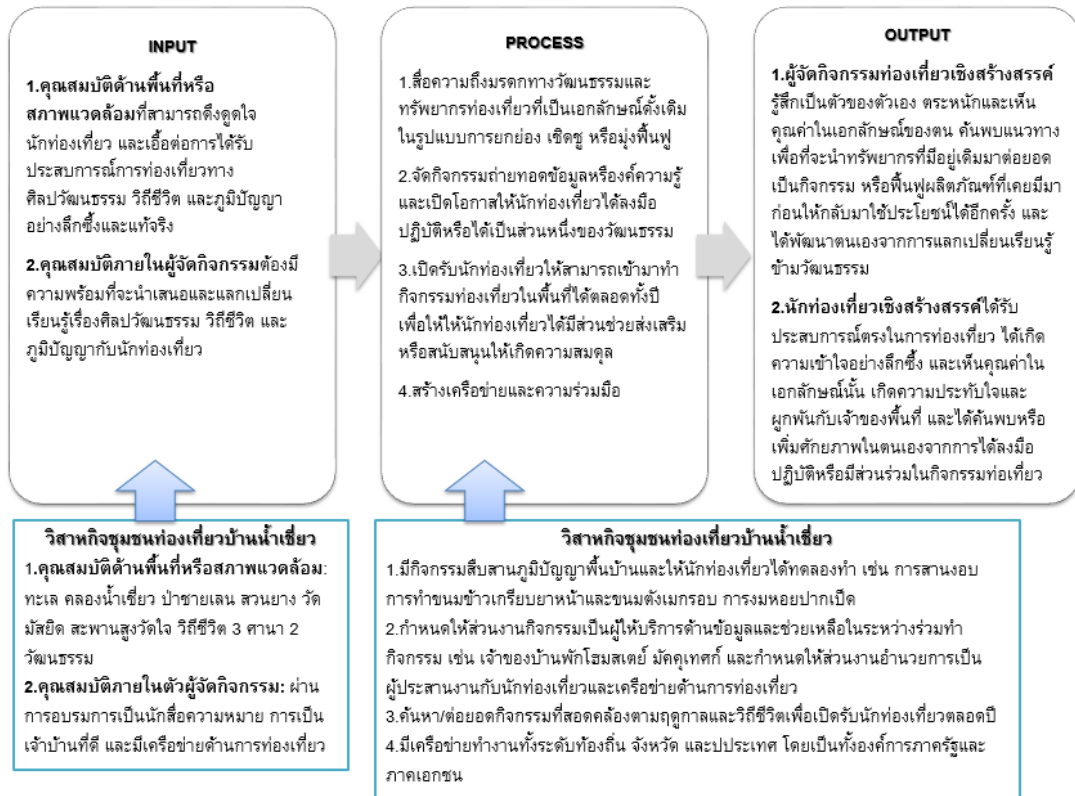
จากที่กล่าวมาข้างต้นการจัดการจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ประกอบด้วยคุณสมบัติพื้นฐานและกระบวนการดำเนินกิจกรรมดังที่กล่าวมาข้างต้นจะก่อให้เกิดคุณลักษณะที่สำคัญภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง ตระหนักและเห็นคุณค่าในเอกลักษณ์ของตน ค้นพบแนวทางเพื่อที่จะนำทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมมาต่อยอด หรือฟื้นฟูให้กลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้ง (Richards, 2014; Richards & Marques, 2012) ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ผ่านการพูดคุยหรือส่งต่อประสบการณ์กับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เพียงช่วยรักษาวัฒนธรรมที่มี แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายคุณค่าของพื้นที่ (สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2558) ในขณะที่นักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เมื่อได้เข้ามาเรียนรู้ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว จะได้รับประสบการณ์ตรงในการท่องเที่ยว ได้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและเห็นคุณค่าในเอกลักษณ์นั้น เกิดความประทับใจและผูกพันกับเจ้าของพื้นที่ และได้ค้นพบหรือเพิ่มศักยภาพในตนเอง อันเกิดจากการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้เห็น ได้ฟัง ได้ลงมือทำ ได้ค้นหาและเป็นผู้เลือกกิจกรรมด้วยตนเอง โดยผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ บอกเล่าประสบการณ์ นำกิจกรรม และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น (ภัษมณี แก้วสง่า & นิตาชล จำนงศรี, 2012; สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2558) รวมทั้งการได้รับบริการด้วยไมตรีจิต สุภาพ เป็นกันเอง และยินดีเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรือถ่ายทอดข้อมูล (วิชสุดา ร้อยพิลา & ปรีดา ไชยา, 2558)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาการจัดการจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวกับหลักการพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จะปรากฏให้เห็นได้ดังภาพประกอบ 3 ซึ่งอธิบายได้ว่า หลักการพื้นฐานของการจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะต้องมีปัจจัยนำเข้า (Input) ที่สำคัญ 2 ประการ คือ คุณสมบัติด้านพื้นที่และคุณสมบัติภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งพื้นที่บ้านน้ำเขียวมีสภาพแวดล้อมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาร่วมทำกิจกรรมเชิงศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา ทั้งในวัด มัสยิด

ศาลเจ้า บ้านชาวพุทธ-มุสลิม คลองน้ำเขียว สวนยาง ป่าชายเลน ทะเลตราด เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวซึ่งเป็นผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก็ได้รับการฝึกอบรมให้มีความพร้อมในการถ่ายทอดเรื่องราวและเป็นเจ้าบ้านที่ดี นอกจากนี้หลักการพื้นฐานของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ยังต้องประกอบด้วย กระบวนการ (Process) เฉพาะ 4 ประการ คือ (1) การรักษาเอกลักษณ์ (2) การเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยว ซึ่งส่วนงานท่องเที่ยวของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวก็มีกิจกรรมสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและให้นักท่องเที่ยวได้ทดลองทำอบใบจาก ทำขนมข้าวเกรียบแบน และการมเหยปากเบ็ด เป็นต้น (3) มีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี โดยส่วนงานท่องเที่ยวของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตามฤดู เช่น การละเล่นและการสอนทำว่าวอุสุระหว่างเดือนมกราคมถึงกุมภาพันธ์ การชิมผลไม้ในสวนช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน การแข่งเรือที่ใช้พายไม้ไผ่ระหว่างทีมเจ้าบ้านและทีมนักท่องเที่ยวในเดือนธันวาคม เป็นต้น และ (4) การสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยว ซึ่งวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีเครือข่ายในการซื้อขายวัตถุดิบประเภทผักจากหมู่บ้านใกล้เคียง เป็นสมาชิกชมรมท่องเที่ยวจังหวัดตราด ประสานงานและดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด และองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) เป็นต้น (คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน, 2555; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1. นำเสนอศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา ด้วยความตระหนัก เห็นคุณค่า ภาคภูมิใจ และมีเอกลักษณ์
2. จัดสภาพแวดล้อมให้นักท่องเที่ยวได้เป็นส่วนหนึ่งหรือได้ทดลองทำกิจกรรมท่องเที่ยว
3. ร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา



ภาพประกอบ 1 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จึงอาจกล่าวได้ว่า วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวได้สอดคล้องกับหลักการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวก็คือ คุณสมบัติด้านพื้นที่และคุณสมบัติภายในตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ซึ่งเป็นที่น่าสนใจหากต้องการให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวเป็นไปอย่างโดดเด่นหรือเป็นต้นแบบให้กับพื้นที่อื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ การเสริมสร้างคุณสมบัติทั้งสองประการนี้จึงเป็นประเด็นการวิจัยที่สำคัญ แต่อย่างไรก็ตามในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในศาสตร์ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การที่เน้นการเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในองค์การ หรือที่เรียกว่า คุณสมบัติภายในตัวบุคคล หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคล ให้สามารถ

สร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่ตนเอง กลุ่ม และองค์การ (ทิพทิพนา สมุทธานนท์, 2547) ซึ่งแตกต่างจากการวิจัยด้านการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นการพัฒนาคุณสมบัติด้านพื้นที่ กระบวนการหรือกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหลัก ด้วยเหตุนี้ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงานและการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเป็นแนวทางทำความเข้าใจและวิเคราะห์รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังนำเสนอในหัวข้อต่อไป

สมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ถือได้ว่าเป็นงานหรืออาชีพอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวมีรายได้ โดยการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการนำเสนอศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา ให้แก่นักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอก ด้วยความตระหนัก เห็นคุณค่า ภาคภูมิใจในวัฒนธรรมนั้น รวมทั้งเป็นความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการให้นักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอกได้เป็นส่วนหนึ่ง หรือได้ทดลองทำกิจกรรมทางการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ตลอดจนเป็นความสามารถในการร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญานั้นกับนักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอก ซึ่งความสามารถดังกล่าวข้างต้นจะเกิดขึ้นได้ ส่วนหนึ่งต้องอาศัยปัจจัยหรือเงื่อนไขบางประการที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลเป็นแรงผลักดันให้กลายเป็นพฤติกรรม ซึ่งในมุมมองด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเรียกว่า สมรรถนะในการทำงาน (Competency)

1. ความหมายของสมรรถนะในการทำงาน

สมรรถนะในการทำงาน เป็นคำที่ถูกแปลหรือถูกเรียกเป็นภาษาอังกฤษ ตามสมาคมการจัดการของประเทศสหรัฐอเมริกา (The American Management Association) ว่า Competency หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคล หรือต้นเหตุที่ทำให้เกิดผลงานที่ดีกว่าคนอื่นหรือสูงกว่ามาตรฐาน โดยคุณลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวเกิดจากการวิเคราะห์ตัวบุคคลในการทำงานเป็นหลัก (Person-oriented job analysis) และพิจารณาประเมินจากศักยภาพที่พึงประสงค์สำหรับอนาคต หรือคุณลักษณะที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต คำว่า สมรรถนะในการทำงานเป็นคำที่ถูกนิยามขึ้นภายหลังการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ซึ่ง นิสตารักษ์ เวชยานนท์ (2554) กล่าวว่า เป็นผลงานการศึกษาวิจัยของ Frederick W. Taylor และ David C. McClelland โดยบุคคลทั้งสองได้อธิบายถึงสมรรถนะว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัว

บุคคลที่ทำให้บุคคลปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบให้ออกมาได้ดี ไม่ว่าจะเป็ความรู้อ ทักษะ ความใส่ใจ ความขยัน เป็นต้น

ต่อมาเมื่อคำว่าสมรรถนะในการทำงานเป็นที่รู้จักและถูกนำไปใช้อย่างแพร่หลาย ขอบเขตในการยกตัวอย่างหรือแสดงองค์ประกอบของสมรรถนะมีความเจาะจงเฉพาะบริบทการทำงาน แต่การให้ความหมายของสมรรถนะในการทำงานยังคงเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะภายใน อุนิสัย และบุคลิกภาพ เช่น แนวคิดของ Boyatzis (1982) และ Boyatzis (2008) อธิบายว่า สมรรถนะเป็นชุดของความสามารถที่อยู่ภายในตัวบุคคลที่จะนำไปสู่การแสดงผลการกระทำอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์และช่วงเวลา หรือแนวคิดของ Spencer and Spencer (1993) เสนอว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะภายในของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้ดีหรือเป็นไปตามเกณฑ์ ซึ่งจากการให้ความหมายข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการศึกษาสมรรถนะเป็นการศึกษาคุณลักษณะและความสามารถของบุคคลที่มีผลต่อการทำงานหรือผลการทำงานในระดับสูง

ทั้งนี้ในภาษาไทย คำว่า Competency ถูกให้คำแปลหรือคำเรียกไว้หลายคำ เช่น ความสามารถ ซึ่ดความสามารถ สมรรถนะ ศักยภาพ คุณลักษณะ คุณสมบัติ เป็นต้น ซึ่ง ณรงค์ วิทย์ แสนทอง (2547) และ สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2551) กล่าวว่า ผู้ที่สนใจหรือกำลังศึกษาเรื่อง Competency นี้ สามารถเลือกใช้คำใดก็ได้ เนื่องจากแปลมาจากภาษาอังกฤษคำเดียวกัน และอ้างอิงความหมายตามแนวคิดในยุคเริ่มแรกที่ว่า เป็นกลุ่มของคุณลักษณะภายในตัวบุคคล หรือชุดของความสามารถที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ หรือทำให้สามารถทำงานได้ดีกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น งานวิจัยของ รัชนีภรณ์ คุปรัตน์ (2553) ระบุนิยามศัพท์ของสมรรถนะว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติส่วนบุคคลที่ผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือนิยามศัพท์ของ ชุติรัตน์ จันทรเชื้อ (2557) ที่เสนอว่า สมรรถนะเป็นความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ทักษะ และแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความสำเร็จของงานในตำแหน่งนั้น

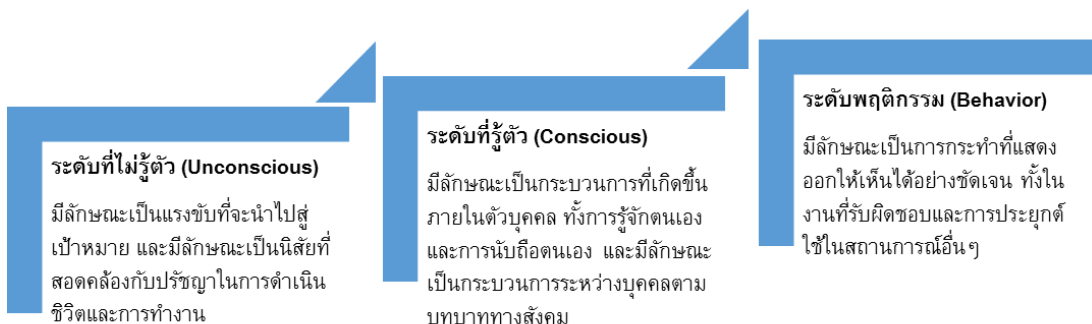
ด้วยเหตุนี้การวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงใช้คำว่า “สมรรถนะ” โดยตลอด และยึดตามความหมายของสมรรถนะที่ว่าเป็นความสามารถและคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวอันจะส่งผลต่อการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้บรรลุผลตามบทบาทหน้าที่ และทำให้ส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมีผลงานในระดับสูง หรือเป็นต้นแบบในการทำงานให้แก่หน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการทำงาน

สมรรถนะในการทำงานมีความแตกต่างกันไปตามประเภทขององค์การและบริบทของงาน โดย ฌองค็องตีแยต์ แสันทอง (2547) กล่าวว่า สมรรถนะสามารถแบ่งเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) สมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคล หรือเป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ยากต่อการเลียนแบบหรือถ่ายทอดต่อกันได้ ซึ่งบางคนเรียกว่า พรสวรรค์ (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) (2) สมรรถนะในงาน (Job competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลในตำแหน่งงานนั้นๆ หรือเป็นความสามารถในการทำงานที่นำไปสู่การสร้างผลงานที่สูงกว่ามาตรฐาน ซึ่งเป็นแบบแผนของพฤติกรรมในการทำงานเฉพาะตำแหน่งงานหรือเฉพาะบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และ (3) สมรรถนะหลัก (Core competency) เป็นคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากรในองค์การนั้น หรือความสามารถในการทำงานที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ขององค์การ ซึ่งเป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่สมาชิกหรือบุคลากรในองค์การนั้นๆ พึงมีส่วนร่วมกันไม่ว่าจะปฏิบัติงานในส่วนใดขององค์การ ทั้งนี้สมรรถนะในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานได้อย่างโดดเด่นในรูปแบบของความเป็นเหตุที่นำไปสู่ผล ทั้งในระดับฝ่ายงานและระดับองค์การ โดยเมื่อบุคลากรแต่ละคนสามารถปฏิบัติหน้าที่โดยใช้สมรรถนะที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในส่วนที่ได้รับมอบหมาย และส่งต่อผลงานของตนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องคนอื่นๆ ในการรวบรวมให้เกิดเป็นผลงานของกลุ่มหรือฝ่าย กระทั่งกลายเป็นประสิทธิผลโดยรวมของทั้งองค์การ (Boyatzis, 2011) หรืออาจกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพขององค์การเกิดจากการเชื่อมโยงกันของความสามารถของกลุ่มงานหรือฝ่ายงาน และความสามารถของกลุ่มงานหรือฝ่ายงานเกิดจากความสำเร็จในการทำงานตามความสามารถของบุคลากรแต่ละคน

2.1 สมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) Boyatzis (1982) หนึ่งในกลุ่มนักวิชาการที่สนใจศึกษาและพัฒนาสมรรถนะในการทำงานได้จัดหมวดหมู่สมรรถนะเฉพาะบุคคลไว้ 6 กลุ่ม รวม 21 คุณลักษณะ เช่น การมุ่งประสิทธิภาพ (Efficiency orientation) การมองเชิงบวก (Positive regard) ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) การใช้อำนาจ (Unilateral power) การควบคุมตนเอง (Self-control) ความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Specialized Knowledge) เป็นต้น โดยแต่ละคุณลักษณะจะปรากฏในระดับที่แตกต่างกัน 3 ระดับ ระดับที่ไม่รู้ตัว (Unconscious level) ระดับที่รู้ตัว (Conscious level) และระดับพฤติกรรม (Behavior level) เช่น การทำงานแบบการมุ่งประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน อาจปรากฏในรูปแบบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลหรืออยู่ในระดับที่ไม่รู้ตัว หรืออาจปรากฏในรูปแบบการรับรู้ความสามารถของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น จัดอยู่ในระดับที่รู้ตัว หรือ

อาจปรากฏในรูปแบบการพยายามทำงานให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ซึ่งก็คือระดับพฤติกรรม เป็นต้น



<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มการบรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ คุณลักษณะด้านการมุ่งประสิทธิภาพ (Efficiency orientation) การวินิจฉัย (Diagnostic used of concept) การทำงานเชิงรุก (Proactivity) การคำนึงถึงผลกระทบ (Concern with impact)</p>
<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการใช้อำนาจทางสังคม (Social power) การบริหารงานกลุ่ม (Managing group process) การมองเชิงบวก (Positive regard) การประเมินตนเองอย่างเที่ยงตรง (Accurate self-assessment)</p>
<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มภาวะผู้นำ ได้แก่ คุณลักษณะด้านความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence) การมองภาพรวม (Conceptualization) การนำเสนอด้วย การพูด (Oral presentation) การคิดอย่างมีเหตุผล (Logical thought)</p>
<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มการบังคับบัญชา ได้แก่ คุณลักษณะด้านการใช้อำนาจ (Unilateral power) ความมีสัญชาตญาณ (Spontaneity) การพัฒนาผู้อื่น (Developing others)</p>
<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มความสามารถอื่น ๆ ได้แก่ คุณลักษณะด้านการควบคุมตนเอง (Self-control) การรับรู้ (Perceptual objectivity) การปรับตัว (Stamina and adaptability) การมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด (Concern with close relationship)</p>
<p>ศักยภาพในการทำงานกลุ่มความรู้พิเศษ ได้แก่ คุณลักษณะด้านความจำ (Memory) และความเชี่ยวชาญเฉพาะ (Specialized Knowledge)</p>

ภาพประกอบ 2 สมรรถนะเฉพาะบุคคลตามแนวคิดของ Richard E. Boyatzis (1982)

ต่อมาภายหลังการศึกษาและทดลองนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปปฏิบัติในองค์กรต่างๆ Boyatzis (2008, 2011) พบว่าสมรรถนะที่ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ หรือสูงกว่ามาตรฐาน สามารถจัดกลุ่ม (Cluster) ได้ใหม่เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มความสามารถทางการคิด (Cognitive intelligence competencies) เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่จะนำไปสู่ความมีเหตุผลในการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ได้แก่ การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) เป็นมองเห็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผลในสถานการณ์ต่างๆ และการเห็นคุณค่า (Pattern recognition) เป็นการรับรู้แก่นหรือแบบแผนการดำเนินไปของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

2) กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ (Emotional intelligence competencies) เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและยอมรับคุณค่าในตนเอง และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองในการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ได้แก่ การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Emotional self-awareness) เป็นการควบคุมอารมณ์ตนเอง (Emotional self-control) การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง (Adaptability) การมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายหรือสูงกว่าที่คาดหวัง (Achievement orientation) การมีมุมมองทางบวกต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและจะเกิดขึ้นในอนาคต (Positive outlook)

3) กลุ่มความสามารถทางสังคม (Social intelligence competencies) เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าใจและยอมรับคุณค่าในตัวบุคคลอื่น และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกและความต้องการที่เกิดขึ้นร่วมกับผู้อื่นเพื่อการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ได้แก่ ความเห็นอกเห็นใจและให้ความสนใจในภาวะที่กำลังเกิดขึ้น (Empathy) การบริหารจัดการความสัมพันธ์เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ทุกฝ่าย (Relationship management) การพัฒนาให้ผู้อื่นไปถึงศักยภาพสูงสุดที่มีด้วยการโค้ชและการเป็นพี่เลี้ยง (Coach and mentor) การสร้างแรงบันดาลใจในการทำงานให้แก่บุคคลและทีมงาน (Inspirational leadership) การโน้มน้าวใจให้บุคคลหรือทีมงานดำเนินกิจกรรมในงานให้บรรลุตามเป้าหมาย (Influence) การบริหารจัดการความขัดแย้งด้วยการต่อรองและแก้ไขความไม่ลงรอยต่างๆ (Conflict management) การทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Teamwork)

2.2 สมรรถนะในงาน (Job competency) เป็นความสามารถหรือคุณลักษณะภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จและเป็นไปตามบทบาทความรับผิดชอบ ดังนั้นในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในนำเสนอ จัดกิจกรรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรม ดังนั้นสมรรถนะที่จะส่งผลต่อการดำเนินการดังกล่าวอย่างราบรื่น ประกอบด้วยความสามารถหรือคุณลักษณะ 5 ประการ ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้ตามทฤษฎีหลักและทฤษฎีฐานรากดังนี้ (Johanson, Ghiselli, Shea, & Roberts, 2011; Millar, Mao, & Moreo, 2010; Suh, West, & Shin, 2012; Wagen, 2015; Wang, 2013)

1) สมรรถนะด้านการสื่อสาร (Communication) โดยเฉพาะการเขียนและการพูดเพื่อนำเสนอความคิดเห็น หรือเพื่อการจูงใจและสร้างความร่วมมือ โดยการเลือกใช้คำพูด

น้ำเสียง สีหน้าและท่าทางประกอบการสื่อสาร รวมทั้งการสื่อสารในรูปของภาษากายอย่างการสัมผัส และการเว้นระยะห่างได้อย่างเหมาะสม

2) สมรรถนะด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Interpersonal) ผู้อื่นในที่นี้เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ร่วมงาน และกลุ่มนักท่องเที่ยว โดยความสามารถในการทำงานร่วมกับกลุ่มผู้ร่วมงานจะเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น การช่วยเหลือเรื่องข้อมูลความรู้และให้ทักษะประสบการณ์ การตั้งคำถามและตรวจสอบความเข้าใจให้ตรงกัน การให้ข้อมูลป้อนกลับ การติดตามความก้าวหน้าในการทำงานซึ่งกันและกัน ในขณะที่การทำงานร่วมกับกลุ่มนักท่องเที่ยวจะเกี่ยวข้องกับการอำนวยความสะดวก ช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเคารพในความแตกต่างระหว่างบุคคลตลอดจนสิทธิมนุษยชน

3) สมรรถนะด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่พึงมีไม่ว่าจะได้รับการแต่งตั้งให้เป็นหัวหน้าหรือไม่ โดยภาวะผู้นำที่พึงมีนี้ เช่น การยอมรับการเปลี่ยนแปลง การเปิดรับสิ่งใหม่ การคิดเชิงกลยุทธ์ ความสามารถในการบริหารจัดการให้ภารกิจดำเนินไปตามแผน คุณธรรมและความซื่อสัตย์ เป็นต้น

4) สมรรถนะด้านความรู้และทักษะในงาน (Administration) เช่น ความเข้าใจระบบและขั้นตอนการผลิตสินค้าหรือให้บริการ รู้เรื่องระเบียบการเงินหรือการซื้อขาย มีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับงานของตน เป็นต้น

5) ทศนคติที่ดีต่องานและอาชีพ (Attitude) โดยเฉพาะการเห็นคุณค่าในอาชีพและงานที่ทำอยู่ ความภาคภูมิใจในบทบาทหน้าที่ ความรู้สึกเป็นเจ้าของในงานนั้น พร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ เป็นต้น

นอกจากสมรรถนะด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น ภาวะผู้นำ ความรู้ และทักษะในงาน และทัศนคติที่ดีต่องานและอาชีพแล้ว จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่ามีกล่าวถึงสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อื่นๆ เช่น สมรรถนะด้านภาษาต่างประเทศ (จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล & นันทสารี สุขโต, 2558) ความรักและห่วงแหนมรดกทางวัฒนธรรม และทรัพยากรท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ท่องเที่ยว (ทินกฤต รุ่งเมือง, 2558) ความมีวินัย ความรับผิดชอบ การเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม (สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน, 2556) เป็นต้น โดยสมรรถนะที่กล่าวถึงข้างต้นนี้เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่จะช่วยสนับสนุนให้การบริหารจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์บรรลุผลสำเร็จ

2.3 สมรรถนะหลักขององค์กร (Core competency) เป็นคุณลักษณะและความสามารถที่สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนพึงมี เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนมีผลงานในระดับสูง หรือ

สามารถเป็นต้นแบบในการทำงานให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้ โดยวิสาหกิจชุมชน (Small and Micro Community Enterprise: SMCE) เป็นกิจการของบุคคลในชุมชนที่นำทุนทรัพย์ ทุนทางธรรมชาติ ทุนทางวัฒนธรรม ทุนทางสังคม และทุนบุคคลมาผลิตเป็นสินค้าและบริการ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ตนเอง ครอบครัว ชุมชน และระหว่างชุมชน (เสรี พงศ์พิศ, 2546; ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ & พิทยา ว่องกุล, 2552) โดยภารกิจหลักในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนที่มีความเข้มแข็ง ประกอบด้วย หนึ่ง การออกแบบการบริหารจัดการที่สมาชิกชุมชนได้เป็นเจ้าของร่วม โดยมีการกำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่และระเบียบข้อบังคับ สอง คิดค้นและสร้างนวัตกรรมจากภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือเอกลักษณ์ของพื้นที่ด้วยตัวสมาชิกหรือคนในพื้นที่ สาม แสวงหาและรักษาเครือข่ายเพื่อการทำงานแบบบูรณาการของฝ่ายงานในวิสาหกิจชุมชนเองและหน่วยงานภายนอก และสี่ จัดกิจกรรมที่กระตุ้นให้สมาชิกในวิสาหกิจชุมชนเกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยองค์ความรู้จากการปฏิบัติ การถ่ายทอดประสบการณ์ของคนใน และการฝึกอบรมหรือศึกษาดูงานจากกลุ่มเครือข่าย (จินตนา กาญจนวิสุทธิ, 2558) ซึ่งจากความหมายและภารกิจของวิสาหกิจชุมชนดังกล่าว แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนจึงขึ้นอยู่กับสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรหรือสมาชิกของวิสาหกิจชุมชน โดยจากผลการวิจัยของ พัชรินทร์พร ภู่อภิสัทย์, ะจิตรา ศุภดิถิลักษณ์, อนงค์ ไตวัลย์, and วัชรภรณ์ ชัยวรรณ (2557) ที่ศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน (OPOT) ในเขตภาคกลาง ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่าสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนมี 3 ส่วน ดังนี้

1) สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผน การผลิต มาตรฐานคุณภาพ การบริหารจัดการองค์การ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาษาศากล กฎระเบียบการค้า และวัฒนธรรมอาเซียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ จันทนา พงศ์สิทธิกาญญา (2558) ที่พบว่าความสามารถของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนด้านการจัดการการผลิตและการจัดการบัญชีมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อการบรรลุยุทธศาสตร์ด้านการอยู่ดีมีสุข รวมทั้งผลการวิจัยของ ชุติรัตน์ จันทรเชื้อ (2557) พบว่าสมรรถนะที่จำเป็นต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยสมาชิกในชุมชนคือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการวางแผนและดำเนินการตามแผน

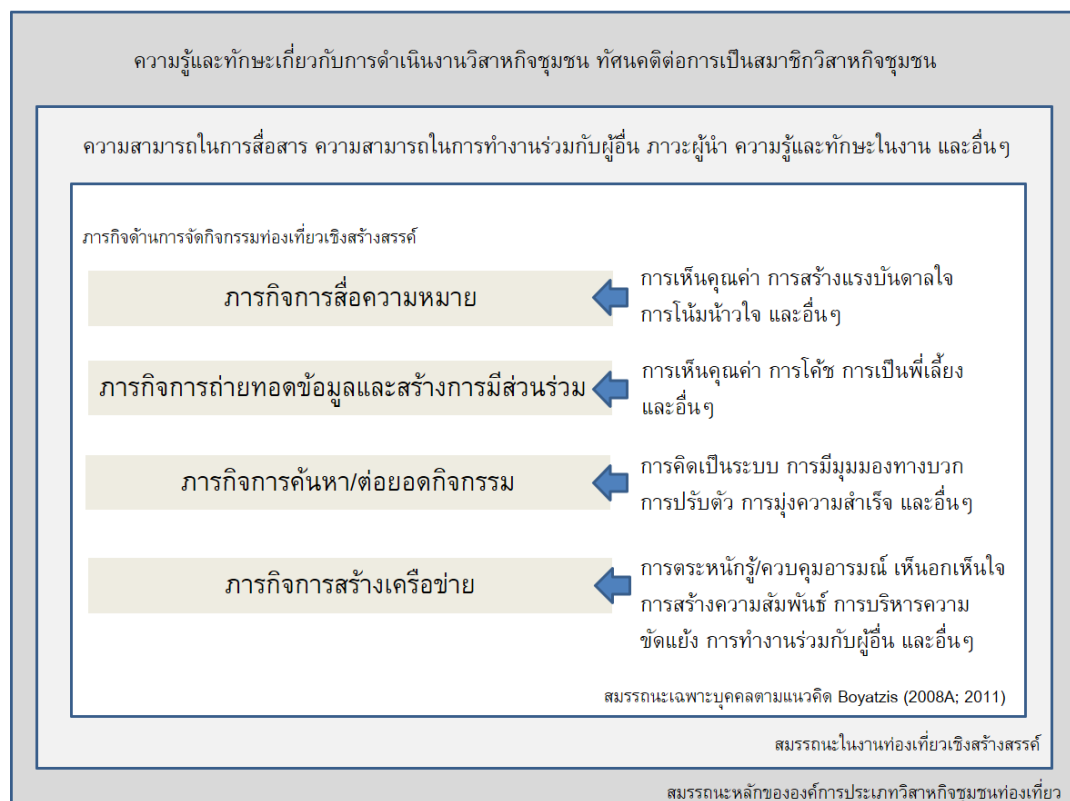
2) สมรรถนะด้านทักษะ (Skills) ความเชี่ยวชาญในเรื่องภูมิปัญญาท้องถิ่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และองค์การอย่างต่อเนื่อง การสร้างนวัตกรรมองค์การ การสร้างเครือข่าย การแสวงหาตลาด การมีมนุษยสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การสอนงานและการถ่ายทอดงาน และการบริหารทีมงาน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ มีแสน แก่นชู and ชลภัสส์ วงประเสริฐ (2558) ที่พบว่าปัจจัยสู่ความสำเร็จของการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง

และขนาดย่อม คือการที่ผู้ประกอบการสามารถพัฒนาและเผยแพร่สินค้าและบริการบนความแตกต่าง สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างนวัตกรรมและการดำเนินธุรกิจ และสามารถสร้างเครือข่ายกับผู้จัดจำหน่ายและผู้ประกอบการด้วยกัน รวมทั้งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Suwanapirom (2007) ที่สรุปว่า ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์สัมพันธ์และการติดต่อสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญอันดับต้นๆ ของผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม

3) สมรรถนะด้านทัศนคติ (Attitude) ประกอบด้วย ความมุ่งมั่นในการเป็นผู้ประกอบการ ภาวะผู้นำ ศักยภาพในการพัฒนาองค์กร การแสวงหาโอกาสทางธุรกิจ การเปิดรับองค์ความรู้และนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง การตอบสนองกับปัญหาอย่างทันทีทันใด การสร้างสรรค์ความซื่อสัตย์และคุณธรรม สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชญาภัทร์ กี่อาริโย, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, ทวีศักดิ์ รูปสิงห์, and วิเชียร เกตุสิงห์ (2559) ที่พบว่า คุณลักษณะที่ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในกลุ่มจังหวัดภาคกลางควรได้รับการพัฒนาคือ ภาวะผู้นำ การพัฒนาตนเอง และคุณธรรมจริยธรรม

ทั้งนี้สมรรถนะที่กล่าวมาข้างต้น เป็นแบบแผนของพฤติกรรมที่สมาชิกหรือบุคลากรในองค์กรประเภทวิสาหกิจชุมชนพึงมีร่วมกันไม่ว่าจะปฏิบัติงานในส่วนใดขององค์กรหรือที่เรียกว่าสมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งในการทำงานในวิสาหกิจยังแบ่งประเภทสมรรถนะของบุคคลไปตามลักษณะของงาน การศึกษาสมรรถนะจึงไม่เพียงแต่พิจารณาเฉพาะสมรรถนะหลัก ยังต้องพิจารณาสมรรถนะในงาน (Job competency) และสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ร่วมด้วย ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น เมื่อนำประเด็นเรื่องลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สมรรถนะเฉพาะบุคคลตามแนวคิดของ Boyatzis (2008, 2011) สมรรถนะในงานด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และสมรรถนะหลักขององค์กรประเภทวิสาหกิจชุมชนมาเชื่อมโยงกัน จึงอาจปรากฏดังภาพประกอบ 5 ซึ่งอธิบายได้ว่า ภารกิจสำคัญของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีอยู่ด้วยกัน 4 ภารกิจ หนึ่ง ภารกิจด้านการสื่อความหมายอาจต้องอาศัยสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่ และความสามารถในการโน้มน้าวให้นักท่องเที่ยวหรือบุคคลภายนอกเข้าใจและเห็นคุณค่าของทรัพยากรท่องเที่ยว นั้น เป็นต้น ภารกิจที่สอง การถ่ายทอดข้อมูลและสร้างการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการเป็นโค้ชหรือเป็นที่ปรึกษา เป็นต้น ภารกิจที่สาม การค้นหา/ต่อยอดกิจกรรมอาจต้องอาศัยสมรรถนะทางการคิดหรือมุมมองที่สร้างสรรค์ และภารกิจสุดท้าย การสร้างเครือข่าย สร้างความสัมพันธ์หรือการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าสมรรถนะบางอย่างอาจนำไปสู่การดำเนินงานตามภารกิจได้หลายด้าน และการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ไม่เพียงแต่อาศัยสมรรถนะที่มีอยู่เฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังต้องมีสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับงานตามตำแหน่งหน้าที่ เช่น ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยว และสมรรถนะหลักขององค์กร เช่น ภาวะผู้นำ เป็นต้น



ภาพประกอบ 3 สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร
ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

อย่างไรก็ตามสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ปรากฏให้เห็นอย่างชัดเจนในการเป็นต้นแบบการแก้ปัญหาคุณภาพการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ท้องถิ่น (สำนักงานจังหวัดตราด, 2557) และยุทธศาสตร์ชาติ (กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2558) ที่เน้นความได้เปรียบด้วยการสร้างมูลค่า (Value creation) ให้กับสินค้าและบริการตามเอกลักษณ์ของพื้นที่ท่องเที่ยว พร้อมกับการคงไว้ซึ่งลักษณะทางวัฒนธรรมไทย (Thainess) โดยเฉพาะวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปวัฒนธรรม และประวัติศาสตร์ที่เป็นต้นทุนเดิมของพื้นที่ อันเกิดจากการที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้าน

น้ำเชื่อมมีความรู้ความเข้าใจในมรดกทางการท่องเที่ยว มีความสามารถในการสื่อความ มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตลอดจนความสามารถในการทำงานร่วมกันของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมและเครือข่ายการท่องเที่ยว (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) แต่จากที่กล่าวมาก็เป็นเพียงส่วนหนึ่งของสมรรถนะในงานและสมรรถนะหลักขององค์การ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมขอบเขตของสมรรถนะในการทำงานทั้งหมด เนื่องจากยังมีความต้องการเพิ่มเติมด้านการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่น การสอนงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ การสร้างความเข้าใจในเอกลักษณ์ของพื้นที่ การสร้างการเห็นคุณค่าและภาคภูมิใจในทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต เป็นต้น (จุฑารัตน์ เจือจิ้น, 2555; ธนภุต ภัทร์ธรร, 2559; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของผู้วิจัยในค้นหาและเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคล หรือสมรรถนะในงาน หรือสมรรถนะหลักขององค์การ ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจกรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของเจ้าของพื้นที่ และสอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีประสิทธิภาพและยั่งยืนต่อไป

การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ด้วยสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวมีทั้งสมรรถนะเฉพาะบุคคล สมรรถนะในงาน และสมรรถนะหลักขององค์การ ที่จะทำให้สมาชิกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวปฏิบัติหน้าที่ในการนำเสนอมรดกทางวัฒนธรรมหรือทรัพยากรท่องเที่ยวได้อย่างน่าสนใจและมีเอกลักษณ์ สามารถจัดสภาพแวดล้อมหรือกิจกรรมที่เอื้อให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วม และสามารถร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักท่องเที่ยวได้อย่างโดดเด่น ดังนั้นหากต้องเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว จึงควรพิจารณาให้ครบทุกมิติของสมรรถนะและดำเนินการเสริมสร้างด้วยรูปแบบที่สอดคล้องกับบริบท ความต้องการ และมุ่งเน้นที่ความยั่งยืน ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไม่เพียงเสนอให้มีการพัฒนาด้านแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม เช่น การจัดสถานที่ทำกิจกรรม การนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวด้วยวิธีการที่สร้างสรรค์ การพัฒนาผลผลิตจากภูมิปัญญา การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น แต่ยังมีข้อเสนอแนะให้พัฒนาตัวบุคลากรหรือผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วย เช่น การเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมและถ่ายทอดองค์ความรู้ การสร้างเครือข่ายการจัดการความรู้ และการสืบทอดตำแหน่ง เป็นต้น (Citarella & Maglio, 2014; ทินภุต รุ่งเมือง, 2558; สมพงษ์ อำนวยเงินตรา, 2012; ห้าวหาญ ทวีเส็ง, 2555)

1. ขั้นตอนของการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

เพื่อให้ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สามารถดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวให้เป็นไปตามหลักการที่คณะกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กำหนด จึงมีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในทิศทางเดียวกับผลการศึกษาของ รัชนิภรณ์ คุปรัตน์ (2553) ในเรื่องการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานในระดับชุมชน พบว่าการเสริมสร้างสมรรถนะประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์วินิจฉัยความต้องการ ความพร้อม และความสามารถของบุคลากร ตลอดจนวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป เช่น เงื่อนไขทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม กฎหมายและการเมือง และสภาพแวดล้อมที่จะส่งผลโดยตรงต่อการทำงานของบุคลากร โดยอาศัยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ เช่น การใช้แบบสัมภาษณ์ การสอบถามผู้เชี่ยวชาญ การสังเกตพฤติกรรม การใช้แบบสำรวจ การวิเคราะห์พื้นฐาน เป็นต้น โดยในขั้นตอนนี้จะทำให้ทราบว่า ควรเสริมสร้างสมรรถนะด้านใดให้แก่บุคลากรจึงจะทำให้เกิดผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายหรือมีความโดดเด่น หรือสามารถแข่งขันกับสภาวะการณ์ภายนอกองค์การได้ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2551)

1.2 การเสริมสร้างคุณลักษณะภายในหรือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากร อาศัยเทคนิคจากหลักการพัฒนาบุคลากรในองค์การ (Personal Development) ซึ่งเป็นชุดของกิจกรรมที่ถูกออกแบบขึ้นเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน ทั้งกลุ่มทักษะและความรู้เฉพาะทาง เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่างๆ การทำบัญชี การนำกิจกรรม การนำเที่ยว เป็นต้น กลุ่มจิตลักษณะและทัศนคติ เช่น สุขภาพจิต แรงจูงใจ ความขยันหมั่นเพียร การคิดเชิงตรรกะ ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ความพึงพอใจ เป็นต้น และกลุ่มพฤติกรรมหรือการกระทำ เช่น การมาทำงานตรงเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อตกลง เป็นต้น (บังอร โสฬส, 2552; ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2559) ดังนั้นรูปการของการพัฒนาบุคลากรจึงควรพิจารณาเลือกรูปแบบที่เอื้อต่อการเกิดคุณลักษณะหรือบรรลุตามประเด็นการพัฒนา ซึ่งจากการรวบรวมเอกสารและตำราที่เกี่ยวข้อง พบว่า รูปแบบของการพัฒนาบุคลากรมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการจัดหมวดหมู่ของผู้นำเสนอ เช่น จำแนกตามประเภทของกิจกรรมการพัฒนา (กรมการท่องเที่ยว, 2558; ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2559) จำแนกตามลำดับความนิยมใช้ในองค์การ (Esen & Collison, 2005; Government of Alberta, 2005; ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย & จุฑา เทพหัสดิน ณ

อยุธา, 2553) หรือแม้กระทั่งนำเสนอรูปแบบการพัฒนาที่เป็นผลจากการวิจัย (CIDP., 2014; Hameed & Waheed, 2011) แต่ทั้งนี้วิธีการที่พบได้บ่อยมีดังนี้

1) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ความชำนาญ ทักษะคติ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใดตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเน้นเรื่องงาน (Job oriented) เช่น การทำงานร่วมกันภายในสายงาน การทำงานข้ามสาย การมีภาวะผู้นำ เป็นต้น โดยการฝึกอบรมมีทั้งเป็นการอบรมในงานจริง (On the job training) และการอบรมที่แยกออกจากงาน

2) การศึกษา (Education) เป็นวิธีการหนึ่งของการเรียนรู้ มีลักษณะเป็นการได้รับและปรับใช้ความรู้ ที่ไม่ใช่เฉพาะความรู้ในงาน แต่รวมถึงความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานและความรู้รอบตัว

3) การฝึกงาน (Apprenticeships/Internships) เป็นวิธีการหนึ่งของการเรียนรู้ในสถานการณืจริง หรือเป็นการทดลองทำงานในสายงานที่อาจจะได้เข้าทำงานในอนาคต ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการฝึกทักษะ แต่ยังทำให้ผู้ฝึกงานได้พิจารณาศักยภาพของตนเองและมองเห็นความก้าวหน้าในอนาคต

4) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring system) เป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ หรือเป็นแบบอย่าง จากผู้ที่มีความรู้ความสามารถ มีศักยภาพเป็นที่ยอมรับ

5) การโค้ช (Coaching) เป็นกิจกรรมที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะการโค้ชแบบไม่เป็นทางการจะมีลักษณะแบบเพื่อนคู่คิดในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายทั้งระดับตัวบุคคลและระดับองค์กร

6) การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job enrichment) เป็นกิจกรรมที่เน้นการออกแบบลักษณะงานให้แตกต่างจากที่เคยปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาความสามารถจนเกิดเป็นความชำนาญในงานที่หลากหลาย ซึ่งการเพิ่มคุณค่าในงานอาจเป็นงานในระดับเดียวกันหรือระดับที่สูงกว่างานที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน

7) การหมุนเวียนงาน (Job rotation) และการสับเปลี่ยนงานในตำแหน่งที่เท่ากัน (Lateral moves) เป็นกิจกรรมที่เน้นการออกแบบลักษณะงานให้มีความหลากหลาย โดยมีการกำหนดช่วงเวลาในการทำงานแต่ละงานและเส้นทางการทำงานหมุนเวียนงานแต่ละงานอย่างชัดเจน เพื่อที่จะทำให้พนักงานคนนั้นมีทักษะและความรู้ในงานที่หลากหลายมากขึ้น

8) การเรียนรู้จากคู่มือแนะแนวทางการปฏิบัติงาน (Job aids and written information) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-directed learning)

9) การจัดประชุมระหว่างบุคลากรกับผู้บริหาร (Meeting) และการสร้างเครือข่าย (Subject matter expert) เป็นการรวมกลุ่มเพื่อเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญด้านใดด้านหนึ่งเป็นพิเศษ และดำเนินการจัดตั้งหรือกำหนดช่วงเวลาอย่างเป็นทางการ

10) กระบวนการเป็นอาสาสมัคร (Volunteering) เป็นกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาทักษะการเป็นโค้ชและเป็นพี่เลี้ยง การสื่อสาร ความมั่นใจในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์และการสร้างทีม การตระหนักถึงส่วนรวม เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง เกิดความคิดสร้างสรรค์และทักษะการแก้ปัญหา

ทั้งนี้วิธีการดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานพึงพิจารณาตามความเหมาะสมกับตัวผู้รับการเสริมสร้าง ทรัพยากรที่มีอยู่ และประเด็นหรือเนื้อหาที่ต้องการเสริมสร้าง

1.3 การประเมินผลภายหลังการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะ เพื่อให้ทราบถึงระดับการเรียนรู้และระดับผลงาน อีกทั้งทำให้ทราบถึงความคุ้มค่าและแนวทางการปรับปรุงให้ดีขึ้นในอนาคต โดยการวัดและประเมินผลสามารถนำแนวคิดของ Donald KiekPatrick ในปี ค.ศ. 1998 (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2559) และ เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546) มาเป็นแนวทางได้ ประกอบด้วย วิธีการที่หนึ่ง การวัดและประเมินปฏิกิริยา (Reaction) เป็นการวัดความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับการเข้าร่วมการพัฒนา ทั้งบรรยากาศโดยรวม การบริการของผู้จัดงาน เนื้อหาการเรียนรู้ วิทยากร สถานที่ อุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนรู้ วิธีการที่สอง การวัดและการประเมินการเรียนรู้ (Learning) เป็นการวัดความรู้ความเข้าใจในประเด็นความรู้หรือเป้าหมายของการพัฒนา วิธีการที่สาม การวัดและประเมินพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการทำงานจริงหรือผลจากการทำงาน (Behavior) และวิธีการที่สี่ การวัดและประเมินผลลัพธ์ (Results) หรือการวัดผลกระทบของขบวนการพัฒนาที่มีต่อองค์กรในภาพรวม เช่น อัตราการขาด ลา มาสาย การประท้วง หยุดงาน การร้องทุกข์ อัตราการเกิดอุบัติเหตุ มาตรฐานการทำงาน หรือผลการดำเนินงานโดยภาพรวมขององค์กร

โดยเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อการวัดและการประเมินผล ผู้ดำเนินการประเมินสามารถพิจารณาเลือกใช้ได้ตามลักษณะของข้อมูลที่ต้องการ และสถานการณ์ในช่วงเวลาการวัดและการประเมินผล ซึ่ง พิภูล สิริประเสริฐกุล and วีรบูรณ์ วิสารทสกุล (2547) ได้เสนอไว้ดังนี้ วิธีการแรก คือ การทบทวนเอกสาร เหมาะกับข้อมูลที่ผ่านไปในอดีต

และเหมาะกับผู้ทำการวัดและประเมินผลที่ยังไม่คุ้นเคยกับองค์การนั้นมากนัก วิธีการที่สอง คือ แบบสอบถาม เหมาะกับข้อมูลประเภทสำรวจและต้องการอธิบายผลในเชิงตัวเลขหรือค่าสถิติ โดยแบบสอบถามสามารถนำมาใช้ได้ทั้งให้บุคคลตอบต่อหน้า ส่งเป็นจดหมายหรือโทรสาร และผ่านทาง E-mail หรือเว็บไซต์ ต่อมาเป็นวิธีการที่สาม คือ การสัมภาษณ์ เหมาะกับข้อมูลเชิงลึก โดยการสัมภาษณ์นี้สามารถนำมาใช้ได้ทั้งที่เป็นการพูดคุยต่อหน้า หรือการพูดคุยทางโทรศัพท์ หรือการสื่อสารผ่านเครือข่ายออนไลน์ เช่น Video conference เป็นต้น และวิธีการสุดท้าย คือ การประชุมกลุ่ม / การสนทนากลุ่ม เหมาะกับข้อมูลที่เป็นมิตร่วมหรือผ่านการวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง แต่วิธีการการวัดและการประเมินผลเช่นนี้จำเป็นต้องอาศัยความสามารถของวิทยากรกระบวนการในการขับเคลื่อนการประชุมหรือการสนทนานั้นๆ โดยการประชุมกลุ่ม / การสนทนากลุ่ม สามารถนำมาใช้ได้ทั้งในแบบเปิดเผยและแบบที่เป็นความลับที่ผู้ร่วมประชุมหรือสนทนาไม่ได้เปิดเผยตัวตน ดังนั้นเครื่องมือหรือวิธีการวัดและประเมินผลหนึ่งๆ อาจไม่สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครอบคลุมตามที่ต้องการได้ทั้งหมด ผู้ดำเนินการวัดและประเมินผลจึงควรพิจารณาเลือกใช้เครื่องมืออย่างหลากหลาย

2. ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบางครั้งอาจประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ในบางครั้งอาจกลายเป็นปัญหาหรือความยุ่งยากใหม่สำหรับองค์กร ดังนั้นการทำความเข้าใจปัจจัยที่เกี่ยวข้องจึงเป็นประเด็นสำคัญ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องตระหนักในการหาทางป้องกันหรือส่งเสริมให้การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนั้นดำเนินไปอย่างราบรื่น ซึ่งจากการทบทวนเอกสารและวรรณกรรมพบว่า มีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 2 ปัจจัยหลัก (Suwanapirom, 2007) รายละเอียดดังนี้

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล

เช่น อายุและประสบการณ์การทำงานมีผลต่อความพร้อมและความต้องการในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ระดับการศึกษาและสาขาการศึกษาที่สำเร็จมามีผลต่อการต่อยอดหรือเชื่อมโยงองค์ความรู้ ความแตกต่างทางเพศมีผลต่อการพัฒนาความสามารถในการตัดสินใจและการยอมรับความเสี่ยง รวมถึงโอกาสในการได้รับการยอมรับจากสมาชิกหรือบุคคลภายนอกองค์กร เป็นต้น สอดคล้องกับการอธิบายของ นฤมล ติระพัฒน์เกียรติ, สุรัชย์ วงษ์ชาติ, and อมรรักษ์ สอนชูผล (2559) ที่ว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ทั้งที่เป็นความรู้ความเข้าใจอันเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการสร้างผลงาน หรือแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่มุ่งสู่ความพึงพอใจและการทำงานที่ดีขึ้น นอกจากคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์แล้ว จากการศึกษาของ ศิริบุญญ์ รุ่งหิรัญ (2554) และ

ชนาธิป เอกศรี and ธรรมวิมล สุขเสริม (2558) ยังพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง อันได้แก่ ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จ การได้รับการกระตุ้นทางอารมณ์ด้วยคำพูดและตัวแบบ และ แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย โอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ การได้รับมอบหมายงานสำคัญ ถือเป็นอีกปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะ ในการทำงาน

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อม เช่น นโยบายการดำเนินธุรกิจของประเทศและโลก สภาพการแข่งขันของธุรกิจประเภทเดียวกัน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นโยบายและการดำเนินงานของเครือข่ายทางธุรกิจ เป็นต้น รวมถึงความต้องการและพฤติกรรมของนักท่องเที่ยวในฐานะผู้บริโภคที่เต็มใจจะก้าวออกจากวิถีแห่งการท่องเที่ยวแบบดั้งเดิมและต้องการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาตนเอง (ภักยมณี แก้วสง่า & นิศาชล จำนงศรี, 2012; ภูริวัจน์ เดชอุ่ม, 2556) ดังที่ Wagen (2015) กล่าวว่าสถานการณ์ที่มีผลต่อการท่องเที่ยวและการบริการด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ สถานภาพทางเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ นโยบายทางการเมือง กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ และฤดูกาลท่องเที่ยว รวมทั้งสอดคล้องกับข้อค้นพบของ ศิริบุญญ์ รุ่งหิรัญ (2554) ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งพบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการทำงานกับ ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) อันได้แก่ นโยบายและการบริหารองค์การ การปกครองและบังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ความมั่นคงในงาน และสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในการทำงาน โดยปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดผลลัพธ์ปลายทางในการเสริมสร้างหรือพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งสิ้น

สรุปได้ว่าการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ทั้งสมรรถนะเฉพาะบุคคล สมรรถนะในงาน และสมรรถนะหลักขององค์การ จะมีรูปแบบเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวิเคราะห์றிวินิจฉัย การเสริมสร้างสมรรถนะ และการประเมินผล โดยความสำเร็จของการเสริมสร้างสมรรถนะไม่เพียงขึ้นอยู่กับ การวางแผนและการดำเนินการตามแผนเท่านั้น แต่ยังต้องพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องจากลักษณะส่วนบุคคล และสถานการณ์ภายนอกองค์การ นอกจากนี้หากพิจารณาถึงวิธีการหรือเทคนิคที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าวิธีการหรือเทคนิคเหล่านั้นสามารถนำองค์ความรู้ทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ และแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยามาอธิบายหรือเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจได้ ซึ่งผู้วิจัยจะขยายความในหัวข้อต่อไป

แม้ที่ผ่านมาบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะมีการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยการศึกษาดูงานและการฝึกอบรม โดยการสนับสนุนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด (กกจ.ตราด) สำนักงานพัฒนาที่ดินจังหวัดตราด และองค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน องค์การมหาชน (อพท.) อย่างต่อเนื่อง (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559) แต่จากการสังเกตพบว่า รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นการกำหนดประเด็นและพัฒนาจากบุคลากรภายนอก ไม่ใช่ความต้องการจากบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวโดยตรง อีกทั้งเทคนิควิธีการเสริมสร้างสมรรถนะเน้นการเป็นผู้รับ (Passive learner) มากกว่าการพัฒนาด้วยตนเอง (Active learner) ซึ่งมีผลต่อความยั่งยืนในการพัฒนา ด้วยเหตุนี้จึงเป็นโอกาสของผู้วิจัยในการค้นหาและพัฒนาารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้สอดคล้องกับความต้องการและครอบคลุมตามหลักการด้วยวิธีการที่หลากหลาย

แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ด้วยการวิจัยนี้อยู่ภายใต้หลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ (Applied psychology) แขนงจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (Industrial and organizational psychology) ดังนั้นผู้วิจัยจึงอาศัยแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจหลักการพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในบริบทองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและวางแผนการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยขอบเขตของจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การนั้นเกี่ยวข้องกับการศึกษาและทำความเข้าใจพฤติกรรมในการทำงาน ด้วยกันนำหลักจิตวิทยาบุคลากรและจิตวิทยาองค์การมาใช้ในการอธิบายความคิด ทักษะ และการทำงานของคนทำงาน รวมทั้งพยายามค้นหาและพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นต่อการทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การและตัวบุคคล บนพื้นฐานการตระหนักถึงความสัมพันธ์ซับซ้อนระหว่างวัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ นโยบาย สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ทำงานด้วยกัน และคุณสมบัติภายในตัวบุคคล (Aamodt, 2007; Levy, 2013; ทิพทินนา สมุทธานนท์, 2547; สิริอร วิชชาวุธ, 2549) ดังนั้นผู้วิจัยจึงหยิบยกแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาบุคลากร (ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ แนวคิดการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ แนวคิดการพัฒนาองค์การ) แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาองค์การ (ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ) และแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยาอื่นๆ (ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ แนวคิดรูปแบบชีวนิเวศน์วิทยาของการพัฒนามนุษย์) มาศึกษาดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ (Intentional Change Theory)

หากกล่าวถึงสมรรถนะเฉพาะบุคคลในการทำงานที่โดดเด่นหรือสูงกว่ามาตรฐานตามแนวคิดของ Boyatzis (1982, 2011) ซึ่งประกอบด้วยความสามารถทางการคิด ความสามารถทางอารมณ์ ความสามารถทางสังคมแล้ว Boyatzis (2006A) ได้เสนอถึงหลักการเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคลไว้ว่าเกิดจากการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ ซึ่งเป็นความพยายามปรับเปลี่ยนการคิด มุมมอง อารมณ์รู้สึกและพฤติกรรมให้เป็นไปอย่างยั่งยืน โดยแนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจนี้เคยถูกเรียกว่า การเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Self-directed learning) มาก่อน และเริ่มต้นจากการศึกษาในกลุ่มผู้เยาว์ที่ยังอยู่ในช่วงของการเล่าเรียน ต่อมาภายหลังได้ขยายขอบเขตมาศึกษาในกลุ่มผู้ใหญ่ที่ทำงานมากขึ้น และพบว่าสามารถนำมาใช้ในการอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในผู้ใหญ่ได้เช่นเดียวกัน (Boyatzis, 2006A)

ระบบที่ซับซ้อนของบุคคลในการพยายามปรับเปลี่ยนการคิด มุมมอง อารมณ์ความรู้สึกและพฤติกรรมให้เป็นไปอย่างยั่งยืนนี้ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่ไม่ได้มีความต่อเนื่องกัน แต่มีความเชื่อมโยงกันอยู่และเกิดขึ้นเป็นวงจรซ้ำๆ จนกว่าบุคคลจะเกิดนิสัยหรือสมรรถนะใหม่ ดังภาพประกอบ 6 ซึ่งอธิบายได้ดังนี้ Boyatzis (2006A, 2006B)

1.1 การจุดประกายความปรารถนาในการเปลี่ยนแปลง ด้วยการค้นหาตัวตนในอุดมคติ (Ideal self) ซึ่งเป็นภาพแห่งความต้องการหรือเป้าหมายที่บุคคลหนึ่งจะสามารถไปถึงหรือเป็นได้ ตัวตนในอุดมคติเปรียบเสมือนความคาดหวังหรือบางครั้งเรียกว่าวิสัยทัศน์ที่อาจเกี่ยวกับสุขภาพ การดำเนินชีวิตโดยทั่วไป การทำงาน ความสัมพันธ์กับคนรอบข้าง ซึ่งประกายของความปรารถนานี้จะเป็นตัวขับเคลื่อนกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ไม่ควรมองข้าม เนื่องจากความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องอาศัยองค์ประกอบทางอารมณ์และความหลงใหล (Passion) เป็นพลังให้เกิดความยึดมั่นในเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์นั้น

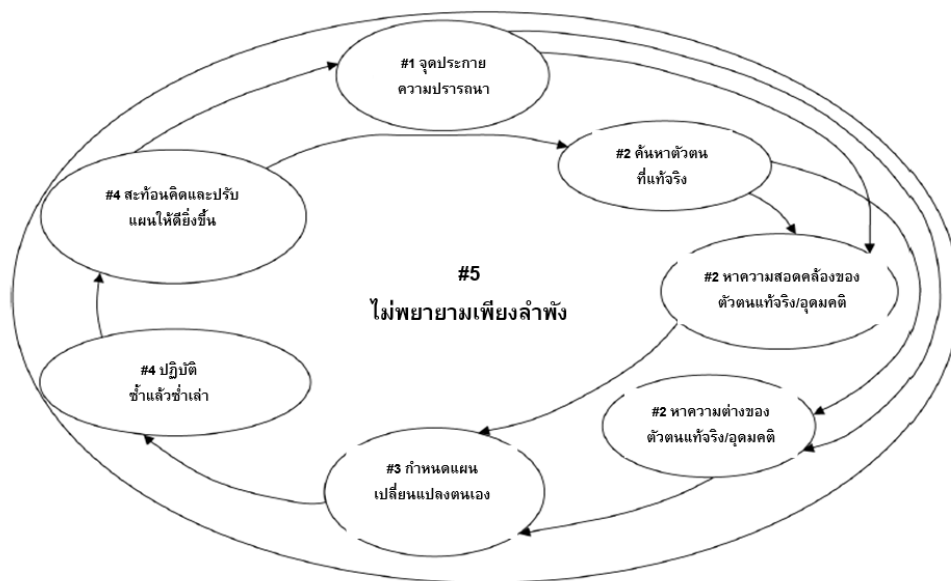
1.2 การเผชิญหน้ากับตัวตนที่แท้จริง (Real self) ด้วยการวิเคราะห์จุดแข็งที่ต้องการคงไว้ และวิเคราะห์จุดอ่อนที่มีอยู่ภายในตนเองแบบองค์รวม ทั้งร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ โดยการวิเคราะห์ค้นหาตัวตนที่แท้จริงนี้ต้องอาศัยความมีสติ การตระหนักรู้ในตนเอง และความเต็มใจในการพิจารณาความสอดคล้องและช่องว่างระหว่างจุดแข็งจุดอ่อนที่มีอยู่ภายในกับความปรารถนาหรือตัวตนในอุดมคติ เนื่องจากธรรมชาติของมนุษย์มักจะใช้กลไกการป้องกันตนเอง (Defense mechanism) เพื่อปิดบังสิ่งที่ไม่ปรารถนาของตน ดังนั้นในการเผชิญหน้ากับตัวตนที่แท้จริงสามารถช่วยหลีกเลี่ยงจากเพื่อนสนิทหรือพี่เลี้ยงในการร่วมวิเคราะห์ รวมทั้ง

เปิดใจให้กว้างพอที่จะให้โอกาสกับสิ่งใหม่ที่กำลังจะเข้ามา และเชื่อว่าทุกคนสามารถพัฒนาความสามารถของตนเองได้

1.3 การสร้างกำหนดการเรียนรู้สำหรับสิ่งใหม่ในอนาคต เป็นการกำหนดเป้าหมายและวางแผนกิจกรรมที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วจะประกอบไปด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ในระยะการกำหนดแผนการนี้อาจต้องใช้เวลาหลายเดือน และไม่สามารถทำได้เพียงลำพัง การมีโค้ชหรือมีพี่เลี้ยงทำหน้าที่กระตุ้นและเสนอแนวทางจากประสบการณ์ที่เคยผ่านจะช่วยให้กิจกรรมที่ระบุไว้มีความเป็นไปได้ที่จะก่อให้เกิดนิสัยหรือสมรรถนะใหม่ได้ นอกจากนี้การกำหนดการเรียนรู้ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของบรรยากาศการเรียนรู้ที่กระตือรือร้น กล่าวคืออาศัยสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนแต่มีโอกาสที่บุคคลจะผ่านไปได้หากพยายามค้นหาหนทางที่เหมาะสมที่สุด

1.4 การสร้างประสบการณ์ด้วยการปฏิบัติซ้ำแล้วซ้ำเล่า การเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนต้องอาศัยความต่อเนื่องในการพัฒนา และเป็นการปฏิบัติทั้งในสภาพแวดล้อมของงานและนอกเหนือจากงาน ดังนั้นนอกจากการวางแผนเพื่อไปถึงเป้าหมายได้ถูกทางแล้ว การควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามแผนอย่างไม่ย่อท้อจนกว่าจะเห็นผลหรือเกิดเป็นสมรรถนะที่ปรารถนา และการอดทนกับการปฏิบัติใหม่ที่ต่างไปจากความคุ้นชิน เป็นเงื่อนไขหลักของการสร้างประสบการณ์ที่สำคัญผู้ปฏิบัติจะต้องสะท้อนคิด (Reflect) ถึงสิ่งที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และเปิดใจรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนสนิทหรือพี่เลี้ยงในการให้ข้อมูลป้อนกลับ ให้ข้อเสนอแนะและมุมมองที่นำไปสู่การปรับแผนการให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุด

1.5 การไม่พยายามเพียงลำพัง เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดผลและยั่งยืนต้องเกี่ยวข้องกับผู้คนหลายคน ทั้งผู้คนที่เกี่ยวข้องในช่วงการปฏิบัติและภายหลังจากการเปลี่ยนแปลง โดยผู้คนเหล่านี้เป็นดั่งเครื่องชี้วัดและให้ค่านิยมว่าสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นอย่างไร ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินไปในลักษณะเครือข่ายที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พร้อมทั้งจะแลกเปลี่ยนมุมมอง ช่วยตรวจสอบความก้าวหน้าหรือการเปลี่ยนแปลงของสมรรถนะตามที่กำหนดไว้ในแผนการจึงเป็นหัวใจสำคัญในทุกๆ ขั้นตอนของการเปลี่ยนแปลง และในขณะเดียวกันผู้ปฏิบัติก็ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ซื่อสัตย์ต่อความจริงที่ปรากฏ และยินดีที่จะปรับปรุงแผนการต่างๆ เพื่อการบรรลุเป้าหมาย



ภาพประกอบ 4 แนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ

ที่มา: Boyatzis (2006A; 2006B)

แนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจนี้ถูกนำไปในการออกแบบพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร เช่น การพัฒนาภาวะผู้นำ (Van Oosten, 2006; West-Burnham & Ireson, 2013) การพัฒนาทักษะศตวรรษที่ 21 (Kemp, 2015) เป็นต้น ทั้งนี้แนวคิดทฤษฎีดังกล่าว ไม่เพียงอธิบายกระบวนการปรับเปลี่ยนการคิด มุมมอง อารมณ์รู้สึกและพฤติกรรมในระดับบุคคลเท่านั้น แต่สามารถอธิบายในระดับกลุ่มและระดับองค์กรได้ด้วย ดังที่ Van Oosten (2006) วิเคราะห์ไว้ว่าการระบุตัวตนในอุดมคติเทียบได้กับการกำหนดวิสัยทัศน์ของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร การค้นหาตัวตนที่แท้จริงเทียบได้กับการค้นหาจุดแข็งจุดอ่อนของบุคคล หรือการเทียบเคียงสมรรถนะขององค์กรกับคู่ค้าและคู่แข่งทางธุรกิจ การเขียนกำหนดการเรียนรู้เทียบได้กับการจัดทำแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นต้น โดยการนำแนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจไปปรับใช้ในระดับองค์กรสามารถนำเทคนิคสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry: AI) มาเป็นแนวทางในการค้นหาเป้าหมายและออกแบบแผนการพัฒนาให้เกิดความเข้าใจตรงกันทั้งองค์กรได้

จึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจมุ่งอธิบายการพัฒนาตนเองด้วยตัวของบุคคลเองซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการทำความเข้าใจ

เข้าใจโครงสร้างความสัมพันธ์ในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเพิ่มเติมจากรูปแบบการพัฒนาตนเองที่เกิดจากการสร้างเงื่อนไขให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากบุคคลภายนอก และสามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวได้

2. การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult learning)

ด้วยการเรียนรู้เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตลอดชีวิต การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (Interaction) เพื่อให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์แวดล้อมได้ การเรียนรู้เป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จในชีวิตมนุษย์ สำหรับการเรียนรู้ในวัยผู้ใหญ่ ไม่ว่าจะอายุมากเพียงใดก็สามารถเรียนรู้ได้ แต่การเรียนรู้เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใหญ่ควรคำนึงถึงลักษณะเฉพาะที่แตกต่างจากเด็ก ซึ่ง Malcolm S. Knowles ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Andragogy แปลว่า วิธีการสอนผู้ใหญ่ โดยสื่อความหมายว่าเป็นศาสตร์และศิลป์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่จะมีผู้อำนวยความสะดวกให้เกิดการคิดวิเคราะห์และการมีประสบการณ์ด้วยตนเอง ดังนั้นบทบาทของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่จึงเป็นผู้ร่วมกิจกรรม และผู้สอนเป็นผู้จัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (เชิยรศรี วิวิธศิริ, 2534)

ทั้งนี้การจัดสภาพแวดล้อมให้ผู้ใหญ่เกิดการเรียนรู้หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผู้สอนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจปัจจัยและเงื่อนไขที่สำคัญของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ เช่น ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อสิ่งที่กำลังเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการหรือความสนใจเกี่ยวข้องกับการทำงานหรือการใช้ชีวิต รวมทั้งจะเรียนรู้ได้ดีเมื่อสิ่งที่กำลังเรียนรู้นั้นผู้อำนวยต่อการได้สืบหาสืบค้นด้วยตนเอง หรือร่วมกับผู้สอนและผู้เรียนคนอื่นๆ ตลอดจนสามารถนำประสบการณ์ที่ผ่านมามาใช้ร่วมกับการเรียนในครั้งนั้นได้ ที่สำคัญควรเป็นการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับช่วงอายุ ข้อจำกัดทางร่างกาย ความเชื่อและค่านิยมพื้นฐานต่างๆ ด้วย (ศักรินทร์ ชนประชา, 2557) ดังนั้นรูปแบบการเรียนรู้ที่จะทำให้ผู้ใหญ่เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจึงควรเป็นการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-directing) เช่น แบบใช้สัญญาการเรียนรู้ (Learning contract) แบบเรียนรู้จากโครงการ (Learning project) แบบใช้บทเรียนสำเร็จรูป (Individualized program instruction) แบบใช้ประสบการณ์ชีวิต (Experiential learning) เป็นต้น (ปิยะ ศักดิ์เจริญ, 2558) ทั้งนี้ไม่ว่าจะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบใด การจัดเตรียมสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ตามปัจจัยและ

เงื่อนไขของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่สามารถนำมาเป็นแนวทางเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ดังต่อไปนี้ (Knowles, 1980)

2.1 การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ให้กับบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วย การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้มีความสะดวกสบาย ผ่อนคลายและปลอดภัยเป็นส่วนตัว ส่วนการจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาควรมีลักษณะการรับฟัง ยอมรับ สนับสนุน เป็นมิตร เป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้มีอิสระทางความคิด

2.2 การจัดการเรียนรู้ที่ตรงกับความต้องการของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยให้ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นผู้วิเคราะห์ความต้องการด้วยตนเอง ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 3 ประการ คือ การกำหนดสมรรถนะที่สอดคล้องกับผลการดำเนินงานในระดับดีหรือระดับสูง การพิจารณาระดับสมรรถนะที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับระดับที่ได้กำหนดไว้ ด้วยวิธีการตรวจสอบเหตุการณ์สำคัญในการทำงาน บทบาทสมมติ การทดลอง แบบวัด หรือแบบสะท้อนคิด ประกอบการให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ทั้งจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา และการออกแบบแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะที่ต้องการร่วมกันระหว่างผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

2.3 การสร้างการมีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน เพื่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันกับสิ่งที่กำลังเรียนรู้

2.4 การจัดประสบการณ์เรียนรู้แบบเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยกัน และระหว่างผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนรู้เป็นทีม การรวมกลุ่มตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น

2.5 การประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เอง ประกอบการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้ร่วมกิจกรรมด้วยกัน และผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านอื่นๆ ต่อไป

กล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มุ่งอธิบายการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ อีกทั้งคาดหวังให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่คงทนและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมและการเชื่อมโยงความรู้หรือประสบการณ์เดิมกับพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ เนื่องจากผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิง

สร้างสรรค์คือกลุ่มคนทำงานที่มีอายุ ระหว่าง 25-60 ปี การออกแบบกิจกรรมและวางแผนการดำเนินงานจึงสามารถใช้หลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่มาเป็นแนวทางได้

3. การเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning)

ดังที่กล่าวมาแล้วว่า การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่สามารถนำประสบการณ์ชีวิตหรือประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นประเด็นในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาตนเองได้ จึงทำให้เกิดแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย David Kolb ในปี 1975 และถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายกับคนทำงานในศตวรรษที่ 20 เป็นแนวทางในการพัฒนามนุษย์ในทุกมิติ เนื่องจากเป็นกระบวนการสร้างความรู้ผ่านการแปลงประสบการณ์ที่ได้จากการสังเกตตนเอง การเข้าร่วมกลุ่ม การทำงานในองค์การ และการอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ในสังคม โดยความรู้ที่เกิดขึ้นนั้นเป็นการผสมกันของรูปแบบประสบการณ์ที่บุคคลได้รับกับวิธีการแปลงประสบการณ์ กล่าวคือ ประสบการณ์ที่บุคคลนำมาแปลงเป็นความรู้นั้นแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การได้รับประสบการณ์ อย่างเป็นรูปธรรม (Concrete Experience: CE) และการได้รับประสบการณ์จากการนึกคิดจนเกิดเป็นมโนทัศน์ (Abstract Conceptualization: AC) ในขณะที่กระบวนการแปลงประสบการณ์ให้ เป็นความรู้ก็แบ่งได้เป็น 2 วิธีการ คือ วิธีการสังเกตและพิจารณาไตร่ตรอง (Reflective Observation: RO) เป็นการเฝ้ามองความเป็นไปของสิ่งต่างๆ จากนั้นพยายามสะท้อนสิ่งที่เกิดขึ้นตามความเข้าใจ และวิธีการทดลองปฏิบัติ (Active Experimentation: AE) เป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมหรือริเริ่มทดลองทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเอง จากนั้นสรุปเป็นความเข้าใจของตนเอง (Kolb & Kolb, 2008; ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย & จุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2553) ทั้งนี้บุคคลแต่ละคนอาจได้รับประสบการณ์ที่แตกต่างกันและมีวิธีการแปลงประสบการณ์เป็นความรู้ที่แตกต่างกัน แต่เมื่อนำมาเชื่อมโยงกันจะทำให้ได้รูปแบบการเรียนรู้ 4 รูปแบบที่เอื้อต่อการออกแบบการจัดประสบการณ์ที่สนับสนุนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือที่เรียกว่า Learning Style Inventory (LSI) ดังภาพประกอบ 7

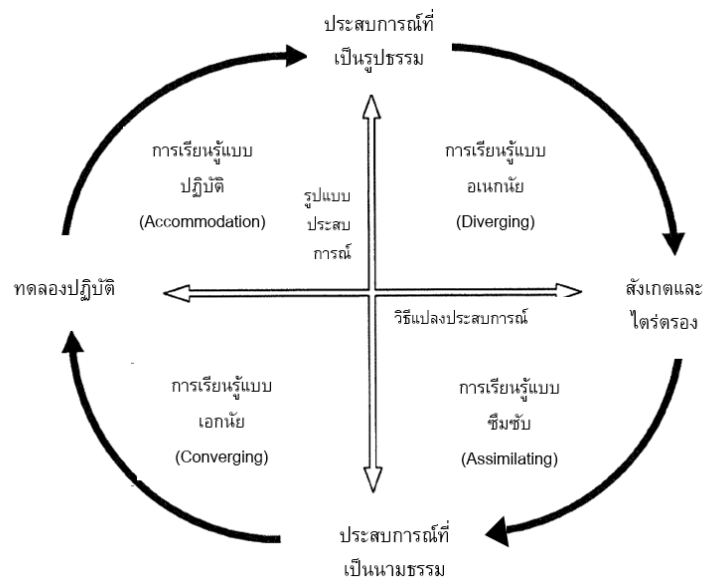
3.1 รูปแบบการเรียนรู้แบบปฏิบัติ (Accommodation) เป็นวิธีการที่บุคคลได้รับประสบการณ์อย่างเป็นรูปธรรม (CE) และแปลงประสบการณ์เป็นความรู้ด้วยวิธีการทดลองปฏิบัติ (AE) บุคคลที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบปฏิบัตินี้จะเรียนรู้ได้ดีจากการลงมือปฏิบัติ การได้ทดลองทำด้วยตนเอง การได้รับมอบหมายในภารกิจที่ท้าทาย กล่าวลองผิดลองถูก ชอบทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม ไม่ตัดสินใจโดยใช้ความรู้สึกแต่จะใช้การสอบถามข้อมูลจากผู้รู้และคิดวิเคราะห์

3.2 รูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัย (Diverging) เป็นวิธีการที่บุคคลได้รับประสบการณ์อย่างเป็นรูปธรรม (CE) และแปลงประสบการณ์เป็นความรู้ด้วยวิธีการสังเกตและพิจารณาไตร่ตรอง (RO) บุคคลที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัยนี้จะเรียนรู้ได้ดีจากการได้พูดคุย

ระดมสมอง การสืบค้นและรวบรวมข้อมูลต่างๆ มีความคิดสร้างสรรค์ ให้ความสนใจกับอารมณ์ ความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ชอบทำงานเป็นกลุ่มเป็นทีม เปิดใจรับฟังความคิดเห็นและต้องการ ข้อมูลป้อนกลับเป็นการส่วนตัว

3.3 รูปแบบการเรียนรู้แบบเอกนัย (Converging) เป็นวิธีการที่บุคคลได้รับ ประสบการณ์จากการนึกคิดจนเกิดเป็นมโนทัศน์ (AC) และแปลงประสบการณ์เป็นความรู้ด้วย วิธีการทดลองปฏิบัติ (AE) บุคคลที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบเอกนัยนี้จะเรียนรู้ได้ดีจากจำลอง สถานการณ์ หรือการได้เข้าห้องทดลอง หรือได้ประยุกต์ใช้ความรู้ที่เป็นแนวคิดทฤษฎี

3.4 รูปแบบการเรียนรู้แบบซึมซับ (Assimilating) เป็นวิธีการที่บุคคลได้รับ ประสบการณ์จากการนึกคิดจนเกิดเป็นมโนทัศน์ (AC) และแปลงประสบการณ์เป็นความรู้ด้วย วิธีการสังเกตและพิจารณาไตร่ตรอง (RO) บุคคลที่มีรูปแบบการเรียนรู้แบบซึมซับนี้จะเรียนรู้ได้ดี จากการได้อ่านได้ฟังบรรยาย และเปิดโอกาสให้ได้สังเคราะห์ข้อมูลที่ได้อ่านได้ฟังมา เพื่อวิเคราะห์ และเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีต่างๆ และหากมีสถานการณ์ปัญหาจะต้องอาศัยเวลาในครุ่นคิด จนแจ่มแจ้งในประเด็นปัญหาและหนทางแก้ไขอย่างมีเหตุผล



ภาพประกอบ 5 แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์

ที่มา: Kolb and Kolb (2008)

ทั้งนี้ในวัยทำงาน เมื่อบุคคลมีประสบการณ์จากการทำงานมาบ้างแล้ว การเรียนรู้ทางพุทธิปัญญา (Acquisition) ในวัยเด็กและการเรียนรู้แบบเฉพาะทาง (Specialization) ในสถาบันการศึกษาจะลดลง บุคคลจะพยายามบูรณาการ (Integrate) วิธีการเรียนรู้ของตนเองให้มีความหลากหลายและเหมาะสมกับบริบทแวดล้อมในการทำงานของตนมากขึ้น นั้นหมายความว่ารูปแบบการเรียนรู้ของบุคคลบุคคลหนึ่งสามารถหมุนเวียนไปได้ โดยขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญ 5 ประการ คือ ประการที่ 1 บุคลิกภาพ เช่น บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraverted) มีแนวโน้มจะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบปฏิบัติ ในขณะที่บุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introverted) มีแนวโน้มจะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบซึมซับ เป็นต้น ประการที่ 2 การเรียนรู้เฉพาะทางจากสถานบันการศึกษา เช่น ผู้ที่ผ่านการเรียนสายศิลป์ ภาษา ประวัติศาสตร์ จิตวิทยา และรัฐศาสตร์ มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัย ตรงกันข้ามผู้ที่ผ่านการเรียนวิทย์ ฟิสิกส์ วิศวกรรมศาสตร์ มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัย เป็นต้น ประการที่ 3 ความเชี่ยวชาญในอาชีพ เช่น รูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัย จะปรากฏในกลุ่มผู้ทำงานหรือมีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เศรษฐศาสตร์ วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม เป็นต้น ประการที่ 4 ภาระงานในปัจจุบัน เช่น ภาระงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอน มีแนวโน้มที่จะใช้รูปแบบการเรียนรู้แบบปฏิบัติ เป็นต้น และ ประการที่ 5 ความสามารถในการปรับตัว เช่น รูปแบบการเรียนรู้แบบอเนกนัย ต้องอาศัยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นต้น (Kolb, Boyatzis, & Mainemelis, 2000)

กล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้จากประสบการณ์มุ่งอธิบายแบบแผนการสร้างองค์ความรู้ของบุคคลด้วยการแปลงประสบการณ์ให้เป็นแนวปฏิบัติสำหรับอนาคต ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ดังนั้นแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้จากประสบการณ์จึงเป็นอีกทางเลือกในการพิจารณาวิธีเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นอกจากวิธีการศึกษาดูงานและการฝึกอบรมที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเคยได้รับมาก่อน และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวได้ ดังที่ Torres and Augusto (2017) ได้วิจัยพบว่าการใช้สถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการทำงานช่วยให้ผู้เรียนมีประสบการณ์และแบบแผนการตัดสินใจ

4. การขัดเกลาทักษะสังคมในองค์กร (Organizational Socialization)

การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใหญ่วัยทำงาน ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการเรียนรู้ด้วยตนเอง ซึ่งอธิบายได้ด้วยแนวคิดความตั้งใจเปลี่ยนแปลงตนเองหรือประสบการณ์ที่เคยได้รับมา

ก่อน และอีกส่วนหนึ่งสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ หรือกระบวนการรับเอาความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ความรู้ความสามารถ ทักษะและพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานหรือใช้ชีวิตในองค์การ เพื่อการเป็นสมาชิกที่องค์การต้องการ กระบวนการขัดเกลาทางสังคมในองค์การจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเข้าสู่องค์การในช่วงแรกหรือได้รับมอบหมายในบทบาทใหม่ ซึ่งจากการวิจัยของ Koete and Lin (2013) และ Sandor (2014) พบว่า การใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมในองค์การควบคู่กับการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้และเข้าใจบทบาทหน้าที่ในงาน บรรทัดฐานขององค์การ และการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ๆ ในองค์การได้รวดเร็วขึ้น จึงจะเห็นได้ว่าการขัดเกลาทางสังคมในองค์การนั้นมีขอบเขตที่กว้าง ต้องอาศัยระยะเวลา และประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน ดังนี้ (Cooper-Thomas & Anderson, 2016; Drenth, Thierry, & Wolff, 1998)

4.1 เนื้อหาที่ใช้ในการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ (Content) แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเกี่ยวข้องกับภาระงาน บุคคลจะต้องเรียนรู้งานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งขั้นตอนการทำงาน บทบาทหน้าที่เฉพาะในงาน แบบแผนการทำงานที่ปฏิบัติสืบต่อกันมา และการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงาน กลุ่มที่สองเกี่ยวข้องกับองค์การ บุคคลจะต้องเรียนรู้ในเรื่องประวัติขององค์การ เป้าหมาย ค่านิยม วัฒนธรรมขององค์การ บรรทัดฐานขององค์การ รูปแบบการสื่อสารในองค์การ การทำงานเป็นทีม และการพัฒนาตนเองให้มีความก้าวหน้าในหน้าที่และองค์การ

4.2 เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ (Outcome) องค์การมักคาดหวังให้บุคลากรที่เข้ามาใหม่หรือได้รับมอบหมายภารกิจใหม่จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับองค์การ สามารถทำงานเป็นทีมได้ ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ขององค์การ และมีค่านิยมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ รวมทั้งมีคุณสมบัติในการทำงาน อันได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่ถูกต้องเกี่ยวกับการดำเนินงาน มีแรงจูงใจภายใน มีความมุ่งมั่นและพยายาม เห็นคุณค่าของงานและตนเอง พึงพอใจในงานและองค์การ ยึดมั่นผูกพันกับงานและองค์การ สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีสุขภาพะในการทำงาน ความกังวลและความตั้งใจจะลาออกลดลง

4.3 กระบวนการในการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ (Process) แบ่งได้เป็น 3 ระยะ โดยระยะแรกเป็นช่วงก่อนเข้าสู่องค์การ (Pre-entry phase) ผู้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการขัดเกลาเกี่ยวกับงานในองค์การคือสถาบันการศึกษาและครอบครัวที่ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ ค่านิยมเกี่ยวกับงานและอาชีพนั้นๆ ระยะต่อมาเป็นช่วงการเผชิญหน้ากับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายใหม่ (Confrontation phase) ผู้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการขัดเกลาทางสังคมใน

องค์การคือ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะถ่ายทอดความรู้เชิงประจักษ์และความรู้ฝังลึกจากประสบการณ์ในการทำงานและการใช้ชีวิตในองค์การ โดยในระยะนี้บุคคลอาจสับสน/ตื่นตกใจหากความรู้เดิมกับความรู้ใหม่แตกต่างหรือขัดแย้งกัน สุดท้ายระยะการปรับตัวให้สอดคล้องกับงานและองค์การ (Adaptation phase) เมื่อบุคคลทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์การ พัฒนามุมมองของตนเองให้เอื้อต่อการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายและใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ๆ ในองค์การหรือวัฒนธรรมองค์การได้

กล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการขัดเกลาทางสังคมในองค์การมุ่งอธิบายการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมายและความคาดหวังขององค์การ ซึ่งต้องอาศัยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคลกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ โดยแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการขัดเกลาทางสังคมในองค์การนี้สามารถนำมาเป็นอีกทางเลือกในการพิจารณาวิธีเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นอกเหนือจากวิธีการศึกษาดูงานและการฝึกอบรมที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเคยได้รับมาก่อน และสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการออกแบบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

5. การพัฒนาองค์การ (Organizational Development)

ในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดนั้นอาจต้องพิจารณาปัจจัยหรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ดังนั้นแนวคิดการพัฒนาองค์การจึงถูกหยิบยกขึ้นมาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจ เนื่องจากการพัฒนาองค์การเป็นกระบวนการที่มุ่งเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ภายในองค์การ ให้บุคลากรสามารถใช้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์การสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยบูรณาการวิธีการต่างๆ ตั้งแต่การเปลี่ยนแปลงในระดับกลยุทธ์ โครงสร้าง ขั้นตอนการทำงาน ตัวบุคคล ซึ่งเป็นการพัฒนาในภาพรวมของทั้งองค์การ การพัฒนาองค์การมีรูปแบบที่แบ่งได้ตามระดับการเปลี่ยนแปลง คือ (Cummings & Worley, 2009)

5.1 การเปลี่ยนแปลงระดับกระบวนการภายในตัวบุคคล ได้แก่ การเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสาร การแก้ปัญหา การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ ซึ่งเป็นการประยุกต์องค์ความรู้ทางจิตวิทยา สังคมวิทยา พลวัตกลุ่ม และมนุษยสัมพันธ์ในการออกแบบกิจกรรม เช่น การปรึกษา การประชุมกลุ่ม การสร้างทีม การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม เป็นต้น

5.2 การเปลี่ยนแปลงระดับโครงสร้างและเทคโนโลยี เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีการบริหารจัดการภาระงาน ภาระบวกรทำงาน และลำดับขั้นการบังคับบัญชา ที่จะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งเป็นการประยุกต์องค์ความรู้เกี่ยวกับระบบสังคมและการออกแบบองค์การมาเป็นแนวทางการออกแบบกิจกรรม เช่น การให้มีส่วนร่วม การสร้างแรงจูงใจ การออกแบบงานอย่างเหมาะสมกับกำลังคน การออกแบบโครงสร้างการทำงาน เป็นต้น

5.3 การเปลี่ยนแปลงระดับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการประยุกต์องค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในการออกแบบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการสร้างผลงาน เช่น การบริหารผลการปฏิบัติงาน การวางแผนเส้นทางอาชีพ การได้ชและการเป็นพี่เลี้ยง การบริหารความหลากหลายในองค์การ การบริหารความเครียด การสร้างสุขภาวะในการทำงาน เป็นต้น

5.4 การเปลี่ยนแปลงระดับกลยุทธ์องค์การ เป็นการบูรณาการ กลยุทธ์ทางธุรกิจ โครงสร้างองค์การ วัฒนธรรมองค์การ และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้ แม้มีการเปลี่ยนแปลงภายนอกองค์การ โดยอาศัยองค์ความรู้ด้านกลยุทธ์เชิงธุรกิจ ทฤษฎีองค์การ ระบบเศรษฐกิจศาสตร์ และศาสตร์ด้านมนุษยวิทยา เช่น การสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ เป็นต้น

โดยจากบทความวิชาการของ Hameed and Waheed (2011) อธิบายว่า ความสามารถในการปฏิบัติงานและผลงานของบุคลากรในองค์การขึ้นอยู่กับ การได้รับการพัฒนา ด้านทักษะ ด้านการใฝ่เรียนรู้ ด้านการนำตนเอง ด้านทัศนคติและการแสดงพฤติกรรม โดยเมื่อบุคลากรได้รับการเติมเต็มคุณลักษณะและความสามารถดังกล่าวแล้วจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การมุ่งอธิบายการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมในองค์การให้เอื้อต่อการเกิดสมรรถนะในการทำงานของบุคคล กลุ่ม และองค์การในภาพรวมด้วยกลยุทธ์การเปลี่ยนแปลง ซึ่งในการวิจัยนี้สามารถนำแนวทางดังกล่าวมาพิจารณารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ ทั้งนี้แม้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การจะเป็นการเปลี่ยนแปลงระดับมหภาคขององค์การ แต่ด้วยความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ ในองค์การมีความเชื่อมโยงต่อกัน หากเกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่งย่อมส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การมาใช้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำความเข้าใจผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

6. รูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์ (Bioecological model of human development)

หากเชื่อว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้นด้วย แนวคิดรูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์ก็สามารถนำมาอธิบายปรากฏการณ์การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวด้วยเช่นกัน โดยรูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์นี้พัฒนาขึ้นโดย Urie Bronfenbrenner ซึ่งก่อนหน้านี้นี้ Bronfenbrenner ได้พยายามอธิบายรูปแบบการพัฒนามนุษย์ว่าเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมและใช้ชื่อแนวคิดว่า Ecological of human development :ซึ่งประกอบด้วยระบบสังคมและความสัมพันธ์ของระบบสังคม 4 ประการ คือ ระบบจุลภาค (Microsystem) ระบบกลาง (Mesosystem) ระบบภายนอก (Exosystem) และระบบมหภาค (Macrosystem) แต่ในเวลาต่อมา Bronfenbrenner ได้วิจารณ์แนวคิดที่ผ่านมาของตนว่า ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมมากเกินไปจนละเลยลักษณะที่มีอยู่ในตัวบุคคล Bronfenbrenner จึงได้พัฒนาแนวคิดการพัฒนามนุษย์ต่อยอดจากแนวคิดเดิม และใช้ชื่อว่า Bioecological model of human development ซึ่งเป็นรูปแบบการพัฒนามนุษย์ที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของบุคคลกับสภาพแวดล้อมรอบและช่วงเวลา (Griffore & Phenice, 2016) ดังนั้นรูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์จึงประกอบด้วยลักษณะ 4 ประการ หรือที่เรียกว่า Process-Person-Context-Time: PPCT Model ดังนี้ (Bronfenbrenner & Ceci, 1994; Renkert, 2005; Tudge, Mokrova, Hatfield, & Karnik, 2009)

6.1 กระบวนการ (Process) เป็นเงื่อนไขสำคัญของการพัฒนามนุษย์ เนื่องจากเป็นระบบการเชื่อมต่อระหว่างลักษณะของบุคคลกับสภาพแวดล้อม ทั้งสภาพแวดล้อมที่เป็นบุคคลด้วย วัตถุประสงค์ของ และสัญลักษณ์ต่างๆ ที่มนุษย์สร้างขึ้น ซึ่งมีอีกชื่อว่า กระบวนการใกล้ชิด (Proximal process)

6.2 บุคคล (Person) หมายถึงคุณลักษณะ (Characteristics) ของบุคคลเมื่อเข้าสู่สถานการณ์ทางสังคม แบ่งได้เป็น 3 คุณลักษณะ ได้แก่ คุณลักษณะที่ปรารถนา (Demand characteristics) เป็นภาพลักษณ์ที่ปรากฏต่อผู้อื่นในทันที เช่น ช่วงอายุ เพศ สีผิว รูปร่าง เป็นต้น คุณลักษณะที่เป็นทรัพยากร (Resource characteristics) เป็นคุณสมบัติที่อยู่ภายในตัวบุคคลยากต่อการประเมินหรือคาดการณ์จากบุคคลภายนอกได้ หากบุคคลนั้นไม่แสดงออก เช่น ประสบการณ์ ทักษะ ความฉลาด ทักษะทางสังคม เป็นต้น และคุณลักษณะที่เป็นอำนาจภายใน (Force characteristics) เป็นแรงกระตุ้นที่อยู่เบื้องหลังการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล และ

ทำให้บุคคลมีความแตกต่างจากคนอื่น ๆ เช่น อารมณ์ความรู้สึก อุปนิสัย แรงจูงใจ ความหนักแน่น มั่นคง เป็นต้น

6.3 บริบท (Context) หรือสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกตัวบุคคล มีการทำงานในรูปแบบระบบต่างๆ 4 ระบบ คือ หนึ่ง ระบบจุลภาค (Microsystem) เป็นระบบที่มีความใกล้ชิดกับบุคคลมากที่สุด เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนร่วมชั้นและครูผู้สอนในสถานศึกษา ผู้ร่วมงานและหัวหน้างานในที่ทำงาน เพื่อนสนิทในกลุ่ม เป็นต้น สอง ระบบกลาง (Mesosystem) เป็นระบบที่อยู่ถัดมาจากระบบจุลภาค มีลักษณะเป็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในระบบจุลภาคด้วยกัน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัวกับเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น สาม ระบบภายนอก (Exosystem) เป็นระบบที่อยู่ไกลออกมาจากตัวบุคคล กระทั่งไม่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับตัวบุคคล แต่มีอิทธิพลต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในระบบเล็ก เช่น กระทรวงต่างๆ กลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานที่ทำงาน เป็นต้น และ สี่ ระบบมหภาค (Macrosystem) เป็นโครงสร้างทางสังคมและทรัพยากรที่ครอบคลุมระบบทั้งหมด เช่น เศรษฐกิจ นโยบาย วัฒนธรรม หลักทางศาสนา สิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ เป็นต้น

6.4 เวลา (Time) คือช่วงเวลาที่สัมพันธ์กับการพัฒนามนุษย์ ทั้งในเวลาปกติและเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลง แบ่งได้เป็น 3 ช่วง ได้แก่ ช่วงเวลาเฉพาะ (Micro-time) เป็นระยะเวลาที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับระบบต่างๆ หรือในขณะที่เกิดกิจกรรมสำคัญในชีวิต เช่น ช่วงเวลาปรับเปลี่ยนตำแหน่ง เป็นต้น สอง ช่วงเวลาทั่วไป (Meso-time) เป็นระยะเวลาของบุคคลที่ใช้ในการพัฒนาตนเองให้เติบโตขึ้นท่ามกลางสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป เช่น ช่วงเวลาในการทำงานของบุคคลในสถานที่ทำงาน เป็นต้น และสาม ช่วงเวลาปกติ (Macro-time) เป็นระบบเวลาที่ดำเนินไปตามสภาพแวดล้อม เช่น ฤดูกาล กลางวันกลางคืน เป็นต้น

องค์ประกอบของรูปแบบชีวิตนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์ ทั้ง 4 ประการนี้ข้างต้นมุ่งความสำคัญไปที่การพัฒนามนุษย์อย่างเป็นระบบและพยายามเชื่อมโยงถึงมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์อย่างครอบคลุม โดยไม่ละเลยความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว และการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นตามช่วงเวลาต่างๆ รวมถึงคุณลักษณะที่แสดงถึงความเป็นตัวตนของบุคคลนั้นๆ ซึ่งล้วนเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จและความยั่งยืนในการปรับเปลี่ยนหรือสร้างพฤติกรรมใหม่ให้กับบุคคล ดังนั้นจึง กล่าวโดยสรุปได้ว่าแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์นี้สามารถนำมาเป็นแนวทางการทำความเข้าใจผลกระทบและตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนได้ เนื่องจากในการเสริมสร้างสมรรถนะจำเป็นที่จะต้องทราบทุนเดิมที่มีอยู่

ภายในตัวบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สมรรถนะใหม่ที่กำลังจะได้รับการเสริมสร้าง เพื่อให้การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นเป็นการเติมเต็มอย่างแท้จริง และเกิดความยั่งยืนภายหลังการเสริมสร้างตามรูปแบบที่พัฒนาขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมหัวข้อแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวแสดงให้เห็นว่า ทั้งแนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลง แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การ และแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจวิธีการ รูปแบบกิจกรรม และเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ตลอดจนเป็นแนวทางให้ตระหนักถึงเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยแนวคิดทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจสามารถนำมาเป็นแนวทางอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการ กิจกรรม และสื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการเติมเต็มคุณลักษณะและความสามารถของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ส่วนแนวคิดทฤษฎีกลุ่มการเรียนรู้ของทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ สามารถนำมาเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรม เทคนิควิธีการ และเนื้อหาในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ และแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาองค์การและรูปแบบชีวิตนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์สามารถนำมาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจผลกระทบในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชน และเป็นแนวทางการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับเงื่อนไขในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยแนวคิดทฤษฎีที่ผู้วิจัยศึกษาและนำเสนอไปในข้างต้นเป็นไปเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยทั้งสองข้อ ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ เมื่อพบว่ามีข้อมูลใหม่จากการลงพื้นที่วิจัย และมีแนวคิดทฤษฎีอื่นใดสามารถนำมาเทียบเคียงปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างลึกซึ้ง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตั้งแต่ช่วงปี พ.ศ.2555 และตั้งแต่ ค.ศ.2000 จนถึงปัจจุบัน สามารถจัดหมวดหมู่ของประเด็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ 4 กลุ่ม ดังนี้

1. การศึกษาความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหมวดที่เน้นศึกษาความเป็นไปได้ของพื้นที่ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว และความเป็นไปได้ของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในการบริหารจัดการพื้นที่ให้สามารถรองรับนักท่องเที่ยวและดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ตามมาตรฐาน ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบการศึกษาจากวิธีการวิจัยได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น งานวิจัยของ จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล and นันทสวรี สุขโต (2558) ในการศึกษาการเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการในเกาะเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ พบว่าสถานประกอบการในเกาะเกร็ดมีความพร้อมสูงสุดในด้านการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว อันเนื่องจากการมีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และการเข้าถึงแหล่งเงินทุนซึ่งได้รับการสนับสนุนจากองค์การภาครัฐ อีกทั้งผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวยังมีความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อส่งเสริมการขายและประชาสัมพันธ์ หรืองานวิจัยของ ดวงใจ พานิชเจริญกิจ (2558) ที่ศึกษาความพร้อมด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จังหวัดภูเก็ต: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชิโนโปรตุกีส พบว่าจังหวัดภูเก็ตมีความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยความพร้อมสูงสุดคือการบริหารจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว เนื่องจากมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และมีพื้นที่ทางประวัติศาสตร์ทั้งเรื่องราวทางประวัติศาสตร์ ลักษณะทางสังคมของชุมชน และความเป็นพลเมืองของคนในชุมชน แต่ทั้งนี้ความสามารถในการบริการจัดการภายในกลุ่มและการพัฒนารูปแบบกิจกรรมของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ยังอยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

ต่อมา กลุ่มงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ Walanchalee Wattanacharoensil and Malinvisa Sakdiyakorn (2015) ในการศึกษาศักยภาพของตลาดน้ำในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาตลาดน้ำในจังหวัดนครปฐม พบว่าตลาดน้ำในจังหวัดนครปฐมมีความพร้อมเชิงพื้นที่ เนื่องจากตลาดน้ำในจังหวัดนครปฐมสามารถเชื่อมโยงไปถึงสถานที่ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมอื่นๆ ได้ นอกจากนี้ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ยังมีภาวะผู้นำและสร้างเครือข่ายการบริหารจัดการได้อย่างเป็นรูปธรรม เป็นต้น

กลุ่มสุดท้ายเป็นงานวิจัยแบบผสมวิธี เช่น งานวิจัยของ สงกรานต์ เชื้อนธนะ (2556) ในการศึกษาการพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ลุ่มน้ำว่า จังหวัดน่าน พบว่า จังหวัดน่านมีความเชื่อและทรัพยากรทางธรรมชาติที่หลากหลาย และมีความพร้อมที่จะพัฒนาสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมท่องเที่ยวให้เป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เน้นวัฒนธรรมประเพณี และการอนุรักษ์ธรรมชาติ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหมวด การศึกษาความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผลการศึกษาโดยส่วนใหญ่พบว่าพื้นที่ วิจัยมีความเป็นไปได้ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยว เนื่องจากความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ และความหลากหลายทางวัฒนธรรม ในขณะที่ความเป็นไปได้ของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในการบริหารจัดการพื้นที่ให้สามารถรองรับ นักท่องเที่ยวและดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ตามมาตรฐานยังมีความต้องการ เติบโตเต็มความสามารถในการบริการจัดการภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความพร้อมในการจัดการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

2. การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

รูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหมวดที่เน้นศึกษาปัจจัย หรือ องค์ประกอบที่ส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้เป็นไปตามมาตรฐาน ซึ่งสามารถแบ่ง รูปแบบการศึกษาจากวิธีการวิจัยได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น งานวิจัยของ วิชสุดา ร้อยพิลา and ปรีดา ไชยา (2558) ในการศึกษาองค์ประกอบของทรัพยากร ท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของจังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูลที่ได้รับชี้ให้เห็นว่า องค์ประกอบของทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีผลต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 3 ประการ คือ ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวกอย่างร้านอาหาร ที่พัก ห้องน้ำ และศูนย์ข้อมูลบริการ ด้านความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้ความช่วยเหลือและเชื้อเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรม และด้าน สิ่งดึงดูดใจ ทั้งความเป็นเอกลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว คุณค่าทางประวัติศาสตร์ ความคุ้มค่าใน การท่องเที่ยว หรือในงานวิจัยของ Ali, Ryu, and Hussain (2016) ที่ศึกษาอิทธิพลของ ประสบการณ์ในความทรงจำ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมตั้งใจท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ใน มาเลเซีย พบองค์ประกอบที่ส่งผลต่อประสบการณ์ทางบวกในการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 5 ปัจจัย คือ การถูกจดจำได้ระหว่างร่วมกิจกรรม (Recognition) ความสงบใจระหว่างร่วมกิจกรรมหรือการ เข้าถึงจิตวิญญาณ (Peace of mind) การได้เป็นส่วนหนึ่งและมีส่วนร่วมในกิจกรรม (Unique

involvement) การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้จัดกิจกรรมและผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นๆ (Interactivity) และการเรียนรู้วิถีชีวิต ศิลปวัฒนธรรมที่แท้จริงในพื้นที่ท่องเที่ยว (Learning) เป็นต้น

ต่อมาคือ กลุ่มงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ กันตภณ แก้วสง่า (2556) ในการศึกษาการจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในแหล่งท่องเที่ยววัฒนธรรม อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา ได้ข้อสรุปว่าองค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มี 4 ประการ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของแหล่งท่องเที่ยวทั้งประเภทโบราณสถาน โบราณวัตถุ ศิลปวัฒนธรรม ด้านการทำการตลาดท่องเที่ยวหรือการจัดและเสนอผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวที่ตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยวและสะท้อนความเป็นวัฒนธรรมท้องถิ่น ด้านนักท่องเที่ยวที่ส่วนใหญ่เป็นนักเรียนนักศึกษาและวัยทำงานที่แวะเที่ยวเนื่องจากเป็นทางผ่าน และด้านธุรกิจท่องเที่ยวมีจุดแข็งที่ราคาเหมาะสม บริการดี หรือมีลักษณะสวยงาม หรือในงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2556) ที่ศึกษาทุนทางสังคมกับแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาชาวไทยพวน อ.ปากพลี จ.นครนายก ได้ข้อสรุปว่าทุนทางสังคมที่ช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย ทุนมนุษย์ที่มีความโอบอ้อมอารี ผูกพันกันแบบเครือญาติ มีทัศนคติในเชิงบวก มีความเป็นมิตรไมตรีและพร้อมที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทุนสถาบันที่รวมกลุ่มกันขับเคลื่อนและพัฒนาชุมชน ทั้งบ้าน วัด และส่วนราชการ และทุนภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันเกิดจากการนำองค์ความรู้จากตัวบุคคลในชุมชนไปพัฒนาเป็นวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรม เป็นต้น

กลุ่มที่สามเป็นงานวิจัยที่ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธี เช่น งานวิจัยของ มยุรดา ประทุมรัตน์ (2555) ที่ศึกษาแนวทางการพัฒนาวัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร จังหวัดสกลนคร ผู้การเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงปัจจัยองค์ประกอบของการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย การจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม การประดิษฐ์คิดค้นสื่อการแสดงและนำเสนอเรื่องราวของแหล่งท่องเที่ยว การอนุรักษ์คุ้มครองแหล่งท่องเที่ยวผ่านข้อบังคับ ข้อตกลง และข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว การประชาสัมพันธ์เส้นทางและกิจกรรมท่องเที่ยวเพื่อการจูงใจด้วยช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย การถ่ายทอดทางสังคมและวัฒนธรรมให้กับเด็ก เยาวชน และนักท่องเที่ยว การเพิ่มมูลค่าให้กับแหล่งท่องเที่ยวผ่านการจัดกิจกรรมที่หลากหลาย การสร้างสินค้าและบริการที่มีจุดเด่นเป็นเอกลักษณ์ การอำนวยความสะดวกทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว การพัฒนาและฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวโดยอาศัยความร่วมมือของบุคคลในและนอกพื้นที่ท่องเที่ยว และการยกระดับและรักษามาตรฐานการบริการด้านการท่องเที่ยวด้วยการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหมวด การศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผลการศึกษาโดยส่วนใหญ่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งได้เป็น 3 ปัจจัยหลัก อย่างแรก คือ ทรัพยากรท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมอย่างประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม ประเพณี และวิถีชีวิต อย่างที่สอง คือ จุดแข็งในการดำเนินงานด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ และอย่างที่สาม คือ คุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวผู้จัดการท่องเที่ยว เช่น รักษามาตรฐานการให้บริการ การมีความโอป อ้อมอารี เป็นมิตรและพร้อมช่วยเหลือ การเปิดรับและยินดีที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

3. การศึกษาแนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์

แนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหมวดที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเด็นการ ดำเนินงานด้านการตลาดและการประชาสัมพันธ์ ที่มุ่งเน้นศึกษาแนวทางการส่งเสริมการตลาด และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งผลการศึกษาส่วนใหญ่ชี้ให้เห็นว่า รูปแบบของสื่อที่สามารถเข้าถึง นักท่องเที่ยวได้ คือ สื่อมัลติมีเดีย โดยมีวิธีการสื่อสารผ่านโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลัก โดยวิธีการวิจัยที่นำมาใช้มีทั้งวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เช่น งานวิจัยของ กัสมา เงินอาจ (2557) ที่ ศึกษาและพัฒนาสื่อมัลติมีเดียประเภทสถานการณ์จำลอง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในเขตพื้นที่พิเศษเกาะช้าง จังหวัดตราด ซึ่งพบว่าเกมมัลติมีเดียประเภทสถานการณ์จำลองที่ สามารถช่วยส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ ประกอบด้วย เนื้อหาสาระความรู้ที่สอดแทรก อยู่ในเกม รูปแบบการเล่นที่แข่งขันกับเวลา มีการสะสมรางวัล และใช้เวลาในการเล่นไม่เกิน 10-15 นาที และความเหมาะสมด้านการออกแบบและการนำเสนอกับกลุ่มเป้าหมาย

อีกส่วนหนึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2557) ในศึกษาการสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตรา ลินค้าด้านการท่องเที่ยวไทยเชิงสร้างสรรค์เพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวกลุ่มประชาคม เศรษฐกิจอาเซียน ได้ข้อสรุปว่า การทำการตลาดและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวควรใช้ช่องทาง การสื่อสารข้อมูลข่าวสารผ่านการสัมมนา สื่อโทรทัศน์และสื่อสังคมออนไลน์เป็นสำคัญ เพื่อที่จะ เข้าถึงกลุ่มคนต่างๆ ได้อย่างแพร่หลาย และเกิดการสื่อสารเชิงรุกมากขึ้น

4. การศึกษาคูณลักษณะการทำงานของผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

คุณลักษณะการทำงานของผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหมวดที่ สอดคล้องกับผลการศึกษาการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในประเด็น คุณลักษณะที่มีอยู่ในตัวผู้จัดการท่องเที่ยวที่มุ่งเน้นศึกษาคูณลักษณะทางจิตวิทยาที่ผู้จัดการ

ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มี เพื่อเอื้อต่อการดำเนินงานได้ตามมาตรฐาน โดยที่ผ่านมาพบเพียงการวิจัยด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น งานวิจัยของ ไพวรรณ เงามศรี และคณะ (2558) ในการศึกษาองค์ประกอบของการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งให้เห็นว่า ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ควรเป็นผู้นำหรือผู้มีความรู้ด้านการท่องเที่ยวเพื่อที่จะกำหนดทิศทางและรูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างชัดเจน สามารถบริหารจัดการท่องเที่ยวได้ตามความเหมาะสมของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ และสามารถสร้างนวัตกรรมสร้างสรรค์วัฒนธรรมเพื่อต่อยอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสินค้าท่องเที่ยวให้มีความแตกต่างอย่างเด่นชัด และในงานวิจัยของ สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน (2556) ที่ศึกษาทุนทางสังคมกับแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษาชาวไทยพวน อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก ได้ข้อสรุปว่า ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ควรมีทุนทางสังคม 3 ประการ คือ ประการแรก ทุนมนุษย์หรือลักษณะนิสัยโอบอ้อมอารี นิยมความผูกพันแบบเครือญาติ ชยันชันแข็งในการประกอบอาชีพ และเป็นผู้มีทัศนคติทางบวกในการดำเนินชีวิต ประการที่สอง ทุนสถาบันหรือการรวมกลุ่มเป็นองค์การมีความเชื่อมั่นศรัทธาในการทำงานร่วมกันหรือเพื่อเป้าหมายเดียวกัน และพร้อมที่จะช่วยเหลือกันทำประโยชน์เพื่อพื้นที่ท่องเที่ยวนั้น ประการที่สาม ทุนภูมิปัญญาและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้จากรุ่นหนึ่งสู่อีกรุ่นหนึ่งจนความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์และตัวตนของตนเองทั้งนี้งานวิจัยทั้งสองข้างต้นได้ให้ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาตรงกันว่า ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ควรสร้างความตระหนักในการเห็นคุณค่าและธำรงรักษาเอกลักษณ์ด้านภูมิปัญญาและวิถีชีวิตของพื้นที่ท่องเที่ยวไว้ และควรได้รับอบรมพัฒนาคุณลักษณะการทำงานเพื่อสามารถปฏิบัติการกิจในการต้อนรับและถ่ายทอดเอกลักษณ์ในพื้นที่ท่องเที่ยวได้อย่างเต็มความสามารถเพื่อใช้เป็นตัวขับเคลื่อนทางเศรษฐกิจและความยั่งยืนของพื้นที่ท่องเที่ยว

จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหมวดการศึกษาคุณลักษณะการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผลการศึกษาโดยส่วนใหญ่พบว่า ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวควรมีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของตน ความโอบอ้อมอารี ความสร้างสรรค์ ทัศนคติทางบวกต่องาน มีภาวะผู้นำ สามารถการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมุ่งประโยชน์ส่วนรวม

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว สรุปเป็นประเด็นที่มีการวิจัยและวิธีการวิจัยได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประเด็นศึกษา	วิธีการศึกษา		
	เชิงปริมาณ	เชิงคุณภาพ	ผสมวิธี
1. ความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์			
- ความเป็นไปได้ของทรัพยากรการท่องเที่ยว	✓	✓	✓
- ความเป็นไปได้ของการรองรับนักท่องเที่ยว			
2. รูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์			
- องค์ประกอบของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	✓	✓	✓
- ปัจจัยที่ส่งเสริมการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์			
3. แนวทางพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์			
- การส่งเสริมการตลาดและการประชาสัมพันธ์	✓	✓	
4. คุณลักษณะการทำงานของผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์			
- คุณลักษณะทางจิตวิทยาที่เอื้อต่อการดำเนินงานตามมาตรฐาน		✓	

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การทบทวนวรรณกรรมในหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แสดงให้เห็นช่องว่างของประเด็นการวิจัยในเรื่องการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัยที่ผ่านมาเป็นการวิจัยในเชิงทำความเข้าใจบริบทของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น ในงานวิจัยกลุ่มศึกษาระดับความพร้อมในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และงานวิจัยกลุ่มศึกษาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการวิจัยที่ผ่านมาเป็นการวิจัยเชิงค้นหาความหมายและลักษณะของการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น ในงานวิจัยกลุ่มศึกษารูปแบบการบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และในกลุ่มศึกษาคุณลักษณะการทำงานของผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นช่องว่างของวิธีการวิจัยในเชิงพัฒนาหรือเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงาน เนื่องจากวิธีการวิจัยที่ผ่านมาเลือกใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณคุณภาพเป็นส่วนใหญ่ เช่น การศึกษาปรากฏการณ์กรณีศึกษา เป็นต้น รองลงมาคือการศึกษาเชิงปริมาณซึ่งพบว่าทั้งหมดใช้วิธีการสำรวจและยืนยันองค์ประกอบ วิธีการวิจัยที่ยังพบน้อย คือ การวิจัยผสมวิธีที่ทำความเข้าใจบริบทและอธิบายความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งช่องว่างในศาสตร์ที่นำมาศึกษาและอธิบาย โดยการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาดำเนินการภายใต้องค์ความรู้ด้านบริหารธุรกิจ สังคมวิทยา และศิลปศาสตร์การจัดการท่องเที่ยว ยังไม่ครอบคลุมถึงองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาในการทำงานหรือจิตวิทยา

อุตสาหกรรมและองค์การ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสของผู้วิจัยในการหยิบยกเรื่องการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาเป็นประเด็นการวิจัย และนำวิธีวิจัยปฏิบัติการในองค์การที่เป็นการศึกษาบนพื้นฐานการลงมือปฏิบัติร่วมกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ในการแก้ไขปัญหาหรือเติมเต็มความต้องการที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาศึกษากับบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และขยายขอบเขตองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การให้เกิดประโยชน์ในบริบทอื่นๆ อย่างไรก็ตามสำหรับการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ผู้วิจัยนำมาประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาผู้ใหญ่วัยทำงานในบริบทองค์การธุรกิจมีความแตกต่างจากการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนานักเรียนนักศึกษาในบริบทการเรียนของสถานศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการในองค์การเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยนี้และสร้างความเข้าใจให้ตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ศึกษางานวิจัยนี้ในภายหลัง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การวิจัยปฏิบัติการในองค์การ (Action research in organization)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการเป็นรูปแบบของการวิจัยอย่างหนึ่งที่มุ่งให้เกิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกันของผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย โดยกระบวนการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีอยู่หลายรูปแบบ เปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัยและอุดมการณ์ จัดกลุ่มได้เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ (วรรณดี สิทธิธรรมากร, 2556)

1. กลุ่มอ้างอิงกระบวนการวิทยาศาสตร์ในการค้นหาความจริง และเรียนรู้จากกระบวนการในการแก้ปัญหา ได้แก่ Lewin model (1946) Lippitt model (1949) Corey model (1953) Taba and Noel model (1957)
2. กลุ่มที่ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพในการทำความเข้าใจการปฏิบัติและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยให้ความสำคัญกับกระบวนการมากกว่าผลลัพธ์ และมุ่งสะท้อนผลจากการปฏิบัติ ได้แก่ Elliot model (1978) Ebbutt model (1985)
3. กลุ่มแนววิพากษ์สู่ความเป็นอิสระทางความคิดและการกระทำ เน้นการสะท้อนคิดและการตีความเพื่อสร้างความหมายใหม่ ได้แก่ Kemmis model (1988)
4. กลุ่มที่บูรณาการแนวคิดและวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ซึ่งมีรากคิดของการวิจัยเชิงคุณภาพ แต่ไม่ปฏิเสธวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ Susman model (1983) Kervin model (1997) Stringer model (1999) Sagor model (2000) Mills model (2003) O'Lery model (2004) Lim model (2007)

ทั้งนี้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยพิจารณาเลือกดำเนินการวิจัยตามกลุ่มที่บูรณาการแนวคิดและวิธีการต่างๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ ด้วยความเชื่อพื้นฐานว่าพื้นที่วิจัยแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันตามวัฒนธรรมและช่วงเวลา ทำให้วิธีการทำความเข้าใจและแก้ไขปัญหาต้องสืบค้นจากปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่วิจัย และที่สำคัญการสร้างการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะภายในตัวบุคคลต้องเป็นผลจากการร่วมมือและการปฏิบัติซ้ำที่เริ่มในระดับเล็กแล้วจึงขยายสู่ระดับใหญ่ โดยในกลุ่มแนวคิดนี้ ผู้วิจัยพบว่า Susman model มีขั้นตอนการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาองค์การ (Organizational development) คือ มีการวินิจฉัยปัญหา จัดทำแผนปฏิบัติการ ลงมือปฏิบัติ ประเมินและสรุปผลการเรียนรู้จากการปฏิบัติ (วรรณดี สิทธิธนากร, 2556) นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า มีแนวคิด Coghlan and Brannick (2014) ที่ใกล้เคียงกับ Susman model อีกทั้งชี้ชัดว่าเป็นแนวคิดที่พัฒนามาจากการประสบการณ์ในการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล ทีมงาน และองค์การ ซึ่งสอดคล้องบริบทของการวิจัยนี้ ดังนั้นในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดการวิจัยปฏิบัติการในองค์การของ Coghlan and Brannick (2014) และประมวลรายละเอียดของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ 3 ส่วน ดังนี้

1. การปฏิบัติก่อนเริ่มวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ (Pre-step: context and purpose)

การปฏิบัติก่อนเริ่มวงรอบการวิจัยปฏิบัติการเป็นการทำความเข้าใจองค์การที่เข้าไปทำวิจัยปฏิบัติการว่า “ทำไมจึงมีความจำเป็นต้องทำวิจัยปฏิบัติการในองค์การนี้” ด้วยการประเมินบริบทภายนอกองค์การ เช่น สภาพเศรษฐกิจ นโยบายระดับมหภาค สภาพสังคม เป็นต้น และประเมินบริบทภายในองค์การ เช่น วัฒนธรรมองค์การ โครงสร้างองค์การ เป็นต้น ซึ่งการประเมินบริบทเหล่านี้จะทำให้สามารถระบุทรัพยากร ศักยภาพ และความต้องการจำเป็นได้อย่างแม่นยำ โดยหัวข้อที่ต้องประเมินมี 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

1) ด้านบริบท โดยการประเมินระดับมหภาค เช่น ปัจจุบันสังคมหรือองค์การให้ความสำคัญในเรื่องใด มีแนวโน้มในการพัฒนาไปในทิศทางใด ส่วนการประเมินในระดับจุลภาค เช่น หน่วยงานหรือองค์การมีความเป็นมาอย่างไร เติบโตมาได้อย่างไร และต้องการไปยังจุดใด

2) ด้านการปฏิบัติ เป็นการประเมินว่า หากจะลดช่องว่างหรือไปให้ถึงจุดหมายจะต้องทำอะไร ด้วยเหตุผลใด คุณค่าที่จะเกิดขึ้นคืออะไร สอดคล้องกับความต้องการในอนาคตอย่างไร สถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างไร แผนการเป็นอย่างไร ใช้เวลานานเพียงใด มีใครบ้างที่เกี่ยวข้อง ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวข้องในสวนใดเพียงใด และมีความท้าทายทางจริยธรรมอย่างไร

3) ด้านการวิจัย เป็นการประเมินว่า เหตุใดจึงต้องใช้การวิจัยแบบปฏิบัติ (Action research) ทำแล้วจะก่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่อะไร แนวทางในการค้นหาองค์ความรู้ใหม่นั้นเป็นอย่างไร และจะยืนยันหรือควบคุมคุณภาพอย่างไร

4) ด้านกระบวนการภายใน เป็นการประเมินว่า การวิจัยปฏิบัติการจะถูกนำมาใช้กับสถานการณ์หรือประเด็นที่เกิดขึ้นในองค์การอย่างไร จะมีขั้นตอนในการทำความเข้าใจประเด็นและผู้ที่เกี่ยวข้องอย่างไร จะสร้างความร่วมมืออย่างไร และจะดำเนินการวิจัยอย่างมีจริยธรรมอย่างไร

โดยการค้นหาประเด็นในองค์การที่เหมาะสมกับการวิจัยปฏิบัติการในองค์การมักเกี่ยวข้องกับปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำๆ หรือประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ หรือโอกาสในการเปลี่ยนแปลงความคิดและการปฏิบัติของคนในองค์การ โดยควรพิจารณาให้ได้ว่า (1) เป็นประเด็นที่กำลังเป็นปัญหา (2) สมาชิกในองค์การเห็นพ้องต้องกันว่าเป็นปัญหาอย่างชัดเจน ซึ่งสมาชิกในองค์การอาจสื่อให้เห็นได้ผ่านภาษา ภาพ สัญลักษณ์ หรือปรากฏการณ์ และ (3) ต้องเป็นแก่นหรือรากของปัญหาอื่นๆ ทั้งนี้การตัดสินใจเลือกใช้การวิจัยปฏิบัติการกับประเด็นในองค์การ ควรมีการกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การอภิปราย ได้แย้ง แสดงการรับรู้ต่อประเด็น และมีหลักฐานที่เป็นข้อเท็จจริงต่างๆ ประกอบ เพื่อนำมาสร้างเป็นความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (Causal relationship) ที่ช่วยในการตัดสินใจเลือกประเด็นที่เป็นแก่นของปัญหาอย่างแท้จริง แต่ทั้งนี้ในการพิจารณาความสัมพันธ์เชิงเหตุผลที่สร้างขึ้นควรตระหนักถึงบทบาท ความเกี่ยวข้อง ประสบการณ์ของผู้อภิปรายร่วมด้วย และทำยที่สุดก่อนตัดสินใจขั้นสุดท้ายเลือกประเด็น ซึ่งอาจมีหลายประเด็นให้เลือก จึงควรให้ซึ่งน้ำหนักเพื่อเปรียบเทียบกันในเรื่องต่อไปนี้ (1) ประเด็นนั้นถูกระดมความคิดเห็นและพิจารณาหลักฐานจากคนส่วนใหญ่มาแล้ว และเป็นประเด็นสำคัญจำเป็นเร่งด่วน (Red & Hot) (2) มีความเป็นไปได้ด้านเวลา ทรัพยากร งบประมาณ ศักยภาพและความรู้พื้นฐาน นโยบาย และกฎระเบียบขององค์การ (3) ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ความเจริญก้าวหน้าเติบโตของบุคคลความสำเร็จของทีมงานและองค์การ หรือที่เรียกว่า Impact and Value

2. การปฏิบัติในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ (Main-step: action research cycle)

ด้วยหัวใจของการวิจัยปฏิบัติการ คือ “การเปลี่ยนแปลง” ที่เกิดจากการปฏิบัติซ้ำๆ ผิดแผกต่าง ๆ จนได้ผลลัพธ์ที่พึงปรารถนา ด้วยนั้นการออกแบบการวิจัยปฏิบัติการจึงต้องเริ่มต้นจากการทำความเข้าใจเรื่องการเปลี่ยนแปลง ก่อนที่จะตัดสินใจเลือกแนวทางการเปลี่ยนแปลง (Approach to change) โดยประเภทของการเปลี่ยนแปลง แบ่งได้เป็น (1) การเปลี่ยนแปลงเฉพาะกรณี เช่น การพัฒนาทักษะการสื่อสาร การสร้างทีม เป็นต้น (2) การเปลี่ยนแปลงบางมิติ เช่น การ

แก้ไขปัญหारेื่อเวลาและคุณภาพในการผลิต การพัฒนาระบบลูกค้าสัมพันธ์ เป็นต้น และ (3) การเปลี่ยนแปลงทั้งระบบหรือทั้งองค์การ ดังนั้นการสร้างการเปลี่ยนแปลงด้วยการวิจัยปฏิบัติการ ในองค์การจึงประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังนี้

2.1 การวินิจฉัยหรือค้นหาประเด็น (Constructing) เกี่ยวข้องกับการให้ความหมายของประเด็นที่ต้องการทำวิจัยปฏิบัติการว่าประเด็นนั้นคืออะไร มีความสำคัญและจำเป็นเพียงใด โดยขั้นตอนนี้ให้ความสำคัญกับการร่วมมือในการให้ข้อมูลและจัดบันทึกไว้เป็นหลักฐานอย่างชัดเจน ในเบื้องต้นควรพิจารณากระบวนการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (Organization's Change Process) ประกอบด้วย

1) การพิจารณาโอกาสในการอยู่รอดและเติบโตขององค์การ โอกาสในการเรียนรู้และเติบโตของสมาชิกองค์การ ความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่องค์การและสมาชิกองค์การจะได้รับ และประเด็นที่เกิดขึ้นในองค์การที่ต้องอาศัยการตัดสินใจร่วมกัน

2) พิจารณาความสอดคล้องระหว่างค่านิยมขององค์การกับค่านิยมของสมาชิกองค์การ รวมถึงการพิจารณาความสมเหตุสมผลในเรื่องประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกองค์การกับพฤติกรรมการทำงานในปัจจุบัน โดยรวบรวมข้อมูลทั้งจากการสังเกต การสอบถาม และหลักฐานเชิงประจักษ์อื่นๆ

3) พิจารณามุมมองของสมาชิกองค์การที่มีต่อระบบการดำเนินงานกฎระเบียบ และบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในประเด็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่สมาชิกองค์การกำลังดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และแผนการทำงานอื่นๆ ที่ต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ หลักฐานที่แสดงถึงแผนการทำงานในอนาคต นัยยะของพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงาน ปัจจัยและเงื่อนไขที่อยู่เบื้องหลังการแสดงพฤติกรรมในการทำงาน ความถี่ในการเกิดพฤติกรรม และพิจารณาความเชื่อมโยงกระบวนการทำงานในองค์การแต่ละระดับ (บุคคล กลุ่ม ระหว่างกลุ่มองค์การ) เพื่ออธิบายลักษณะและความเชื่อมโยงในเชิงการร่วมมือและสัมพันธภาพ

2.2 การวางแผน (Planning action) เกี่ยวข้องกับการให้ความร่วมมือในการออกแบบ เตรียมการ และแผนการทำงานที่จะเกิดขึ้นจริง ประกอบด้วย

1) กำหนดความต้องการประเด็นที่จะเปลี่ยนแปลง และลำดับตัวเลือกประเด็นการเปลี่ยนแปลงตามความสำคัญเร่งด่วน

2) ระบุภาพที่คาดหวังให้เกิดขึ้นหลังการเปลี่ยนแปลง (เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวัง)

3) ร่วมกันประเมินสถานการณ์การทำงานที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน กับเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เพื่อกำหนดภาระงานและความรับผิดชอบ ได้แก่ ช่วงเวลาและบุคคลที่ทำหน้าที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความเกี่ยวข้องของกับระบบต่างๆ ในองค์การที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความพร้อมและศักยภาพในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และการชี้แจงอธิบายให้ส่วนงานที่เกี่ยวข้องทราบอย่างชัดเจน ถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น

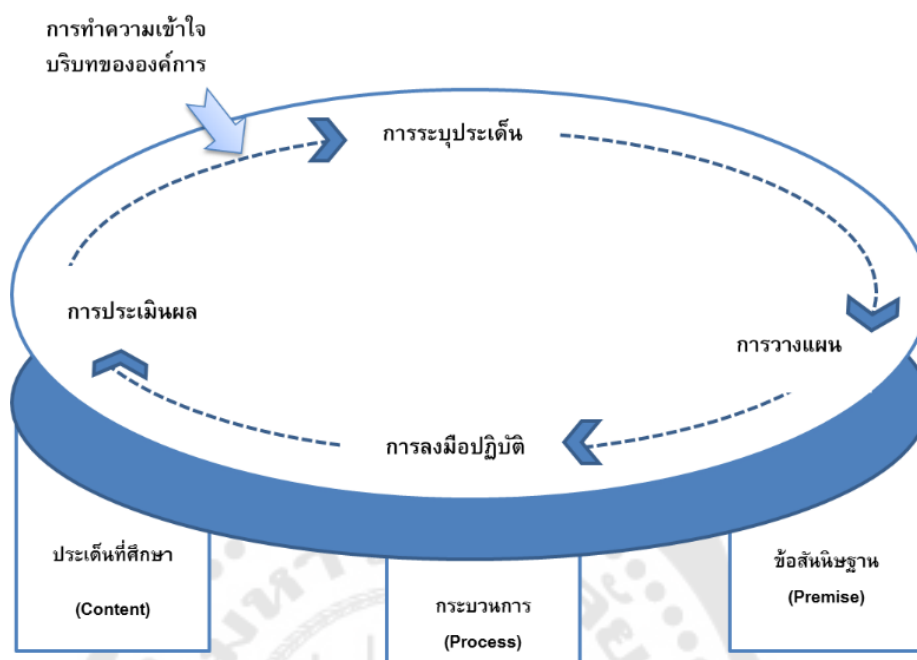
4) การบริหารการเปลี่ยนแปลง มี 2 ทางเลือก คือ การเปลี่ยนแปลงที่ปราศจากการผูกพัน (Change without commitment) กลยุทธ์และแผนงานแบบบนลงล่าง (Top-down) โดยแจ้งเป้าหมาย โครงสร้าง และกิจกรรม ให้ฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการ และการเปลี่ยนแปลงที่มีความผูกพัน (Change with commitment) เป็นกลยุทธ์และแผนงานให้ผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปรับปรุง แก้ไข เป้าหมาย โครงสร้าง และกิจกรรม เพื่อให้เกิดการยอมรับได้ของทุกฝ่าย

2.3 การลงมือปฏิบัติ (Taking action) และการรวบรวมข้อมูล (Gathering data or generating data) ในขณะที่สมาชิกองค์การและผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมตามแผนที่กำหนด จะมีการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้ข้อมูลแต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการวิเคราะห์หรือประมวลข้อมูล (Gathering data) และ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้ข้อมูล ผ่านวิธีการพูดคุย การบอกเล่าเรื่องราว การแสดง หรือภาพถ่ายต่างๆ และมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์หรือประมวลข้อมูล (Generating data) โดยข้อมูลที่ควรทำการรวบรวม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นประจำ หรือระหว่างการดำเนินกิจกรรมตามแผน โดยเฉพาะในประเด็นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน พลวัตของกลุ่มในการดำเนินกิจกรรม เช่น รูปแบบการสื่อสาร พฤติกรรมภาวะผู้นำ การใช้อำนาจ บรรทัดฐานที่ถูกกำหนดขึ้น วัฒนธรรมในการทำงาน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ เหตุการณ์สำคัญหรือเหตุการณ์วิกฤต ซึ่งสามารถใช้วิธีการที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูล เช่น (1) การสังเกต ประกอบด้วย การสังเกตในสถานการณ์ที่เป็นทางการ เช่น ในระหว่างการประชุม หรือระหว่างการสัมภาษณ์ และการสังเกตในสถานการณ์ที่ไม่เป็นทางการ เช่น ช่วงเวลาพักระหว่างกิจกรรม หรือช่วงหลังเลิกกิจกรรม (2) การใช้เอกสาร เช่น การเขียนสะท้อน (Reflections document) การจดบันทึก (Take notes) การจดอย่างรวดเร็ว (Jot down) (3) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) หรือแบบสำรวจอย่างมีโครงสร้าง (Survey instrument) (4) การสัมภาษณ์ปลายเปิดและกึ่งโครงสร้าง โดยมุ่งเน้นที่บทสนทนามากกว่าการตรวจสอบมติฐาน เป็นต้น

2.4 การประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมของการวินิจฉัย การวางแผน และการปฏิบัติจริง เพื่อนำไปสู่การออกแบบการวิจัยปฏิบัติการในวงรอบต่อไป โดยเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติ ได้แก่ การสัมภาษณ์ การสอบถาม การพิจารณาเอกสารหลักฐานที่เป็นทางการ เช่น รายงาน แบบบันทึกสรุปการประชุม คู่มือการปฏิบัติ นโยบาย ประกาศ ภาระงาน ข้อความจากผู้บริหาร เป็นต้น การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งที่เป็นตัวเลข (Numeric data) และข้อความ (Textual data)

ทั้งนี้ในการปฏิบัติในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการตามกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ของ Coghlan and Brannick (2014) นี้ ควรตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ 3 ประการ ที่ผู้วิจัยจะต้องสะท้อนคิดในทุกขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. ประเด็นที่ศึกษา (Content) โดยการตั้งคำถามกับตัวเองเสมอว่า ประเด็นที่ศึกษาคืออะไร เกิดอะไรขึ้นบ้างกับประเด็นที่ศึกษา เป็นต้น
2. กระบวนการ (Process) โดยการตั้งคำถามกับตัวเองเสมอว่า กลยุทธ์ที่ใช้คืออะไร ดำเนินการอย่างไรในขั้นตอนต่างๆ สิ่งที่กำลังทำสอดคล้องไปตามแผนหรือไม่ อย่างไร เป็นต้น
3. ข้อสันนิษฐาน (Premise) โดยการตั้งคำถามกับตัวเองเสมอว่า ผลที่ปรากฏในระหว่างลงมือปฏิบัติสามารถวิพากษ์วิจารณ์ได้ด้วยข้อเท็จจริง แนวคิด หรือมุมมองใดบ้าง เป็นต้น



ภาพประกอบ 6 กระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์กร

ที่มา: Coghlan & Brannick (2014: 13)

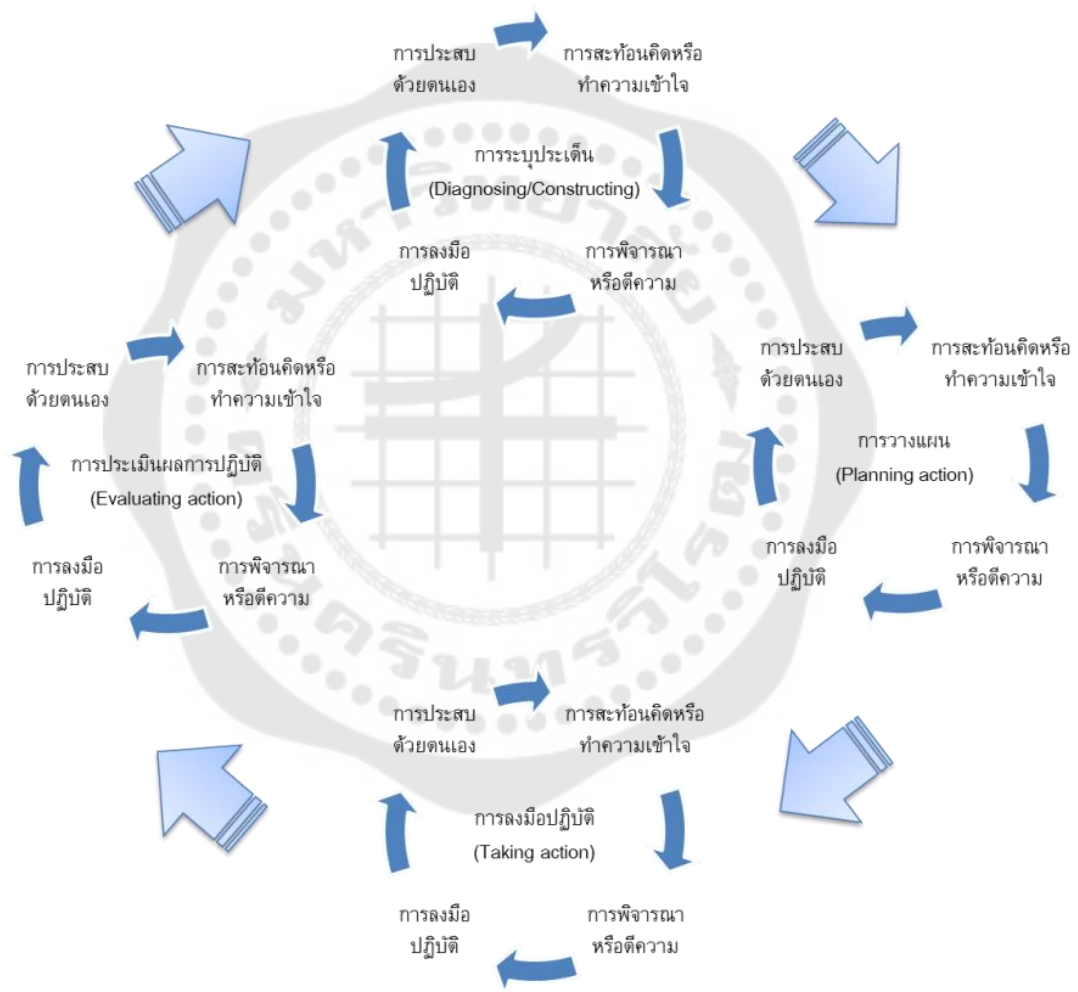
3. การปฏิบัติเพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้จากวงจรการวิจัยปฏิบัติการ (Knowing and learning in action research)

3.1 การได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง (Experiencing) เป็นความรู้และการเรียนรู้ระดับรู้ตัว (Consciousness) จากการปฏิสัมพันธ์ของคุณลักษณะภายในตัวบุคคลกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นภายนอกกรอบตัว ความรู้ตัวนี้บ้างอยู่ในระดับการคิดเช่น กระบวนการคิด จินตนาการ การจดจำได้ เป็นต้น บ้างอยู่ในระดับความรู้สึก เช่น อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ เป็นต้น และบ้างอยู่ในระดับการสัมผัสด้วยร่างกาย เช่น ได้เห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส ได้สัมผัส เป็นต้น

3.2 การสะท้อนคิดหรือทำความเข้าใจ (Understanding) เป็นการเห็นแจ้ง เข้าใจอย่างถ่องแท้ในความหมายและความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ โดยความเข้าใจหรือการสะท้อนคิดจะมุ่งเน้นความสามารถทางปัญญาในการตั้งข้อสังเกตและพิจารณาต้นเหตุของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งแสดงให้เห็นจากการช่างซักช่างถาม

3.3 การตีความหรือพิจารณา (Judging) เป็นการพิสูจน์ความเข้าใจเชิงเหตุผลของตนกับแนวคิดทฤษฎีหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ ด้วยการทดสอบ การเปรียบเทียบ การจัดลำดับ หรือใช้วิจารณ์ญาณส่วนบุคคล

3.4 การให้คุณค่า การตัดสินใจ การลงมือปฏิบัติ (Valuing, deciding, and taking action) เป็นการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ได้ประสบ ใน 2 รูปแบบ คือ การให้คุณค่าว่าสิ่งนั้นดีหรือไม่ดี และการให้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นนั้นๆ



ภาพประกอบ 7 การสังเคราะห์องค์ความรู้จากวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ

ที่มา: ดัดแปลงจาก Coghlan & Brannick (2014: 30)

จากกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การตามแนวคิด Coghlan and Brannick (2014) ทั้งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการในองค์การและการสังเคราะห์องค์ความรู้จากวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ จะเห็นได้ว่าหากนำแนวคิดนี้มาใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สามารถทำให้เกิดรูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวตามความมุ่งหมายของการวิจัยในครั้งนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า ยังมีความสามารถและคุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้ยั่งยืน ที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องการเติมเต็ม ประกอบกับรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเคยได้รับมาก่อน มีลักษณะแบบรองรับการพัฒนาจากบุคคลภายนอกมากกว่าการริเริ่มพัฒนาด้วยตนเอง และประการสำคัญพบว่าการศึกษาวิจัยที่ผ่านมายังมีช่องว่างของการสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ตามแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น การวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผล มาเป็นแนวทางในการทำความเข้าใจความหมาย กระบวนการทำงาน แบบแผนการทำงาน เงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยการร่วมคิดร่วมปฏิบัติระหว่างผู้วิจัย (Research: R) ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (Leader: L) ตัวแทนจากส่วนงานในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (Agent: A) นักพัฒนาการท่องเที่ยว สังกัดองค์การบริหาร การพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง (Developer: D) ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเขียว (Head: H) ผู้ปฏิบัติงานในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (Practitioner: P)

โดยการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวนี้สามารถเป็นได้ทั้งสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) เช่น ความสามารถทางความคิด ความสามารถทางอารมณ์ ความสามารถทางสังคม (Boyatzis, 2008, 2011) หรือสมรรถนะในงาน (Job competency) เช่น ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น ความรู้และทักษะตามตำแหน่งหน้าที่ ทักษะคิดทางบวกต่องานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ความสามารถในการสร้างเครือข่าย เป็นต้น (Suwanapirom, 2007;

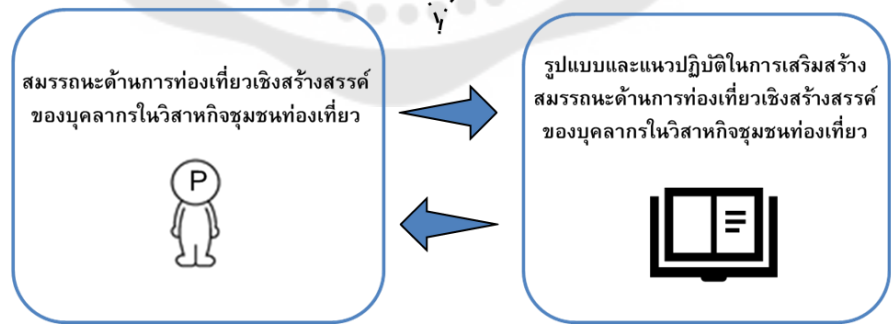
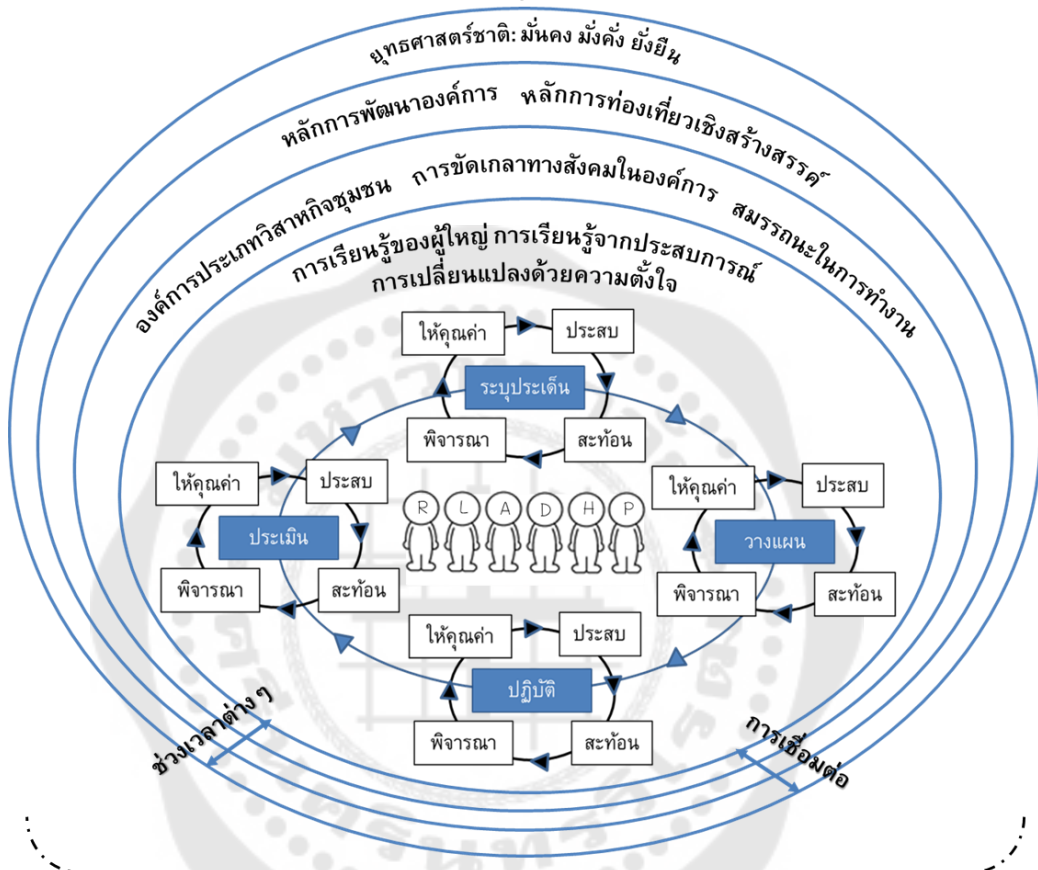
จันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา, 2558; ธัญญภัทร์ กี่อาริโย และคณะ, 2559; สุธีรัตน์ จันทรเชื้อ, 2557; พัชรินทร์พร ภู่อภิสสิทธิ และคณะ, 2557; มีแสน แก่นชู & ชลภัสส์ วงประเสริฐ, 2558) หรือ สมรรถนะหลักขององค์การ เช่น การสื่อสาร การทำงานร่วมกับผู้อื่น ภาวะผู้นำ ความตระหนักในคุณค่าและวางแผนมรดกทางวัฒนธรรมและทรัพยากรท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่ท่องเที่ยว เป็นต้น (Johanson et al., 2011; Millar et al., 2010; Suh et al., 2012; Wagen, 2015; ทินกฤต รุ่งเมือง, 2558)

สมรรถนะเหล่านี้เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้และฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งต้องอาศัยความสมัครใจ ความยินดีเต็มใจที่จะพัฒนาตนเอง ไม่มีใครบังคับใครได้ (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสร้างกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎีเพื่อเทียบเคียงว่า สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว สามารถนำแนวคิดการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ ของ Boyatzis (2006A) และ Boyatzis (2006B) มาเป็นแนวทางทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ที่สำคัญด้วยบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเป็นกลุ่มคนทำงานอายุระหว่าง 25-60 ปี จึงสามารถนำทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ของ Knowles (1980) มาเป็นแนวทางออกแบบกิจกรรมการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม และนำแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ ของ Kolb and Kolb (2008) มาเป็นแนวทางออกแบบสื่อการเรียนรู้ให้มีความหลากหลายสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้ทั้งแบบปฏิบัติ แบบบอกนัย แบบเอกนัย และแบบ ซึมซับ เพื่อให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับประสบการณ์ที่ครอบคลุมต่อการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และนำแนวคิดทฤษฎีการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ มาเป็นแนวทางอธิบายเนื้อหาและกระบวนการที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามบริบทการทำงานในองค์การซึ่งจะเกี่ยวข้องกับทั้งการถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์เรื่องงานและทักษะทางสังคม (Koete & Lin, 2013; Sandor, 2014) นอกจากนี้ยังได้นำแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาองค์การ ของ Cummings & Worley (2009) และรูปแบบชีวนิเวศวิทยาของการพัฒนามนุษย์ ของ Bronfenbrenner and Ceci (1994) นำมาเป็นแนวทางการตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับเงื่อนไขทั้งระดับตัวบุคคล ระบบต่างๆ ในองค์การ หลักการทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง หรือแม้แต่ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติ เพื่อที่จะสามารถอธิบายโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลในต่อการส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างลึกซึ้งและชัดเจน

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยทำการสังเคราะห์แนวปฏิบัติตามแนวโครงสร้างความรู้ของมนุษย์ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ Coghlan and Brannick (2014) เสนอไว้ให้ผู้วิจัยดำเนินการควบคู่ไปพร้อมกับการปฏิบัติ ประกอบด้วย การเปิดรับประสบการณ์ การสะท้อนคิดหรือทำความเข้าใจประสบการณ์ที่ได้รับ การพิจารณาความเป็นเหตุเป็นผลระหว่างความเข้าใจที่เกิดขึ้นกับแนวคิดทฤษฎีหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ และการให้คุณค่าหรือแสดงข้อเท็จจริงในลักษณะโครงสร้างความสัมพันธ์ขององค์ความรู้ที่เกิดขึ้น อันจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ช่วงก่อนดำเนินการ กลยุทธ์ช่วงระหว่างดำเนินการ และกลยุทธ์ช่วงหลังดำเนินการ ดังนั้นคุณค่าที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ส่งผลให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้เพิ่มพูนสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง และทำให้บุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนมีเครื่องมือที่สามารถใช้เป็นแนวทางการพัฒนาตนเอง หรือพัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องให้มีคุณภาพและมีความเป็นมืออาชีพต่อไป

อย่างไรก็ตาม กรอบแนวคิดในการวิจัยที่ปรากฏในภาพประกอบ 8 เป็นเพียงแนวทางการดำเนินการวิจัยที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์บุคลากรที่เกี่ยวข้องเบื้องต้น ดังนั้นในระหว่างดำเนินการวิจัยผู้วิจัยจึงมีการเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อผู้วิจัยค้นพบข้อเท็จจริงที่สอดคล้องกับบริบทของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

- * ช่องว่างของการสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติ
- * ช่องว่างของการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานที่ผ่านมา
- * ความต้องการเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ยั่งยืน



- 
ผู้วิจัย
- 
ผู้บริหาร
วิสาหกิจ
- 
ตัวแทน
ส่วนงาน
- 
นักพัฒนา
การท่องเที่ยว
- 
ผู้นำชุมชน
- 
ผู้ปฏิบัติงานใน
วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ภาพประกอบ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ในระยะแรกเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในระดับองค์การ เพื่อทำความเข้าใจความหมายและลักษณะ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ส่วนระยะต่อมาเป็นการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลในระดับตัวบุคคล เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. พื้นที่วิจัย
2. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล
7. จรรยาบรรณในการวิจัย
8. การพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

พื้นที่วิจัย

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นองค์การที่เกิดจากการรวมกลุ่มของบุคคลที่อาศัยในพื้นที่ตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เริ่มต้นเมื่อปี พ.ศ.2555 มีการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อเป้าหมายในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพ สร้างรายได้ผ่านการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิต 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และมุ่งแก้ปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ ภายใต้การบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยสมาชิกในชุมชน

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ 2 ส่วน คือ

- 1) ส่วนงานอำนวยการ ประกอบด้วย 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายฐานข้อมูลและทะเบียน ฝ่ายสถานที่และจัดเลี้ยง ฝ่ายขาย และฝ่ายอนุรักษ์

2) ส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ประกอบด้วย 6 ฝ่าย คือ ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน ฝ่ายอาหารพื้นเมือง ฝ่ายมัคคุเทศก์ ฝ่ายของฝากที่ระลึก ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ และฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว

จากวิสัยทัศน์และโครงสร้างของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ผู้วิจัยจึงกำหนดพื้นที่วิจัยดังกล่าวด้วยเหตุผลที่ว่า มีรูปแบบการบริหารงานแบบองค์การ และผู้วิจัยเลือกส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยวออกมา 3 ฝ่าย จากทั้งสิ้น 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ และฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน เนื่องจากเป็นฝ่ายที่มีการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยตรง ได้แก่ การชมวิถีสองฝั่งคลองน้ำเชี่ยว การชมหอยปากเปิด การปลูกป่าชายเลน และชมหิ่งห้อย การพักแบบพื้นบ้าน การสาธิตและทดลองทำอบใบจากและขนมข้าวเกรียบยาน้ำ นอกจากนี้ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ และฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน เป็นฝ่ายที่มีความโดดเด่นและเป็นเอกลักษณ์ของพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว เป็นแหล่งของรายได้ในการจัดการท่องเที่ยวของบ้านน้ำเชี่ยว รวมทั้งจากการสัมภาษณ์บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว พบว่า ในฝ่ายงานดังกล่าวมีความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของตนให้เข้มแข็ง เพื่อสานต่อวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวให้คงอยู่ และเป็นแบบอย่างแก่บุคลากรรุ่นต่อไปหรือองค์กรอื่นๆ ที่สนใจเข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (จุฑารัตน์ แจ่มจิ้น, 2555; ธนกฤต ภัทร์ธรร, 2559; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559)

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ซึ่งเป็นการเลือกผู้ให้ข้อมูลและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการแบบอิงจุดมุ่งหมาย กล่าวคือ ผู้วิจัยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องและความสามารถในการให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างครบถ้วนและลึกซึ้ง นอกจากนี้ยังพิจารณาจากลักษณะที่เป็นเอกพันธ์หรือมีเอกลักษณ์ร่วมกัน ได้แก่ การเป็นสมาชิกหรือที่ปรึกษาของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว การมีประสบการณ์ดำเนินงานในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมากกว่า 2 ปี และยังมีสถานะเป็นสมาชิกหรือที่ปรึกษาอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งพิจารณาจากความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย (ภัทรพร เกษสังข์, 2559)

การเข้าถึงผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ผู้วิจัยในฐานะบุคคลที่ 2 (Second-person practice) ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ต้องอาศัยการสร้างควมไว้วางใจ (Coghlan & Brannick, 2014) ด้วยการพูดคุยและสร้างประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ร่วมกับ

คนในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยผู้วิจัยได้เคยเป็นนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนแห่งนี้ และได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้บริหารของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในฐานะนิสิตและนักวิจัย ในประเด็นจุดเด่นและความต้องการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทำให้ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยมีความคุ้นเคยกับพื้นที่วิจัยและบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว รวมทั้งผู้วิจัยได้ติดต่อประสานงานโดยตรงกับผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการเชิญชวน นัดหมาย และติดตามบุคลากรที่สนใจและยินดีให้ข้อมูลหรือเข้าร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ ทำให้ผู้วิจัยได้รับความร่วมมือจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นอย่างดี นอกจากนี้กระบวนการในการเข้าถึงผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยที่ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดทางจิตวิทยามาใช้ คือ การจูงใจภายใน เช่น การชี้แจงประโยชน์ด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย จะได้จากการเข้าร่วมการวิจัยนี้ และการจูงใจภายนอก เช่น การมอบเกียรติบัตร ของที่ระลึก ค่าเบี้ยเลี้ยง และแนวทางการมอบหมายงานสำคัญแก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่เข้าร่วมการวิจัยนี้

ทั้งนี้หากในระหว่างดำเนินการวิจัยพบว่า ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยมีความประสงค์จะถอนตัวจากการดำเนินการวิจัย ในเบื้องต้นผู้วิจัยได้แจ้งให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทราบว่าสามารถถอนตัวได้ตามจรรยาบรรณการวิจัยและการพิทักษ์สิทธิ แต่การวิจัยนี้ยังต้องดำเนินต่อไปโดยผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยท่านอื่นๆ ที่ยังคงอยู่ และผู้วิจัยได้ถามไถ่และพิจารณาสาเหตุการถอนตัวเพื่อป้องกันเหตุการณ์นี้ในอนาคต ส่วนในกรณีที่ขาดการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งคราว ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยท่านนั้นจะยังสามารถให้ข้อมูลเฉพาะในช่วงที่เกี่ยวข้อง และผู้วิจัยได้ถามไถ่และพิจารณาสาเหตุการขาดการเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งคราวเพื่อวางแผนในครั้งต่อไป

ดังนั้นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยจึงประกอบด้วย 2 บทบาท ได้แก่

ตาราง 2 ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและบทบาทหน้าที่

บทบาท	ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย			
	ผู้บริหาร วิสาหกิจ	ตัวแทน ส่วนงาน	นักพัฒนา	ผู้นำชุมชน
ผู้ให้ข้อมูล				
1. ความหมายและลักษณะ	○	○	○	
2. กระบวนการทำงาน	○	○	○	○
4. ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ	○	○	○	○
ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ				
1. ชี้แจงแผน	○	○		
2. ชี้แจงเรียนรู้	○	○		
3. ชี้แจงสะท้อนคิด	○	○		
4. ชี้แจงประเมินผล	○	○		
5. ชี้แจงเคราะห์แนวปฏิบัติ	○	○	○	
หมายเหตุ ○ คือ Key informants ○ คือ Informants				

1. **ผู้ให้ข้อมูล** เกี่ยวกับความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วย

1.1 ภาควิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 มีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เช่น การทำออบไอบจากบ้านน้ำเขียว การทำขนมข้าวเกรียบยาคหน้า การขับเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว การจัดบ้านพักโฮมสเตย์ เป็นต้น อีกทั้งเป็นวิทยากรด้านการจัดการท่องเที่ยวทั้งภายในและภายนอกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตั้งแต่ปี พ.ศ.2555

ภาควิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีบทบาทเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informant) ในประเด็นกระบวนการทำงานของส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ซึ่งเป็นข้อกำหนดในการทำงานหรือพฤติกรรมการทำงานที่ปฏิบัติต่อกันมาของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

1.2 ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ได้แก่ เจริญญิก สมาชิกฝ่ายภูมิปัญญา
 พื้นบ้าน สมาชิกฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ สมาชิกฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว โดยทุกท่านมี
 ประสบการณ์ทำงานร่วมกันในการจัดการท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมากกว่า 5 ปี

ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยวมีบทบาทเป็นผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key
 informants) ในประเด็นความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการ
 ทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตั้งแต่การนำเสนอกิจกรรม การต้อนรับ การสาธิตและ
 แนะนำ การให้ความช่วยเหลือ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมหรือเป็นส่วนหนึ่ง การส่งต่อระหว่าง
 กิจกรรม และการอำลา รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงาน ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้อง
 กับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

1.3 นักพัฒนาการท่องเที่ยว คือ รักษาการผู้จัดการสำนักงานพัฒนาพื้นที่พิเศษ
 หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง จังหวัดตราด (อพท. 1) และเจ้าหน้าที่พัฒนาการท่องเที่ยว
 สำนักงานพัฒนาพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง จังหวัดตราด (อพท. 1) เป็นผู้
 ประสบการณ์ด้านการพัฒนาพื้นที่พิเศษ โดยเฉพาะด้านแผนงาน นโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยว
 และการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของชุมชนอย่างยั่งยืน ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 จนถึง
 ปัจจุบัน อีกทั้งเป็นพี่เลี้ยงให้กับพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวในด้านการบริหารจัดการ การทำการตลาดเชิงรุก
 การประชาสัมพันธ์ การวางแผนรองรับนักท่องเที่ยว และการฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเสื่อมโทรม ตั้งแต่
 ปี พ.ศ. 2555 จนถึงปัจจุบัน

นักพัฒนาการท่องเที่ยว เป็นผู้ให้ข้อมูลรอง (Informant) ในประเด็นความหมาย
 และแนวทางการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในฐานะผู้ให้คำปรึกษา สนับสนุน และช่วยเหลือผู้
 จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จใน
 การทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

1.4 ผู้นำชุมชนจากเทศบาลตำบลน้ำเชี่ยว คือ นายกเทศมนตรีตำบลน้ำเชี่ยว
 เป็นผู้ดูแลด้านการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งเศรษฐกิจ สาธารณูปโภค สุขภาพและคุณภาพชีวิต
 การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ตำบลน้ำเชี่ยว ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 จนถึง
 ปัจจุบัน

ผู้นำชุมชนจากเทศบาลตำบลน้ำเชี่ยว เป็นผู้ให้ข้อมูลรอง (Informant) ใน
 ประเด็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
 ระดับนโยบาย แผนงาน รวมทั้งให้ข้อมูลในประเด็นผลกระทบที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวเชิง
 สร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว ตำบลน้ำเชี่ยว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด

2. ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ที่ให้ความร่วมมือผ่านการแสดงความคิดเห็นและลงมือทำกิจกรรมในชั้นการวางแผน เรียนรู้ สะท้อนคิด และประเมินผลจากการปฏิบัติ ประกอบด้วยผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก และผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการที่ให้ข้อเสนอแนะในระหว่างการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วยผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก และนักพัฒนาการท่องเที่ยว

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนดำเนินการวิจัยนี้เป็นไปตามรูปแบบการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ของ Coghlan and Brannick (2014) ซึ่งเชื่อว่าการวิจัยไม่ใช่เพียงการพรรณนาความเข้าใจและอธิบายความสัมพันธ์เท่านั้น แต่ควรไปถึงการสร้างการเปลี่ยนแปลงทางความคิดและการปฏิบัติ ภายใต้การรับรู้และตีความคำพูด การกระทำ ที่ปรากฏขึ้นในบริบทที่ศึกษา ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะบุคคลที่ 2 (Second-person practice) ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว จึงดำเนินการวิจัยบนพื้นฐานการร่วมมือกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยซึ่งเป็นสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวถือเป็นบุคคลที่ 1 (First-person practice) ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยขั้นตอนดำเนินการวิจัยนี้เริ่มจากการค้นหาและทำความเข้าใจวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว จากนั้นนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาเป็นรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยอาศัยการมีส่วนร่วม การปฏิบัติซ้ำๆ การสะท้อนคิด และการประเมินผล

ขั้นตอนดำเนินการวิจัยตามรูปแบบการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ของ Coghlan and Brannick (2014) มีลักษณะพลวัตที่ซับซ้อนและสัมพันธ์กัน (Complex dynamics) เกิดขึ้นทั้งในตัวบุคคลที่ 1 และ 2 โดยพลวัตที่ซับซ้อนและสัมพันธ์กันของบุคคลที่ 1 ปรากฏให้เห็นในขั้นตอนการปฏิบัติ (The main step of action research cycles) หรือที่การวิจัยนี้เรียกว่า ส่วนการปฏิบัติ เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ในขณะที่พลวัตที่ซับซ้อนและสัมพันธ์กันของบุคคลที่ 2 ปรากฏให้เห็นในขั้นตอนโครงสร้างความรู้ของมนุษย์ (The structure of human knowing) หรือที่การวิจัยนี้เรียกว่า ส่วนการรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและองค์การอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

ส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นขั้นตอนการทำความเข้าใจและวิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยองค์ความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ซึ่งเป็นการศึกษา วิจัย ออกแบบเครื่องมือและกิจกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานทั้งในระดับตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ส่วนงานท่องเที่ยว และวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวด้วยหลักจิตวิทยา (ทิพทินนา สมุทรานนท์, 2547) ขั้นตอนดำเนินการวิจัยในส่วนนี้จะก่อให้เกิดโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดวงรอบการวิจัย 2 รอบ และกำหนดจุดสิ้นสุดการวิจัยในส่วนนี้เมื่อผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสามารถนำประเด็นที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในบริบทการทำงานจริงได้ด้วยตนเอง และเมื่อข้อมูลที่ได้ในแต่ละขั้นเกิดขึ้นซ้ำๆ ไม่มีข้อมูลใหม่เกิดขึ้น หรือที่เรียกว่า ข้อมูลอิ่มตัว

ส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวนี้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ตามวงรอบการปฏิบัติ (The main step of action research cycle) ดังนี้

1. **การวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing)** เป็นขั้นตอนค้นหาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน บัญชีและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับเป้าหมายของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ต้องการเติมเต็ม โดยมีวิธีการดังนี้

1.1 ผู้วิจัยวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้ (Documentary analysis) ผู้วิจัยใช้แบบบันทึกการทบทวนวรรณกรรมเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 1)

1.2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว นักพัฒนาการท่องเที่ยว และผู้นำชุมชนจาก

เทศบาลตำบลน้ำเขียว เกี่ยวกับความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน และการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว รวมทั้งปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ โดยการสัมภาษณ์นี้เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interview) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 2)

1.3 ผู้วิจัยสังเกตกระบวนการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ในสถานการณ์การทำงานจริง ทั้งในระหว่างการเตรียมการและระหว่างการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยการสังเกตนี้เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และใช้แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 3)

2. การวางแผน (Planning action) เป็นขั้นตอนกำหนดประเด็นที่ต้องการเปลี่ยนแปลง และลำดับความสำคัญเร่งด่วนของประเด็นการเปลี่ยนแปลง ระบุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดหวัง ออกแบบกิจกรรม สื่ออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และพิจารณาทำความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เพื่อให้ได้แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยมีวิธีการดังนี้

2.1 ผู้วิจัยเชิญประชุมกลุ่ม โดยเริ่มจากการอธิบายขั้นตอนการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ จากนั้นให้ผู้ร่วมประชุมเขียนข้อความและอธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อความที่เขียน ตามประเด็นที่ประกอบด้วยสถานการณ์การทำงานร่วมกันของสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในปัจจุบัน และภาพฝันหรือความสำเร็จในการการทำงานร่วมกันของสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในอนาคต โดยผู้วิจัยนำข้อมูลของแต่ละคนมารวมกันแล้วสรุปเป็นอุดมการณ์หรือวิสัยทัศน์ร่วมกัน จากนั้นให้ทุกคนช่วยกันพิจารณาวิธีการหรือกลยุทธ์ที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามที่สมาชิกต้องการ และร่วมกันกำหนดแผนปฏิบัติการในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2546) ในระยะนี้ผู้วิจัยใช้ประเด็นการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ (Appreciation-Influence-Control: A-I-C) เป็นเครื่องมือในการดำเนินการ (เครื่องมือที่ 4)

2.2 ผู้วิจัยสนทนากลุ่มกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ โดยเริ่มจากการนัดหมายเรื่องวัน เวลา สถานที่ และประเด็นการสนทนา เมื่อถึงวันเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้เชิญให้ผู้ร่วมสนทนา

นั่งตามผังที่นั่ง จากนั้นแนะนำทีมผู้ช่วยวิจัย และให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการสนทนากลุ่มและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมสนทนา เมื่อทำความเข้าใจและเข้าใจบทบาทแล้ว ผู้วิจัยได้เริ่มการสนทนาตามประเด็นการสนทนากลุ่มที่กำหนดไว้ในบันทึกการสนทนากลุ่ม เมื่อการสนทนากลุ่มครอบคลุมแล้ว ผู้วิจัยสรุปประเด็นอีกครั้งและกล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนาที่สละเวลามาเข้าร่วม (ชาย โพธิ์สีตา, 2554; ภัทราพร เกษสังข์, 2559) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ประเด็นการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย (เครื่องมือที่ 5)

2.3 ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยสังเกตการมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งในช่วงการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์และการสนทนากลุ่ม โดยการสังเกตนี้เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และใช้แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 6)

3. การลงมือปฏิบัติ (Taking action) เป็นขั้นตอนเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยผู้วิจัยร่วมกับผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว และตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก กิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งเป็นขั้นตอนที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ เพื่อให้ได้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) จากการร่วมกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ โดยมีวิธีการดังนี้

3.1 ผู้วิจัยและผู้ดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

3.2 ผู้วิจัยใช้การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review: AAR) โดยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดตามแนวทางการทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review: AAR) โดยประเด็นสะท้อนคิดประกอบด้วยการสะท้อนคิดขณะการปฏิบัติ (Reflection-in-action) และการสะท้อนคิดหลังการปฏิบัติ (Reflection-on-action) (Coghlan & Brannick, 2014) ในระยะนี้ผู้วิจัยใช้ประเด็นทางการทบทวนหลังการปฏิบัติรายบุคคลเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ (เครื่องมือที่ 7)

3.3 ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group reflection) เกี่ยวกับความคิดความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินกิจกรรม เพื่อวิเคราะห์วิจารณ์และอภิปรายร่วมกันถึงความคิดความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นว่านำไปสู่ประสบการณ์ใดบ้าง รวมทั้งเชื่อมโยงว่าประสบการณ์ที่ได้รับมีประโยชน์อย่างไร และสามารถนำไปปรับใช้ในอนาคตได้อย่างไร (Boud,

Keogh, & Walker, 1996; ปิยาณี ณ นคร, 2556) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ประเด็นการสะท้อนคิดแบบกลุ่มเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย (เครื่องมือที่ 8)

3.4 ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยสังเกตการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการสะท้อนคิดของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ โดยการสังเกตนี้เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และใช้แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 9)

4. การประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) เป็นขั้นตอนสรุปประเด็นที่เกิดขึ้นระหว่างการลงมือปฏิบัติตามแผนงานและตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น ขั้นตอนการวางแผน และขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา โดยเปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่างในการปฏิบัติกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาพิจารณาออกแบบและวางแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในระยะต่อไป ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่มกับผู้ร่วมวิจัย ซึ่งมีวิธีการดังนี้

4.1 ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดด้วยตนเอง (Self-Reflection) เกี่ยวกับความคิดความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินโครงการตั้งแต่ขั้นแรก เพื่อวิเคราะห์วิจารณ์และเขียนถึงความคิดความรู้สึกที่เกิดขึ้นนั้นว่านำไปสู่ประสบการณ์ใดบ้าง รวมทั้งเชื่อมโยงว่าประสบการณ์ที่ได้รับมีประโยชน์อย่างไร และสามารถนำไปปรับใช้ในอนาคตได้อย่างไร (Boud et al., 1996; ปิยาณี ณ นคร, 2556) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้ประเด็นการสะท้อนคิดด้วยตนเองเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย (เครื่องมือที่ 10)

4.2 ผู้วิจัยสนทนากลุ่มกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ โดยเริ่มจากการนัดหมายเรื่องวัน เวลา สถานที่ และประเด็นการสนทนา เมื่อถึงวันเวลาที่กำหนด ผู้วิจัยได้เชิญให้ผู้ร่วมสนทนานั่งตามผังที่นั่ง จากนั้นแนะนำทีมผู้ช่วยวิจัย และให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการสนทนากลุ่มและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมสนทนา เมื่อทำความเข้าใจและเข้าใจบทบาทแล้ว ผู้วิจัยได้เริ่มการสนทนาตามประเด็นการสนทนากลุ่มที่กำหนดไว้ในบันทึกการสนทนากลุ่ม เมื่อการสนทนากลุ่มครอบคลุมแล้ว ผู้วิจัยสรุปประเด็นอีกครั้งและกล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนาที่สละเวลาเข้าร่วม (ชาย โพธิ์สิตา, 2554; ภัทราพร เกษสังข์, 2559) โดยผู้วิจัยใช้ประเด็นการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย (เครื่องมือที่ 11)

4.3 ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยสังเกตการสะท้อนคิดด้วยตนเองและการมีส่วนร่วมในการสนทนากลุ่มของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้าน

น้ำเขียว ตัวแทนจากส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว และตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก โดยการสังเกตนี้เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และใช้แบบบันทึกการสังเกตเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 12)

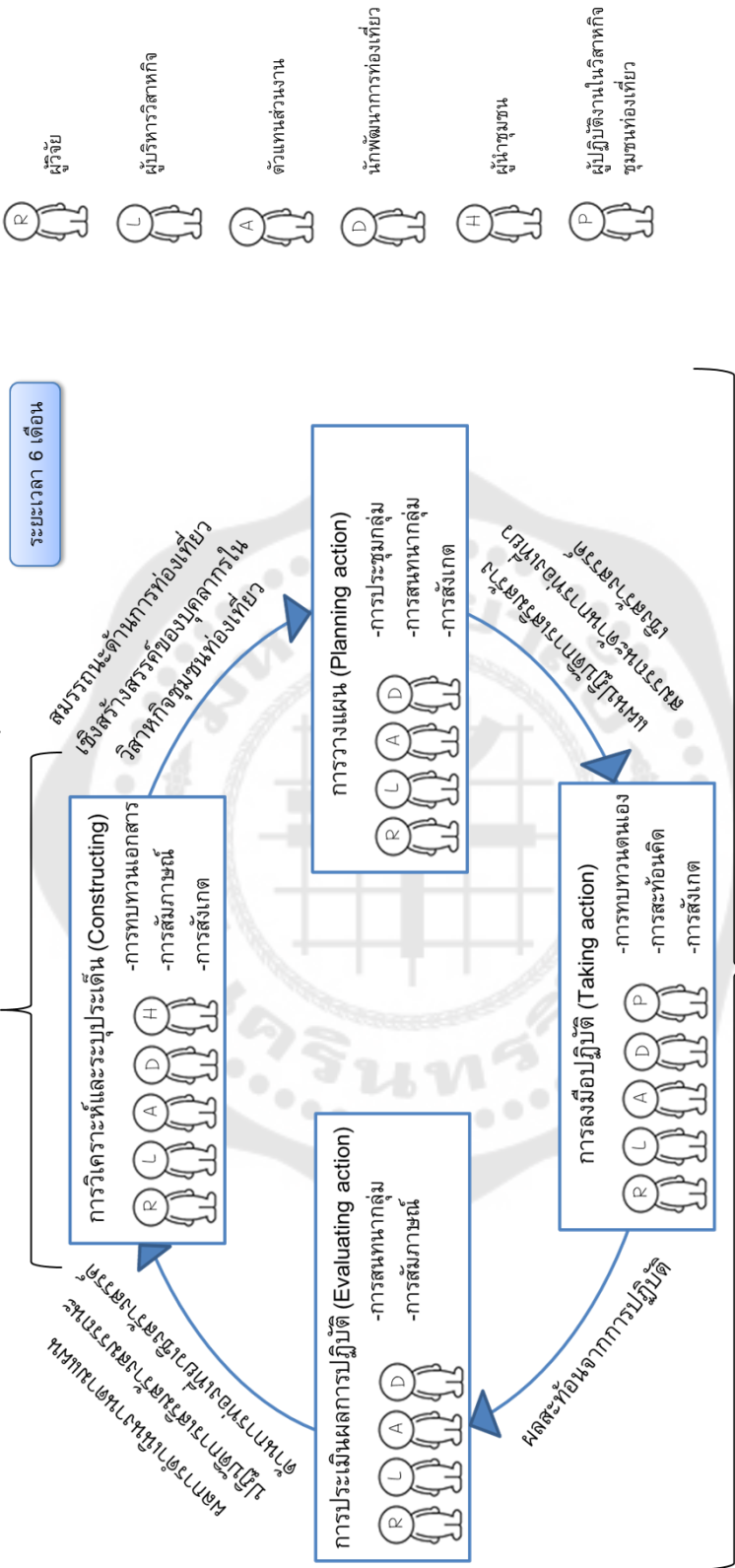
ทั้งนี้การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวนี้ดำเนินการ 2 รอบการวิจัย เพื่อให้รูปแบบการเสริมสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการและบริบทของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวมากที่สุด รวมทั้งทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเกิดการเปลี่ยนแปลงคุณลักษณะและความสามารถในระดับความคิดและพฤติกรรมตามแนวคิดของ Boyatzis (1982) โดยการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เกิดได้จากการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองและการสะท้อนคิดหรือได้รับข้อมูลป้อนกลับจากการปฏิบัติตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเปลี่ยนแปลงด้วยความตั้งใจ โดยคุณลักษณะและความสามารถในระดับความคิดและพฤติกรรมของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการที่ต้องแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวด้วยตนเอง

5. การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นขั้นตอนพิจารณาและให้ข้อสรุปโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ให้เป็นลายลักษณ์อักษร และผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องและความเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยการสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ โดยผู้วิจัยได้นัดหมายบุคคลที่เกี่ยวข้อง 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกเป็นผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการประกอบด้วย ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว และตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก เป็นผู้เชี่ยวชาญ (Peer debriefing) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาศุภร์ จันประเสริฐ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลานันต์) นักวิชาการด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (คุณธนกฤต ภัทรธรรพร) โดยเชื้อเชิญให้ผู้ร่วมสนทนานั่งตามผังที่นั่ง แนะนำทีมผู้ช่วยวิจัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการวิจัยและการมีส่วนร่วมของผู้ร่วมสนทนา เมื่อทำความรู้จักและเข้าใจบทบาทแล้ว ผู้วิจัยได้ยกร่างรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และเริ่มการ

สนทนาตามประเด็นการสนทนากลุ่มที่กำหนดในบันทึกการสนทนากลุ่ม เมื่อการสนทนากลุ่ม
ครอบคลุมแล้ว ผู้วิจัยสรุปประเด็นอีกครั้งและกล่าวขอบคุณผู้ร่วมสนทนาที่สละเวลาเข้ามาเข้าร่วม
(ชาย โปธิสิตา, 2554; ภัทราพร เกษสังข์, 2559) ดังนั้นในขณะนี้ผู้วิจัยใช้ประเด็นการสนทนากลุ่ม
เป็นเครื่องมือในการดำเนินการวิจัย (เครื่องมือที่ 14) และทำที่สุดท้ายที่สุดผู้วิจัยจัดทำรายงานรูปแบบการ
เสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว



วัตถุประสงค์ที่ 1.1 เพื่อทำความเข้าใจความหมายและลักษณะ กระบวนการทำงาน แบบแผนการทำงาน และปัจจัยระดับตัวบุคคล กลุ่ม และองค์การ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวหมู่บ้านหน้าเขาเขียว



วัตถุประสงค์ที่ 1.2 เพื่อวิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวหมู่บ้านหน้าเขาเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ

ภาพประกอบ 9 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

ส่วนการรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและองค์การอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เป็นขั้นตอนการรวบรวมข้อค้นพบที่ปรากฏในส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยส่วนที่ 1 และ 2 นี้ จะดำเนินควบคู่กันไป จนกระทั่งได้แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วยขั้นตอนการวิจัย 5 ขั้นตอน ตามโครงสร้างความรู้ของมนุษย์ (The structure of human knowing) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) ดังนี้

1. การได้ประสบการณ์ด้วยตนเอง (Experiencing) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลหรือปรากฏการณ์ที่ได้พบในระหว่างการดำเนินตามวงจรการวิจัยแต่ละขั้น ในรูปแบบการคิด เช่น กระบวนการคิด จินตนาการ การจดจำได้ เป็นต้น หรือการรู้สึก เช่น อารมณ์ทางบวก อารมณ์ทางลบ เป็นต้น หรือการแสดงออกทางร่างกาย โดยผู้วิจัยได้อาศัยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ บันทึกสนทนา ภาพถ่าย แผนภาพความคิดจากการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ และการพูดคุยสนทนากลุ่ม โดยในขั้นตอนการได้ประสบการณ์นี้ผู้วิจัยใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล (เครื่องมือที่ 2, 3, 6, 7, 8, 9, 10)

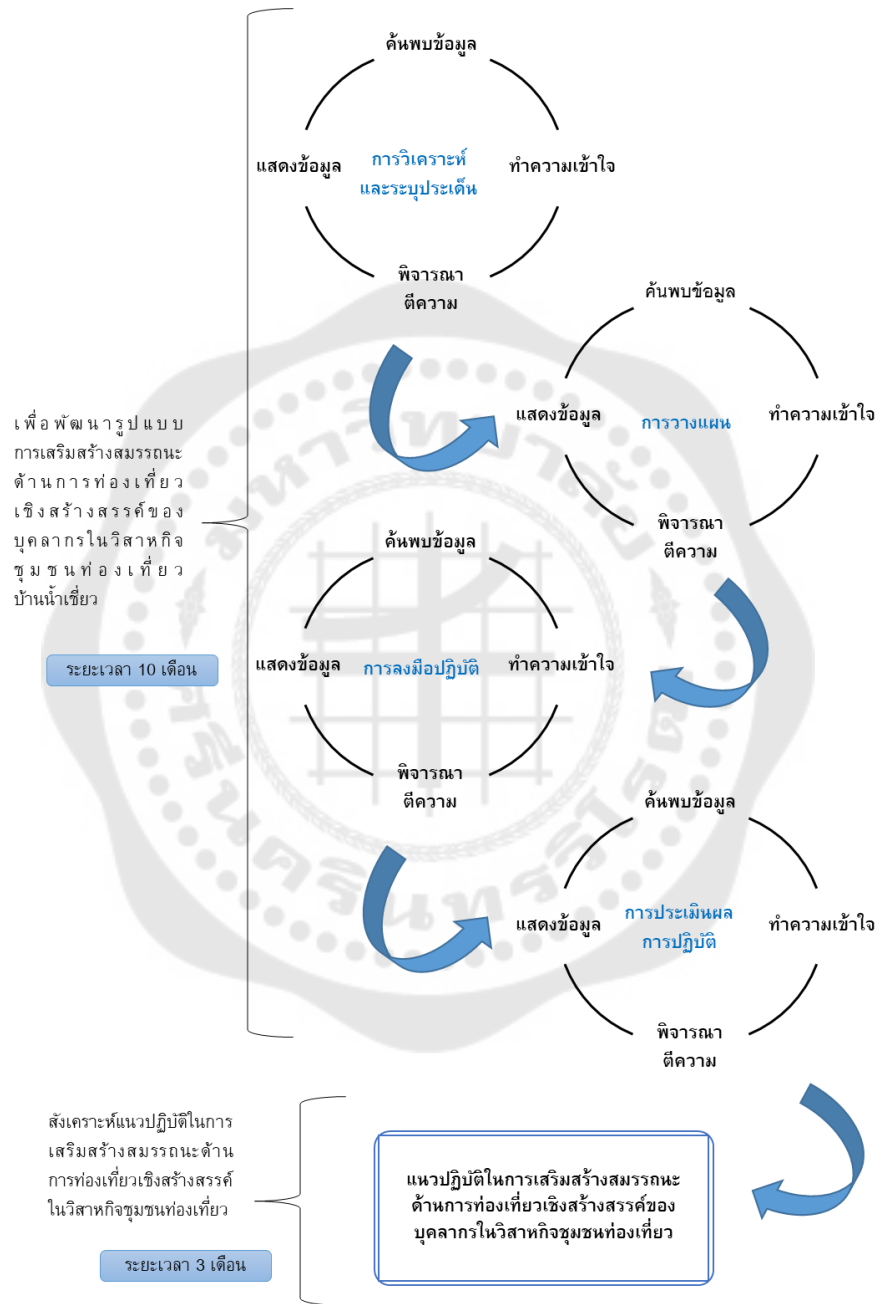
2. การทำความเข้าใจ (Understanding) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยพิจารณาความหมายและความสัมพันธ์ของปรากฏการณ์ต่างๆ ที่ได้จากการรวบรวมในขั้นแรก เพื่อทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้ โดยผู้วิจัยจะตั้งข้อสังเกตและพิจารณาต้นเหตุของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และหากยังขาดข้อมูลผู้วิจัยจะซักถามหรือรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ทั้งนี้ในขั้นตอนการสะท้อนคิดหรือทำความเข้าใจ ผู้วิจัยใช้แบบฟอร์มการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล

3. การพิจารณาตีความ (Judging) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยพิสูจน์ความเข้าใจเชิงเหตุผลของตนกับแนวคิดทฤษฎีหรือหลักฐานเชิงประจักษ์ ด้วยการทดสอบ การเปรียบเทียบ การจัดลำดับ หรือใช้วิจารณ์ญาณส่วนบุคคล โดยมีกรอบการวิจัยเป็นฐาน

4. การแสดงข้อเท็จจริง (Taking action) เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยตัดสินใจให้คุณค่าและแสดงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประเด็นนั้นๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาหรือดำเนินการตามวงจรการวิจัยแต่ละขั้นต่อไป

5. การสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เป็นขั้นตอนสรุปองค์ความรู้และวิธีการปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้เป็นลายลักษณ์อักษร

ประกอบด้วย กลยุทธ์ช่วงก่อนดำเนินการ กลยุทธ์ช่วงระหว่างดำเนินการ และกลยุทธ์ช่วงหลังดำเนินการ



ภาพประกอบ 10 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัยเพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิชาศึกษาระดับอุดมศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ตามแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) การเก็บรวบรวมข้อมูลปรากฏในทุกขั้นตอนการดำเนินการวิจัยปฏิบัติในองค์การ โดยประเด็นที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่ว่า (1) เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และ (2) เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ซึ่งอาศัยเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ (Coghlan & Brannick, 2014; ชาย โพธิสิตา, 2554; ภัทรพร เกษสังข์, 2559; วรณดี สิทธิินรากร, 2556)

1. การวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัย (Documentary analysis) เป็นการรวบรวมจัดแจง ตีความ ทำความเข้าใจสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น งานเขียน บทสุนทรพจน์ วรรณกรรม ระเบียบข้อบังคับ จดหมายเหตุ บันทึกภาคสนาม ภาพวาด ภาพถ่าย เป็นต้น และสื่อประเภทอื่นๆ เช่น ภาพยนตร์ สื่อเสียง วัตถุ ศิลปะการแสดงต่างๆ เป็นต้น โดยอาจเป็นได้ทั้งเอกสารปฐมภูมิและทุติยภูมิ ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้องกับความหมายและกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ รวมทั้งความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับเป้าหมายของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและหลักการของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing)

2. การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เป็นการเฝ้ามองอย่างมีเป้าหมาย ใน 4 ประเด็น คือ รูปลักษณะคุณสมบัติภายนอก กิริยาท่าทาง ภาษา การแสดงออกทางตำแหน่งตามบทบาทหน้าที่ และการใช้เวลาให้ความสำคัญกับสถานการณ์ ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การสังเกตและบันทึกสิ่งที่สังเกตในรูปแบบข้อความ ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว ภายใต้ประเด็นการสังเกตทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือ ส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ผู้วิจัยใช้การสังเกตในขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) ขั้นตอนการวางแผน (Planning action) และขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ (Taking action) และขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) และส่วนการรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและ

องค์การอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยใช้การสังเกตในขั้นตอนการได้ประสบด้วยตนเอง (Experiencing)

3. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการพูดคุยระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลแบบเผชิญหน้า โดยมีการกำหนดประเด็นคำถามอย่างหลวมๆ เพื่อเป็นแนวทางการสัมภาษณ์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interview) ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกทั้ง 2 ส่วน กล่าวคือ ส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ในขั้นตอนการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) และขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) และส่วนการรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและองค์การอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์ในขั้นตอนการได้ประสบด้วยตนเอง (Experiencing)

4. การสนทนากลุ่ม (Focus group) บางครั้งถูกเรียกว่า การสัมภาษณ์กลุ่ม การอภิปรายกลุ่มย่อย เป็นการพูดคุยระหว่างระหว่างผู้สัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติหรือมีลักษณะร่วม ตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป แต่ไม่ควรเกิน 10 คน โดยเป็นการพูดคุยร่วมกันแบบเผชิญหน้า ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การสนทนากลุ่มเพื่ออภิปรายอย่างมีจุดมุ่งหมาย ภายในเวลาประมาณ 50-60 นาที ในส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ขั้นตอนการวางแผน (Planning action) และการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action) และการวิเคราะห์รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

5. การประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ (Appreciate-Influence-Control: A-I-C) เป็นการรวมกลุ่มบุคคลที่มีคุณสมบัติหรือมีลักษณะร่วมเพื่อรับทราบข้อมูล พูดคุยแสดงความคิดเห็น และช่วยกันกำหนดวิสัยทัศน์จากประสบการณ์ของแต่ละคน รวมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางหรือแผนปฏิบัติการเพื่อกระตุ้นการดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ ด้วยการให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการร่วมกันวางแผนและออกแบบแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ในขั้นตอนการวางแผน (Planning action) ซึ่งอยู่ในส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

6. การสะท้อนคิด (Reflection) ในที่นี้มุ่งไปที่การทบทวนหลังการปฏิบัติ (After Action Review: AAR) หรือการพูดคุยถึงสิ่งที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว เพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์/เป้าหมายกับผลลัพธ์จากการปฏิบัติ ผ่านคำถามสำคัญ เช่น สิ่งที่คาดว่าจะได้รับการปฏิบัติคืออะไร สิ่งที่เกิดขึ้นจริงคืออะไร เหมือนหรือต่างกันอย่างไร เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น สิ่งใดที่ปฏิบัติได้ดีหรือสิ่งใดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไข และวิธีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเป็นอย่างไร ซึ่งในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยใช้การสะท้อนคิดทั้งแบบกลุ่มและแบบรายบุคคล เพื่อให้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้พิจารณาถึงความคิด ความรู้สึก และการกระทำของตนเองในระหว่างการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทั้งขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ (Taking action) และขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action)



ตาราง 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาท	เทคนิคการรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือรวบรวมข้อมูล
การวิเคราะห์และ ระบุประเด็น (Constructing)	ผู้วิจัย	ศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับหลักการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และวิชาทฤษฎีชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเชี่ยว	- การสรุปความ - การวิเคราะห์ - การสังเคราะห์ข้อมูล	- แบบบันทึกการพบพาน วรรณกรรม
		สังเกตกระบวนการทำงานและแบบแผนการทำงาน ของผู้ได้ศึกษาท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิชาทฤษฎี ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ในสถานการณ์การ ทำงานจริง	- การสังเกตแบบมีส่วนร่วม	- แบบบันทึกการสังเกต
	1. ประธานวิชาทฤษฎีฯ 2. ตัวแทนกลุ่มท่องเที่ยวฯ 3. นักพัฒนาการท่องเที่ยว 4. ผู้นำชุมชน	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับความหมายของการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ ความเป็นมาของวิชาทฤษฎีชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเชี่ยว จุดเริ่มต้น จุดเปลี่ยน และกระบวนการ เปลี่ยนผ่านสู่การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ บทบาทความรับผิดชอบ การดำเนินงานของวิชาทฤษฎี ชุมชนท่องเที่ยว ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ปัจจัยและเงื่อนไขเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน ด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	- การสัมภาษณ์เชิงลึก	- แบบบันทึกการสัมภาษณ์ โครงสร้าง

ตาราง 3 (ต่อ)

ขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาท	เทคนิคการรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือรวบรวมข้อมูล
การวางแผน (Planning Action)	ผู้วิจัย	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งผลการมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 	<ul style="list-style-type: none"> - การสังเกตแบบมีส่วนร่วม 	<ul style="list-style-type: none"> - แบบบันทึกการสังเกต
		<ul style="list-style-type: none"> - ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว 	<ul style="list-style-type: none"> - การประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ (A-I-C) - การสนทนากลุ่ม 	<ul style="list-style-type: none"> - แผนผังข้อมูลความต้องการประเด็นการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ - ประเด็นการสนทนากลุ่ม
	ร่วมวิจัยปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> - ให้ความเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการส่งเสริมสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและความยั่งยืน - ร่วมกำหนดเป้าประสงค์และความรับผิดชอบแบบแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และแนวทางการติดตามและประเมิน 		

ตาราง 3 (ต่อ)

ขั้นตอน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาท	เทคนิคการรวบรวมข้อมูล	เครื่องมือรวบรวมข้อมูล
การลงมือปฏิบัติ (Taking Action)	ผู้วิจัย	-สังเกตการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	-การสังเกตแบบมีส่วนร่วม	-ประเด็นการสังเกต
	ร่วมวิจัยปฏิบัติการ	-เข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ -สะท้อนคิดเกี่ยวกับความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในระหว่างกิจกรรม	-Self-reflection -Group reflection	-แผนงาน/คู่มือ -ประเด็น Self-reflection -ประเด็น Group-reflection
การประเมินผล (Evaluating Action)	ร่วมวิจัยปฏิบัติการ	-สะท้อนคิดเกี่ยวกับผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการเปรียบเทียบกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	-การสนทนากลุ่ม	-ประเด็นการสนทนากลุ่ม
การสรุปรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	ผู้วิจัย	ให้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	-การสนทนากลุ่ม	-ประเด็นการสนทนากลุ่ม
ท่วงทีเชิงสร้างสรรค์	1.ร่วมวิจัยปฏิบัติการ 2.ผู้เชี่ยวชาญ	ให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์		-รายงานรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
การได้ประสบการณ์ตนเอง (Experiencing)	ผู้วิจัย	สังเกตการกระทำและปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำดำเนินงานตามแผน	-การสังเกตแบบมีส่วนร่วม	-แบบบันทึกการสังเกต
	ร่วมวิจัยปฏิบัติการ	ให้ข้อมูลความคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นระหว่างการทำดำเนินงานตามแผน	-การสนทนากลุ่ม	-ประเด็นการสนทนากลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ มีการนำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก การสะท้อนคิด การประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกต มาถอดความเพื่อจัดระเบียบข้อมูลตามความหมายที่ปรากฏและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำมาสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาความ เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผลลัพธ์จากการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เป็นระยะ ภายหลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละครั้ง เพื่อนำไปสู่การตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน เพียงพอของข้อมูล และการปรับวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหรือแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการวิจัย โดยผู้วิจัยมีแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวคิดของ ซาย โพลิตตา (2554) ดังต่อไปนี้

1. การจัดระเบียบข้อมูล (Data organizing) เมื่อสิ้นสุดการสัมภาษณ์หรือการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยถอดข้อมูลแบบคำต่อคำ โดยคำนึงถึงอารมณ์ ความรู้สึก บรรยากาศของการสนทนา และเสียงที่ไม่ใช่คำพูดไว้ จากนั้นทำการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามกระบวนการวิจัย และช่วงเวลาที่เก็บรวบรวมข้อมูล จากนั้นทำการจัดระเบียบข้อมูลด้วยการลดทอนข้อมูล (Data reduction) โดยคัดสรรข้อความต่างๆ ที่มีความหมายตรงกับประเด็นที่ศึกษา มากำหนดเป็นตัวอักษรหรือข้อความสั้นๆ

2. การให้รหัสข้อมูล (Coding) ผู้วิจัยอ่านข้อมูลอย่างละเอียดและพินิจพิเคราะห์ เพื่อแตกข้อมูลออกเป็นหน่วยย่อยๆ ตามความหมายเฉพาะ โดยผู้วิจัยได้เตรียมบัญชีรายการรหัสไว้ล่วงหน้าไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยรหัสสำหรับหัวข้อเรื่องสำคัญ (Themes) และรหัสย่อยสำหรับข้อความที่มีความหมายสอดคล้องกับแต่ละหัวข้อ ทั้งนี้รหัสที่เตรียมไว้สามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกได้ ตามข้อมูลที่ปรากฏ

3. การแสดงข้อมูล (Data display) ผู้วิจัยจัดกลุ่มข้อมูลที่ถูกให้รหัสเรียบร้อยแล้ว (Categorization) ตามหัวข้อเรื่องสำคัญในการวิเคราะห์ (Theme) โดยเลือกจากรหัสที่บ่งบอกทัศนคติสำคัญที่สามารถเชื่อมโยงเอารหัสอื่นๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งได้ เพื่อให้ข้อมูลในแต่ละกลุ่มสามารถบอกเล่าเรื่องราวได้อย่างมีความหมาย

4. การหาข้อสรุป การตีความแบบอุปนัย และการตรวจสอบความถูกต้องตรงประเด็น (Conclusion, interpretation and verification) หลังจากการจัดระเบียบข้อมูล การให้รหัสข้อมูล และการแสดงข้อมูล ผู้วิจัยทำการสรุปสาระสำคัญ และความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลระดับข้อสรุปทั่วไป ซึ่งประกอบด้วยข้อสรุปที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม และทำการ

ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลทั้งการตรวจสอบภายในจากการเปรียบเทียบข้อมูลกับข้อมูลรูป และการตรวจสอบภายนอกโดยผู้เชี่ยวชาญ

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

1. การตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) โดยหากพบว่าข้อมูลที่ได้จากต่างวิธีการต่างแหล่งข้อมูลมีความเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน จึงนำมาวิเคราะห์และดำเนินการต่อไปได้ แต่หากพบว่าข้อมูลที่ได้มาจากต่างวิธีการต่างแหล่งข้อมูลมีความแตกต่างหรือไม่สอดคล้องกัน จะทำการตรวจสอบและใช้เทคนิควิธีการอื่น หรือเพิ่มแหล่งข้อมูลอื่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงกันมากที่สุด (ภัทรพร เกษสังข์ (2559)

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 1 วิธี (Methodological triangulation) ประกอบด้วย การสัมภาษณ์ การสะท้อนคิด การประชุมกลุ่ม การสนทนากลุ่ม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมากกว่า 3 แหล่ง (Data triangulation) ประกอบด้วย ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน นักพัฒนาการท่องเที่ยว สังกัดองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้าง และพื้นที่เชื่อมโยง (อพท.1) ผู้นำชุมชนจากเทศบาลตำบลน้ำเชี่ยว

2. การตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยการสะท้อนข้อมูลกลับไปยังผู้ให้ข้อมูล (Member check) เมื่อดำเนินการเก็บข้อมูลได้ระยะหนึ่ง ผู้วิจัยจะพักการพูดคุยเพื่อทบทวนคำตอบจากผู้ให้ข้อมูล เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้ข้อมูล

3. การตรวจสอบความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้ของเครื่องมือด้วยผู้เชี่ยวชาญ (Peer debriefing) โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิภา จันประเสริฐ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์) ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย รัตนโรจน์สกุล และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี สุทธินิรากร) ผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะในการทำงาน (ดร.อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์) และนักวิชาการด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (คุณธนฤต ภัทร์ธรากร) เป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือการวิจัย

จรรยาบรรณในการวิจัย และการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล

1. ผู้วิจัยเลือกประเด็นการวิจัยภายใต้แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก (Positive psychology) เนื่องจากมุ่งศึกษาคุณลักษณะภายในที่เป็นจุดแข็งของผู้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และเป็นการศึกษาที่มุ่งเสริมสร้างจุดแข็งของบุคคลโดยอาศัยองค์ความรู้เรื่องสมรรถนะในการทำงานของ Boyatzis (2011) ซึ่งสะท้อนปรัชญาของหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ (Applied psychology) ในการประยุกต์ความรู้ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การไปปฏิบัติ และการประยุกต์ความรู้จากหลายแขนงของศาสตร์จิตวิทยาเพื่อเป็นแนวทางการทำความเข้าใจพื้นที่วิจัย ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย และแนวทางการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นจุดแข็งของผู้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

2. ผู้วิจัยได้ออกแบบกระบวนการวิจัยด้วยความระมัดระวังในเรื่องผลกระทบต่อผู้ร่วมวิจัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจตามหลักการพิทักษ์สิทธิผู้ให้ข้อมูล โดยอยู่ภายใต้การควบคุมของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการหลักสูตร และผู้วิจัยได้ทำการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากสถาบันยุทธศาสตร์และการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ SWU/EC077/60E ด้วยความเคารพในความเป็นส่วนตัว ศักดิ์ศรี สิทธิ และความปลอดภัยของผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว ตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวกพัฒนาการท่องเที่ยว ผู้นำชุมชนจากเทศบาลตำบลน้ำเขียว ซึ่งเป็นผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยครั้งนี้

3. ผู้วิจัยได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ด้วยติดต่อประสานงานโดยตรงกับผู้นำในพื้นที่วิจัย ทั้งระดับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ระดับชุมชน ระดับจังหวัด มีการทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ และจัดเตรียมแบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent form) ให้แก่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย พร้อมทั้งชี้แจงกระบวนการวิจัยให้กับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยทราบด้วยตัวผู้วิจัยเอง ประกอบด้วยการอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย เหตุผลในการดำเนินการวิจัย ระยะเวลาที่เข้าร่วม ประโยชน์และความยุ่งยากที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างดำเนินการวิจัย และสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัย

4. ผู้วิจัยได้สร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของร่วม ด้วยการให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะ และร่วมตัดสินใจ ในขั้นการวางแผนและขั้นการตรวจสอบผลการปฏิบัติ มีการให้ข้อมูลและแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการวิจัยเป็นระยะแก่ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย พร้อมทั้งให้ของสิ่งตอบแทนเป็นเกียรติบัตรและของที่ระลึกภายหลังการเข้า

ร่วมการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งช่วยให้เกิดทัศนคติที่ดีการวิจัยเชิงปฏิบัติการ และรู้สึกเป็นผู้มีส่วนได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมกระบวนการวิจัย

5. ผู้วิจัยได้สอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยตลอดกระบวนการจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย มีการขออนุญาตบันทึกภาพ บันทึกเสียงทุกครั้งก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่สำคัญผู้วิจัยได้รักษาความลับของผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย โดยเฉพาะข้อมูลที่อาจก่อให้เกิดความอับอายหรือมีผลกระทบทางจิตใจ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ และผู้วิจัยได้ขอความยินยอมจากผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพื่อใช้ภาพบุคคลระหว่างเข้าร่วมการวิจัยประกอบการนำเสนอข้อมูล รวมทั้งได้นำเสนอข้อมูลตามความเป็นจริง



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมายในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ซึ่งผลจากการวิจัยตามความมุ่งหมายดังกล่าว ผู้วิจัยนำเสนอเป็น 4 ส่วน ได้แก่

1. บริบทของพื้นที่วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย
2. ผลการศึกษาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว
3. ผลการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ
4. ผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

บริบทของพื้นที่วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

1. บ้านน้ำเขียว

บ้านน้ำเขียว ตั้งอยู่ในอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด ถูกตั้งชื่อตามลักษณะของคลองที่ไหลผ่านกลางหมู่บ้าน ซึ่งเมื่อถึงฤดูน้ำหลาก น้ำในคลองจะไหลแรงเชี่ยวกราก จึงถูกนำมาเป็นชื่อเรียกของคลองและพื้นที่ไปโดยปริยาย มีพื้นที่ทั้งหมด 21.53 ตารางกิโลเมตร ทิศเหนือและทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลหนองโสน ทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลคลองใหญ่และตำบลแหลมสิงห์ ทิศใต้ติดต่อกับอำเภอไทย ห่างจากตัวอำเภอเมืองประมาณ 8 กิโลเมตร สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบเชิงเขา มีป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ ภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น มีฝนตกชุกตลอดทั้งปี ตามสมญานามเมืองฝนแปดแดดสี่ จึงมีฤดูฝนที่ยาวนาน คือระหว่างเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม ในขณะที่ฤดูหนาว (ระหว่างเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์) และฤดูร้อน (ระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน) มีเพียงระยะสั้นๆ แต่ทั้งนี้ตำบลน้ำเขียวไม่เคยได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงจากมรสุมเนื่องจากมีเกาะช้างช่วยกำบังและชะลอความรุนแรงของลมฝน (องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว, 2559)

ผู้คนที่อาศัยในพื้นที่น้ำเขี้ยวมีประมาณ 1,304 ครัวเรือน หรือประมาณ 3,399 คน ส่วนใหญ่อายุมากกว่า 40 ปี (ร้อยละ 51.99) ตั้งเดิมเป็นชาวไทยพุทธ ต่อมามีการตั้งรกรากของชาวจีนที่ล่องสำเภามาค้าขายที่ทำเรือบ้านน้ำเขี้ยว และในสมัยรัชกาลที่ 3 มีการชาวมุสลิมอพยพหนีสงครามมาจากประเทศกัมพูชามาตั้งถิ่นฐานอยู่ริมคลองบ้านน้ำเขี้ยว ซึ่งเรียกตนเองว่าแขกจามหรือจำปา ด้วยเหตุนี้ในพื้นที่บ้านน้ำเขี้ยวจึงประกอบด้วยชาวพุทธและชาวมุสลิม คนเชื้อสายไทย เชื้อสายจีน และเชื้อสายกัมพูชา อยู่ร่วมกัน มีการสืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมของสองศาสนา เช่น ประเพณีแข่งเรือพายด้วยลำไม้ไผ่ เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์และความสามัคคีของพี่น้องทั้งชาวพุทธและมุสลิมรวมถึงหมู่บ้านใกล้เคียง ประเพณีศาลเจ้าตำบลงน้ำเขี้ยว การเล่นสะบ้าทอย เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลงน้ำเขี้ยว, 2559)

การประกอบอาชีพของผู้คนในตำบลงน้ำเขี้ยวมีความสอดคล้องกับลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ โดยหมู่ที่ 1 บ้านท้ายเขา และหมู่ 3 บ้านน้ำเขี้ยว เป็นที่ราบลุ่มคลองน้ำเขี้ยว มีทำขึ้นเรือ และศาสนสถาน ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ทำการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์และที่พักโฮมสเตย์ ในขณะที่หมู่ 2 และหมู่ 4 เป็นที่ราบเชิงเขา ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทำสวนผลไม้ ไร่ข้าว และค้าขาย โดยภาพรวมมีรายได้เฉลี่ย 250,000-800,000 บาทต่อปี (พีระพงษ์พิพัฒน์เลิศกุล, 2560)

จากความพร้อมด้านทรัพยากรธรรมชาติของบ้านน้ำเขี้ยว ทำให้เกิดกิจกรรมตลอดทั้งปี เช่น นั่งเรือชมป่าชายเลน ดูนกและนกเหยี่ยว งามหอยปากเปิด ดักลอบจับกุ้ง ปู ปลา กรีดยางขิมผลไม้ในสวน เล่นว้าวอุฐู แข่งเรือพายไม้ไผ่ สานงอบจากใบจาก ทำขนมข้าวเกรียบยวนหน้าและขนมดังเมกรอบ เป็นต้น (อพท., 2558ข) ประกอบกับความหลากหลายทางวัฒนธรรมและศาสนาที่สามารถอยู่ร่วมกันโดยไม่มี การแบ่งรั้วแบ่งเขต มีการเรียนหนังสือร่วมกัน ไปมาหาสู่กัน ช่วยเหลือกันโดยเฉพาะเมื่อมีการตายของคนในพื้นที่ และมีกิจกรรมเชื่อมความสัมพันธ์และความสามัคคีของชาวพุทธและมุสลิม จึงเกิดเป็นอาชีพเสริมให้กับคนในพื้นที่อย่างการจัดการท่องเที่ยวด้วยเรือเล็ก การให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ และการจัดกิจกรรมตามขนบธรรมเนียมของชาวไทยพุทธชาวไทยมุสลิม และชาวไทยเชื้อสายจีน (คณะกรรมการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน, 2555) หรือที่เรียกว่า การจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative tourism)

2. วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขี้ยว

การท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขี้ยวเป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจเข้ามาศึกษาดูงานและพักค้างคืนก่อนเดินทางไปยังพื้นที่อื่นๆ ในปี พ.ศ.2549 ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลตำบลงน้ำเขี้ยว กระทั่งปี พ.ศ.2553 เทศบาลตำบลงน้ำเขี้ยวเห็นว่า สมาชิกในหมู่บ้านน้ำเขี้ยวมีศักยภาพใน

การบริหารจัดการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง จึงส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยสมาชิกบ้านน้ำเชี่ยวอย่างแท้จริง เกิดเป็น “ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว” ซึ่งสมาชิกชมรมจะเรียกสั้นๆ ว่า “กลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว” เมื่อคณะทำงานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเชี่ยวหรือกลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวได้เข้ามาบริหารจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง สมาชิกชมรมได้ร่วมคิดกิจกรรมท่องเที่ยวที่เน้นให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสบรรยากาศและวิถีชีวิตของชาวประมง ด้วยการล่องเรือชมป่าชายเลน วิถีวางลอบดักปูเลี้ยงหอยนางรม ทำปลากระชัง งามหอยปากเปิด และจัดมัคคุเทศก์บอกเล่าวิถีชีวิตชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และนำเสนออาหารพื้นบ้าน ตามลำดับ (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559)

จากนั้นในปลายปีดังกล่าว องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ได้ผลักดันให้การท่องเที่ยวของบ้านน้ำเชี่ยวเป็นหนึ่งในพื้นที่พิเศษ หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยงเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งเน้นการบริหารจัดการเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พร้อมกับวางแผนวิถีชีวิตดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์ความเป็นไทย และเน้นการจัดการกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตอย่างแท้จริง ตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ทำให้สมาชิกร่วมกันคิดและต่อยอดกิจกรรมที่มีอยู่เดิม เช่น จากการพาไปชมการงมหอยปากเปิด ได้ต่อยอดเป็นการให้ผู้มาเยือนได้ทดลองงมหอยปากเปิดด้วยตนเอง หรือให้มีส่วนร่วมในการปลูกป่าชายเลน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการฟื้นฟูภูมิปัญญาและวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยวให้ผู้มาเยือนได้สัมผัสด้วยตนเอง เช่น การทำออบใบจากบ้านน้ำเชี่ยว การทำข้าวเกรียบยาหน้า การทำตังเมกรอบหรือน้ำตาลชัก การทำโรตีสายไหม การละเล่นฮูลู เป็นต้น (ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว, 2554) จากการดำเนินงานด้วยความมุ่งมั่นและการพัฒนาต่อยอดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเชี่ยวหรือกลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจึงมีรายได้เสริมจากการจัดการท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น และยกระดับเป็นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวในปี พ.ศ.2555

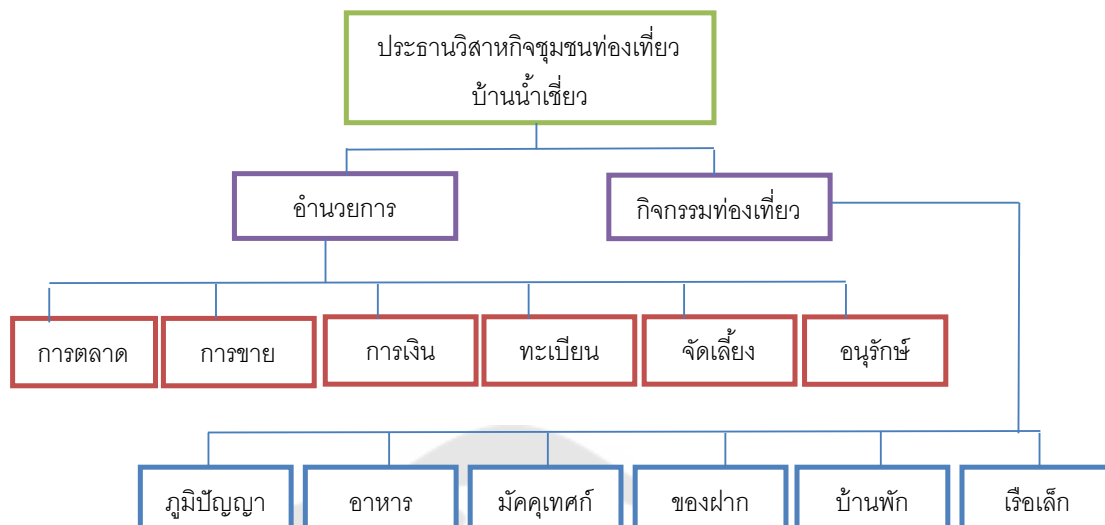
แม้ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเชี่ยวจะถูกเปลี่ยนชื่อเป็นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว แต่วิสัยทัศน์ในการบริหารจัดการนั้นไม่เปลี่ยนแปลง ยังคงมุ่งสู่การเป็นแหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ประวัติศาสตร์ชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และมีการบริหารจัดการด้วยแนวทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยมีพันธกิจสำคัญ 2 ประการ คือ หนึ่ง การจัดการกิจกรรมให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้วิถีชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่นไปพร้อมกับการอนุรักษ์ทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์และเชิงนิเวศ และสอง การพัฒนาบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว ให้สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานและเป็น

แหล่งเรียนรู้ให้กับองค์การที่เกี่ยวข้องได้ ซึ่งปัจจุบันสมาชิกในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มีจำนวนทั้งสิ้น 90 คน สมาชิกทุกคนมีหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น (หุ้นละ 100 บาท) และต้องปฏิบัติตามกฎกติกาที่ได้ร่วมกันกำหนดไว้ เช่น การเข้าร่วมประชุมทุกเดือน อย่างน้อย 1 ครั้ง หากขาดการประชุมติดต่อกัน 2 ครั้ง จะถูกระงับการรับงาน 1 ครั้ง การแบ่ง 10% ของรายได้เข้าส่วนกลาง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการงานในฝ่ายงานต่างๆ และทำประโยชน์ให้แก่คนในชุมชน เป็นต้น (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559)

การบริหารจัดการท่องเที่ยวของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีโครงสร้างการทำงานและบทบาทหน้าที่ของคณะทำงาน 2 ส่วนงาน ดังนี้ (คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน, 2555)

1. ส่วนงานอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย ฝ่ายประชาสัมพันธ์และการตลาด ฝ่ายการเงินและบัญชี ฝ่ายฐานข้อมูลและทะเบียน ฝ่ายสถานที่และจัดเลี้ยง ฝ่ายขาย และฝ่ายอนุรักษ์ มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด (กกจ.ตราด) สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) สมาคมหรือชมรมการท่องเที่ยวต่างๆ และส่วนงานเทศบาล และเป็นตัวแทนในการเข้าร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยว รวมทั้งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนให้กิจกรรมการท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขียวดำเนินไปอย่างราบรื่น เช่น ดูแลสื่อสิ่งพิมพ์สำหรับประชาสัมพันธ์ สร้างกิจกรรมการตลาดเพื่อดึงดูดผู้มาเยือน ดูแลทรัพย์สินและผลประโยชน์ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ จัดสถานที่และอาหารเลี้ยงรับรองผู้มาเยือน เป็นต้น

2. ส่วนงานกิจกรรม ประกอบด้วย ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน ฝ่ายอาหารพื้นเมือง ฝ่ายมัดคุเทศก์ ฝ่ายของฝากที่ระลึก ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการต้อนรับและรับรองผู้มาเยือนให้ได้รับความสะดวกสบายได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประวัติศาสตร์เชิงวิถีชีวิตและวัฒนธรรม และได้มีส่วนร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวของพื้นที่ เช่น จัดที่พักและที่นอนพักค้างคืน สอนทำขนมข้าวเกรียบยาหน้าและขนมตังเมกรอบ สอนทำงอบใบจาก ให้ข้อมูลและนำชมสถานที่ท่องเที่ยวและจัดกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ จัดเตรียมของฝากประเภทเครื่องอุปโภคบริโภคทั้งที่เป็นสินค้าท้องถิ่น สินค้าโอท็อป และสินค้าทั่วไป เป็นต้น



ภาพประกอบ 11 โครงสร้างการทำงานของคณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

ที่มา: คณะกรรมการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน (2555)

จากโครงสร้างการทำงานของคณะกรรมการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มีลักษณะเช่นเดียวกับโครงสร้างองค์การโดยทั่วไปและโครงสร้างขององค์การด้านการท่องเที่ยวและการบริการ (Wagen, 2015) แสดงให้เห็นได้จากการเปรียบเทียบว่า ส่วนงานอำนาจการคือฝ่ายสนับสนุน ในขณะที่ส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยวคือฝ่ายปฏิบัติการที่ขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชนฯ ด้วยกลยุทธ์ที่สำคัญคือ การนำเสนออย่างมีเอกลักษณ์และการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวที่เปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนได้เป็นส่วนหนึ่งหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยวนั้น หรือที่เรียกว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่จัดขึ้นจากทรัพยากรท่องเที่ยวในพื้นที่บ้านน้ำเขียว เกิดขึ้นในการดำเนินงานของ 3 ฝ่ายงาน จากทั้งหมด 6 ฝ่ายงาน ในส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559) ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้านมีบทบาทในการให้บริการข้อมูล สาธิต แนะนำช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำอบใบจากบ้านน้ำเขียว ขนมข้าวเหนียวยาคูหน้า ขนมตั้งเมกรอบ และโรตีสานม โดยจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้ผู้มาเยือนได้ทดลองทำด้วยตัวเองหรือได้เป็นส่วนหนึ่งในการลงมือปฏิบัติ รวมทั้งจัดเตรียมของที่ระลึกมอบให้กับผู้มาเยือนก่อนกลับ และขายเป็นสินค้าท้องถิ่น

2. ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์มีบทบาทในการให้บริการที่พักค้างคืนและส่งมอบภาพบรรยากาศการใช้ชีวิตประจำวันของคนบ้านน้ำเขียวด้วยการบอกเล่า แสดงข้อมูลหรือภาพ

หลักฐานที่เกี่ยวข้องให้แก่ผู้มาเยือนกลุ่มเล็ก ประมาณ 4-6 คน ที่เข้าพักในบ้านแต่ละหลัง และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาเยือนเกี่ยวกับวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม และประเด็นอื่นๆ ที่ผู้มาเยือนและเจ้าของบ้านสนใจร่วมกัน

3. ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยวมีบทบาทในการนำพาผู้มาเยือนไปยังจุดท่องเที่ยวและทำกิจกรรมทางน้ำด้วยเรือเล็ก ซึ่งจำกัดผู้มาเยือนไม่เกิน 8 คน ต่อเรือหนึ่งลำ เจ้าของเรือเล็กจะร่วมกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางน้ำ และร่วมทำกิจกรรมทางน้ำ เช่น สธิต แนะนำเกี่ยวกับการทำประมงพื้นบ้าน ป่าชายเลน และการมหายปากเปิด รวมทั้งดูแลให้ความช่วยเหลือในระหว่างที่ผู้มาเยือนทดลองมหายปากเปิดด้วยตนเอง

ด้วยประสบการณ์การทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและการได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาจนสามารถเป็นต้นแบบให้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ ได้ ทั้งเรื่องการจัดกาชยะ การตั้งกฎกติกาเกี่ยวกับการบุกรุกพื้นที่ป่าและน้ำ การรณรงค์และสร้างการมีส่วนร่วมในการปลูกป่า การพัฒนานักสื่อความหมายและยุวมัคคุเทศก์ การเป็นเจ้าของที่ดี และการเป็นผู้นำการท่องเที่ยว (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559; อพท., 2559) ซึ่งล้วนเป็นการพัฒนาที่เน้นด้านการบริหารจัดการตามหลักการท่องเที่ยวโดยชุมชน รวมถึงการวิจัยที่ดำเนินการในพื้นที่บ้านน้ำเขียวที่มุ่งส่งเสริมกิจกรรมท่องเที่ยว อย่างงานวิจัยของ กัสมา เงินอาจ (2557) เกี่ยวกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประเภทสถานการณ์จำลองเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดตราด ผู้วิจัยจึงได้สอบถามความต้องการเพิ่มเติมในประเด็นการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และพบว่า มีความต้องการเพิ่มเติมความสามารถในการถ่ายทอดภูมิปัญญาจากรุ่นสู่รุ่น การสอนงานเพื่อพัฒนากลุ่มคนรุ่นใหม่ การสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับการสื่อถึงเอกลักษณ์ของพื้นที่ให้กับคนในพื้นที่บ้านน้ำเขียว การสร้างความตระหนักในการเห็นคุณค่าและความภาคภูมิใจในทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต เป็นต้น (จุฑารัตน์ เจือจิ้น, 2555; ธนกฤต ภัทธรธรร, 2559; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559)

3. ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย 2 กลุ่ม ซึ่งแบ่งคุณสมบัติที่สอดคล้องกับความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูล ช่วงศึกษาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 8 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นับถือศาสนาอิสลาม มีการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีสถานภาพสมรส โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้มีประสบการณ์ด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนและด้าน

การดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว จำนวน 5 คน ด้านการวางแผนส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการท่องเที่ยวของชุมชน อย่างยั่งยืน จำนวน 2 คน รวมทั้งด้านการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งเศรษฐกิจ สาธารณูปโภค สุขภาพและ คุณภาพชีวิต การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม ในพื้นที่ตำบลน้ำเขียว จำนวน 1 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคม-ตุลาคม 2560 รายละเอียดดังตาราง 4

3.2 ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ช่วงพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จำนวน 17 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง นับถือศาสนาอิสลาม มีสถานภาพสมรส โดยผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเป็นตัวแทนจากส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้งฝ่ายภูมิปัญญาท้องถิ่น ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว จำนวน 10 คน และ ตัวแทนจากส่วนงานอำนวยการ จำนวน 7 คน ซึ่งล้วนเป็นสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและมีบทบาทในการนำเสนอความโดดเด่นของทรัพยากรทางทะเลและชายฝั่ง วิถีชีวิตแบบชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และร่วมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงกับผู้มาเยือน โดยผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทั้ง 17 คน เป็นผู้ให้ความสมัครใจในระหว่างการเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2561 (วงรอบวิจัยปฏิบัติการที่ 1) เดือนตุลาคม 2561 - มกราคม 2562 (วงรอบวิจัยปฏิบัติการที่ 2) รายละเอียดดังตาราง 5

ทั้งนี้ในระหว่างการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เกิดการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ส่งผลกระทบต่อจำนวนผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการในแต่ละวงรอบการวิจัยปฏิบัติการ โดยในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 มีผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการจำนวน 10 คน ต่อมาภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงาน มีผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ จำนวน 2 คน ขอดถอนตัวออกจากกระบวนการวิจัย ทำให้ในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 ปฏิบัติการ เหลือเพียง 8 คน ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนจึงได้เชิญชวนผู้สนใจและยินดีเข้าร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการมาร่วมเพิ่มอีก 7 คน ดังนั้นในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 ปฏิบัติการ มีผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการจำนวน 15 คน

นอกจากนี้ผลกระทบที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทำให้ผู้วิจัยต้องพักการดำเนินกระบวนการวิจัยปฏิบัติการไป 4 เดือน (มิถุนายน – กันยายน 2561) เพื่อให้การบริหารจัดการภายในองค์กรแล้วเสร็จก่อน

โดยในระหว่างพักการดำเนินกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้รักษาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการไว้ด้วยการสอบถามสถานการณ์ภายในจากผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และสอบถามความคืบหน้าจากหน่วยงานที่ดูแลวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เช่น สำนักงานพัฒนาชุมชน องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) การท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานเทศบาล เป็นต้น โดยผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยได้รับฟังข้อมูลจากทุกฝ่าย และระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นแบบสุดโต่ง และภายหลังการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวแล้วเสร็จ ผู้วิจัยและทีมผู้วิจัยได้เริ่มวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 โดยทบทวนประเด็นการเรียนรู้สำคัญในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 ให้กับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทั้ง 2 กลุ่มมีพื้นฐานความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ใกล้เคียงกัน



ตาราง 4 ภูมิหลังของผู้ให้ข้อมูล (เมื่อ มกราคม พ.ศ. 2561)

ลำดับ	ชื่อ	เพศ	อายุ	ศาสนา	ระดับการศึกษา	สถานภาพครอบครัว	ปี พ.ศ. ที่เข้าร่วม	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
1	ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชน	หญิง	54	อิสลาม	ปวช.	สมรส	2550	-มาตรฐานโฮมสเตย์และการท่องเที่ยวชุมชน -การบริหารจัดการภายในชุมชนท่องเที่ยว
2	ตัวแทนส่วนงาน 1	หญิง	57	อิสลาม	ป.6	สมรส	2550	-มาตรฐานโฮมสเตย์
3	ตัวแทนส่วนงาน 2	หญิง	43	อิสลาม	ปริญญาตรี	สมรส	2556	-การบริหารจัดการภายในชุมชนท่องเที่ยว -การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี
4	ตัวแทนส่วนงาน 3	ชาย	68	อิสลาม	ป.4	สมรส	2550	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านเรือและประมงพื้นบ้าน
5	ตัวแทนส่วนงาน 4	หญิง	57	อิสลาม	อนุปริญญา	สมรส	2555	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร
6	นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1	หญิง	55	พุทธ	ปริญญาโท	โสด	2553	-การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ -การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
7	นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2	ชาย	49	พุทธ	ปริญญาโท	สมรส	2553	-การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ -การจัดการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน
8	ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเตียว	ชาย	43	พุทธ	ปริญญาตรี	สมรส	2555	-การบริหารจัดการชุมชนท่องเที่ยว

ตาราง 5 ภูมิหลังผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (เมื่อ มกราคม 2562)

ลำดับ	ชื่อ	เพศ	อายุ	ศาสนา	การศึกษา	สถานภาพครอบครัว	ปี พ.ศ. เข้าร่วม	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
1	ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชน	หญิง	54	อิสลาม	ม.ปลาย	สมรส	2550	-มาตรฐานโฮมสเตย์และการท่องเที่ยวชุมชน -การบริหารจัดการการภายในชุมชนท่องเที่ยว
2	ตัวแทนส่วนงาน 3	ชาย	68	อิสลาม	ป.4	สมรส	2550	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านเรือและประมงพื้นบ้าน
3	ตัวแทนส่วนงาน 4	หญิง	57	อิสลาม	อนุปริญญา	สมรส	2555	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร
4	ตัวแทนส่วนงาน 5	ชาย	55	พุทธ	ป.7	สมรส	2555	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านเรือและประมงพื้นบ้าน
5	ตัวแทนส่วนงาน 6	หญิง	59	อิสลาม	มศ.5	สมรส	2554	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร ของฝากที่ระลึก -การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี
6	ตัวแทนส่วนงาน 7	หญิง	55	อิสลาม	อนุปริญญา	หม้าย	2560	-ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านอาหาร
7	ตัวแทนส่วนงาน 8	ชาย	66	อิสลาม	ป.4	สมรส	2550	-การจัดการสถานที่และซ่อมบำรุง (ส่วนงาน อำนาจ)
8	ตัวแทนส่วนงาน 9	หญิง	22	อิสลาม	ปริญญาตรี	สมรส	2550	-นักสื่อความหมาย -การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
9	ตัวแทนส่วนงาน 10	ชาย	21	อิสลาม	ปวช.	โสด	2550	-นักสื่อความหมาย -การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
10	ตัวแทนส่วนงาน 11	หญิง	57	อิสลาม	ปวช	สมรส	2553	-การตลาดและการขาย (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)
11	ตัวแทนส่วนงาน 12	หญิง	52	อิสลาม	ปริญญาตรี	สมรส	2561	-การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ	เพศ	อายุ	ศาสนา	การศึกษา	สถานภาพ	ปี พ.ศ.	ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
12	ตัวแทนส่วนงาน 13	หญิง	61	อิสลาม	ป.4	สมรส	2558	-การจัดเลี้ยง (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)
13	ตัวแทนส่วนงาน 14	หญิง	51	อิสลาม	ม.3	สมรส	2561	-การต้อนรับและการเป็นเจ้าบ้านที่ดี
14	ตัวแทนส่วนงาน 15	ชาย	58	อิสลาม	ปวช	สมรส	2561	-การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)
15	ตัวแทนส่วนงาน 16	ชาย	54	อิสลาม	ปวช	สมรส	2561	-การจัดการสถานที่และซ่อมบำรุง (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)
16	ตัวแทนส่วนงาน 17	หญิง	47	อิสลาม	ปริญญาตรี	สมรส	2559	-การเงินและทะเบียน (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)
17	ตัวแทนส่วนงาน 18	เด็ก	56	อิสลาม	อนุปริญญา	หย่าร้าง	2561	-การตลาดและการขาย (ส่วนงานอำนวยความสะดวก)

ผลการศึกษาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

การศึกษาค้นคว้าความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มุ่งเน้นเพื่อทำความเข้าใจวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยมีแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure interview) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) และมีผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 8 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานนักพัฒนาการท่องเที่ยว และผู้นำชุมชนตำบลน้ำเขียว ซึ่งผลการศึกษาประเด็นดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในชั้นการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) สำหรับวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 อันทำให้ผู้วิจัยทราบถึงโอกาสในการเติมเต็มสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยขอค้นพบจากการศึกษาปรากฏดังต่อไปนี้

1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

คำว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative tourism) ที่ถูกอธิบายความหมายและลักษณะโดยผู้ให้ข้อมูล แบ่งได้เป็น 4 จุดเน้น ได้แก่ (2.1.1) จุดเน้นด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2.1.2) จุดเน้นด้านกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2.1.3) จุดเน้นด้านบทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ (2.1.4) จุดเน้นด้านผลลัพธ์จากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.1 จุดเน้นด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่และมีเอกลักษณ์เฉพาะบ้านน้ำเขียว อันได้แก่ ทรัพยากรธรรมชาติแบบที่ราบลุ่มติดทะเลและวิถีชีวิตแบบชุมชนผสมผสานวัฒนธรรม มาให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้ ทำความเข้าใจ และกลายเป็นประสบการณ์ท่องเที่ยวเกี่ยวกับบ้านน้ำเขียวอย่างลึกซึ้ง

1) ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวจากธรรมชาติ

ด้วยพื้นที่บ้านน้ำเขียวมีลักษณะทางกายภาพเป็นที่ราบลุ่มติดทะเล มีคลองขนาดใหญ่ไหลผ่านกลางหมู่บ้าน มีป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์บกและ

สัตว์น้ำ ทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถคัดสรรและนำเสนอกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ให้แก่ผู้มาเยือน

1.1) ที่ราบลุ่มติดทะเลและป่าชายเลน

ลักษณะภูมิประเทศของบ้านน้ำเขียว ทิศเหนือ ทิศตะวันออก และทิศตะวันตกเป็นที่ราบลุ่ม คนในชุมชนบ้านน้ำเขียวใช้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัย และทำสวน ในขณะที่ทิศใต้ติดกับทะเลอ่าวไทย คนในชุมชนใช้เป็นแหล่งทำประมงและทำขึ้นเรือ นอกจากนี้บ้านน้ำเขียวยังมีคลองน้ำเขียวไหลผ่านกลางหมู่บ้าน และเป็นเส้นทางออกสู่ทะเล บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงเลือกพื้นที่เหล่านี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ระบบนิเวศให้แก่ผู้มาเยือน

“เราอาจจะได้เปรียบหลายที่ ก็คือทรัพยากรธรรมชาติเราอุดมสมบูรณ์ มีทั้งป่า มีทั้งทะเล มีทั้งสวน คือแทบจะว่ามีเกือบครบวงจรในชุมชนของเรา”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

“ก็คือสภาพพื้นที่ที่หมู่บ้านมันเป็นคลองผ่ากลางหมู่บ้าน แล้วก็มีทรัพยากรเป็นป่าชายเลนที่มันยังอุดมสมบูรณ์ ทำให้มีกิจกรรมในเรื่องของการประมงของชุมชนมุสลิม”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

1.2) แหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์

พื้นที่ของบ้านน้ำเขียวที่ติดทะเลอ่าวไทย บริเวณป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของเหยี่ยวแดง ลิงโกงกาง และปูแสม ส่วนพื้นที่ปากอ่าว เป็นที่อยู่ของกุ้ง ปลา และหอยปากเปิด บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงเลือกพื้นที่เหล่านี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้ระบบนิเวศให้แก่ผู้มาเยือน

“ในเรื่องของกิจกรรมที่อาจจะจะมีเรื่องของทางน้ำ เรื่องการชมหอย ออกไปอย่างนี้ ปูถูกป่า ลุยน้ำลุยเลนไป นั่งเรือไปก็ให้เห็นลิงในป่าโกงกาง คือก็เหมือนคล้ายๆ avenger เนอะ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

2) ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวจากวิถีชีวิต

บ้านน้ำเชี่ยวเป็นชุมชน 2 ศาสนา คือการอยู่ร่วมกันของผู้นับถือศาสนาพุทธ และผู้นับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรมตามความเชื่อทางศาสนา 3 วัฒนธรรม คือ วัฒนธรรมชาวไทยพุทธ วัฒนธรรมชาวจีนพุทธ และวัฒนธรรมชาวมุสลิม ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากการมีวัด มีศาลเจ้า และมีมัสยิด อยู่ในพื้นที่ นอกจากนี้คนส่วนใหญ่ในพื้นที่ประกอบอาชีพประมง บ้านน้ำเชี่ยวจึงเป็นแหล่งอาหารทะเล มีของใช้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพประมงและทำสวนอย่างงอบใบจาก และมีอาหารการกินท้องถิ่น เช่น ข้าวเหนียวปาดหน้า ตังเมกรอบ เป็นต้น ทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวสร้างสรรค์กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตให้แก่ผู้มาเยือน

2.1) ชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม

การอพยพเข้ามาของชาวมุสลิมจากเวียดนามและกัมพูชามาสู่พื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวที่มีชาวไทยพุทธและชาวจีนพุทธอาศัยอยู่แต่เดิม ทำให้บ้านน้ำเชี่ยวกลายเป็นพื้นที่ 2 ศาสนา คือ ศาสนาพุทธ และศาสนาอิสลาม และมีวัฒนธรรมทั้งแบบไทย แบบจีน และแบบมุสลิม โดยมีการทำกิจกรรมร่วมกัน ช่วยเหลือพึ่งพากัน ปราศจากความขัดแย้งระหว่างกลุ่ม บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจึงหยิบยกจุดเด่นนี้มาเป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้วิถีชีวิตให้แก่ผู้มาเยือน

“เราทำแบบ excellent center ศูนย์เรียนรู้ในเรื่องของการอยู่ร่วมของ 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม แล้วก็มีกิจกรรมในเรื่องของวิถีชุมชน ในเรื่องของการปั่นจักรยานไปทำขนมทำอบ ในเรื่องของวิถีชีวิต”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“จุดแข็งอีกส่วนหนึ่ง ก็คือสภาพชุมชนที่เป็นบริบทของเขาเนี่ย เป็นชุมชน 2 ศาสนา เป็นชุมชนมุสลิมที่เขาอยู่กับพุทธนะคะ แล้วเขาก็อยู่ร่วมกันได้ แต่งานกัน ร่วมกิจกรรมของชุมชนด้วยกัน ก็ค่อนข้างจะเป็นจุดแข็ง”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

2.2) การประกอบอาชีพประมง

ด้วยพื้นที่ส่วนหนึ่งของบ้านน้ำเชี่ยวติดทะเลอ่าวไทย และมีคลองขนาดใหญ่ไหลผ่านกลางหมู่บ้าน อาชีพที่เกิดขึ้นในพื้นที่จึงเป็นการประมง โดยเฉพาะในฤดูฝนทั้งช่วงคนในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยวจะออกเรือเพื่อหาสัตว์น้ำ ทั้งไว้บริโภคและขายต่อ บุคลากรในวิสาหกิจ

ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจึงเลือกพื้นที่เหล่านี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้วิถีชีวิตให้แก่ผู้มาเยือน

“ถ้าเรามีโอกาสมาพักที่บ้านน้ำเชี่ยว คือได้ดูวิถีชีวิตชาวบ้านด้วย ชาวประมง วิถีชีวิตคนที่อยู่อาศัยตามริมคลองนี่ครับ ชาวบ้านก็ออกไปจับกุ้ง หอย ปู ปลา มาเรือมาเทียบท่าก็เอาไปซื้อเลยครับ สดๆ เลยกครับ ราคาก็ไม่แพงด้วย”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว)

2.3) อาหารการกินและของใช้ท้องถิ่น

การผสมผสานระหว่างเชื้อชาติ ศาสนา และประเพณีความเชื่อ ทำให้บ้านน้ำเชี่ยวมีอาหารการกินที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ เช่น อาหารแบบมุสลิม ข้าวเกรียบยาคูหน้า ต้มกะทิกวน โรตีสอด เป็นต้น รวมถึงมีข้าวของเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพประมงและทำสวนอย่างงอบ ซึ่งทำมาจากใบจากในพื้นที่ป่าชายเลน บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจึงเลือกพื้นที่เหล่านี้เป็นแหล่งท่องเที่ยวและเรียนรู้วิถีชีวิตให้แก่ผู้มาเยือน

“ในเรื่องของอาหารในพื้นที่ที่มีความอร่อย มันมีอาหารอย่างเหนียวมุสลิมไทย ผสมร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นข้าวเกรียบอะไรหลายๆ อย่าง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“อย่างวัฒนธรรมการกินของเรา ก็ให้เขาได้รู้ด้วย ได้เรียนรู้ ได้เห็นคุณค่า อย่างการทำข้าวเกรียบยาคูหน้า นักท่องเที่ยวก็ได้มีส่วนร่วมกับเรา ตั้งแต่การทำแป้ง การปาด การเอาไปตาก ส่วนผสมของหน้า จนกระทั่งกิน”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

1.2 จุดเน้นด้านกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้มาเยือนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเจ้าของพื้นที่ ทั้งบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวและคนในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว รวมทั้งได้ลงมือทำหรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดขึ้น

1) กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

เมื่อผู้มาเยือนเข้ามาในพื้นที่บ้านน้ำเขียวจะได้พูดคุยเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิตในบ้านน้ำเขียว รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ หรือความรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมซึ่งกันและกัน

“เรามองว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือการที่นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสใช้ใหม่ครับ วิถีชีวิต จุดเด่นทางด้านสังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติว่ามันมีอย่างไร แล้วนักท่องเที่ยวจะต้องได้รับการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเจ้าของด้วยนะครับ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

2) กิจกรรมการลงมือทำด้วยตนเอง

เมื่อผู้มาเยือนเข้ามาในพื้นที่บ้านน้ำเขียวจะได้มหอยปากเปิดด้วยตนเอง ได้ลงมือปลูกป่าชายเลนให้กับพื้นที่ ได้ลงมือทำอาหารการกินอย่างข้าวเกรียบยาหน้า ต้มเมกรอบ โรตีสไตล์มุสลิม และข้าวของเครื่องใช้อย่างงอบใบจากด้วยตนเอง

“ไม่ใช่แค่การมาดู ต้องได้ลงมือทำด้วย ต้องมีส่วนร่วม ต้องได้ทำ อย่างงอบใบจากก็ได้ลงมือทำเอง ไปตัดใบจาก มานั่งเย็บ มาทำทุกขั้นตอน ให้เรียนรู้เองทุกขั้นตอน ให้ได้รู้ว่าว่าจะมาเป็นงอบใบจากหนึ่งใบนี้ ที่มาที่ไปยังไง ทำยังไง ใช้อะไรบ้าง”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

“ก็มีกิจกรรมที่เป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ก็มีให้ทำงอบใบจาก ข้าวเกรียบยาหน้า แล้วก็กำลังพัฒนาเพิ่มขึ้นมาก็เป็นทอดมันถั่ว หรืออย่างต้มเม เราก็ให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในการตั้งต้ม เมหรือมหอยปากเปิดก็เป็นทำให้มีส่วนร่วม ให้งมหอยด้วยตัวเอง”

(ตัวแทนส่วนงาน 2)

1.3 จุดเน้นด้านบทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นหน้าที่ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวในการบอกเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ ทั้งทรัพยากรธรรมชาติและวิถีชีวิต รวมทั้งเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามที่ได้ตกลงกันได้

1) การบอกเล่าเรื่องราว

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะทำหน้าที่ถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับบ้านน้ำเขียว และเรื่องราวเกี่ยวกับขั้นตอนและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพประมง ประเพณีหรือพิธีกรรมทางศาสนาอิสลาม อาหารการกินอย่างข้าวเกรียบยวน้ำและข้าวของเครื่องใช้อย่างอบไอบจาก รวมถึงทรัพยากรทางการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่มีอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยถือเป็นการนำเสนอทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แก่ผู้มาเยือน

1.1) เรื่องราวเกี่ยวกับพื้นที่

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะทำหน้าที่แนะนำอธิบายเกี่ยวกับทรัพยากรทางธรรมชาติ และสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่ภายในพื้นที่บ้านน้ำเขียว ตั้งแต่ประวัติความเป็นมา ลักษณะที่โดดเด่น และประโยชน์ที่คนในชุมชนบ้านน้ำเขียวได้รับจากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งปลูกสร้างเหล่านั้น

“เนี่ยถ้าสมมติคุณขับรถไปถึงที่โน้นนะ ศาลาเลยนะ คุณก็จะไม่เห็นหรือกวีตีสวีตคน 2 ข้างทางนะ แต่ถ้าเดิน คุณได้เดินทางมาด้วยเท้าของคุณนะ คุณจะเห็นเลยนะ แม้กระทั่งรูที่อยู่ในถนนนะ เห็นสังเกตไหมว่ามันมีรูนะ มันมีเรื่องเล่าแม้กระทั่งว่ารูที่อยู่บนถนน มีตอนไหน เอาไว้ใช้ทำอะไร ถ้ามาเป็นคณะเราจะนั่งคุยกัน อ้าวรู้จักบ้านน้ำเขียวไหม เคยมาไหม สะพานวัดใจเป็นอย่างนี้ อะไรอย่างเนี่ย”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“ทำท่องเที่ยวนี้ เราก็ต้องบอกไป อันนั้นป่าโกงกางมีประโยชน์อะไรนะก็ว่าไป มีสัตว์ก็ชนิด จากมีประโยชน์อะไร ใช้ทำอะไรกันบ้าง ออกมาเจออะไรบ้าง อันนี้คลองอะไร แล้วก็แม่น้ำลิกเท่าไร ตรงนี้ถึงหมู่บ้านอะไร เราก็บอกไป ออกไปเจอกระโจมไฟ เจอศาลเจ้า”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

1.2) เรื่องราวเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะทำหน้าที่แนะนำอธิบายเกี่ยวกับความเชื่อประเพณีต่างๆ อาหารการกินที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียว ของใช้ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ ตั้งแต่ความเป็นมา ขั้นตอนการทำขึ้น และการใช้งาน

“คำว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มันเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นในเรื่องของกิจกรรมที่เป็นรากฐานของวิถีชีวิตชุมชนนั้น โดยมีเรื่องเล่าบอกถึงอัตลักษณ์ และเรื่องราวของที่มาที่ไป การดำเนินไปของกิจกรรม ประกอบกับการให้ลงมือทำ แล้วไม่ใช่แค่การสร้างสรรคในสิ่งที่ทำ

แต่มีเรื่องเล่า พุดง่าย ๆ คือ ให้เอาเรื่องเล่าผ่านตัวอุปกรณ์นั้นๆ หมายถึงว่า งามนี้มาจากบรรพบุรุษตั้งแต่สมัยที่คนจีนเข้ามาค้าขาย เริ่มจากมีหมวกทรงนี้ อะไรอย่างนี้ ต่อมาพัฒนาขึ้นมาเป็นแบบนี้ เขาเรียกว่าเรื่องเล่าผ่านงอบ คนก็จะอิน มันจะรู้สึกถึงความเปิ่นมาที่ยาวนาน มันเลยเป็นมากกว่าการแค่ลงมือทำเฉยๆ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

2) การดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะทำหน้าที่พาผู้มาเยือนไปดูไปรับฟัง และไปทดลองทำกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเลอย่างประมงพื้นบ้าน ประเพณีหรือพิธีกรรมทางศาสนาอิสลาม การประกอบอาหาร และประดิษฐ์ของใช้ โดยการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังกล่าว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะกำหนดระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้มาเยือนและกฎกติกาข้อตกลงทางศาสนา

2.1) การนำพาไปยังสถานที่ทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว โดยเฉพาะเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์และมัคคุเทศก์ท้องถิ่นจะทำหน้าที่พาผู้มาเยือนไปยังสถานที่ทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทุกกิจกรรมด้วยตนเอง รวมทั้งจะอยู่ร่วมกิจกรรมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาเยือนเกี่ยวกับกิจกรรมนั้นๆ ตลอดเวลา

“เราจะไม่ปล่อยให้ให้นักท่องเที่ยวไปเองนะ จะสังเกตว่านักท่องเที่ยวมาเฝ้ากิจกรรมไหนก็แล้วแต่เจ้าของบ้านก็ต้องพามาส่ง ต้องอยู่จนกระทั่งเขากลับ จนกระทั่งส่งเข้านอนนั่นละหน้าที่ของเรา”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

2.2) การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวกำหนดการมีส่วนร่วมในทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไว้ 3 ระดับ เริ่มแต่การได้ดูได้เห็น ได้ยินได้ฟัง ได้ทดลองทำไปด้วยกัน และได้ลงมือทำด้วยตนเอง แต่ทั้งนี้ในบางโอกาสที่ผู้มาเยือนอาจมีข้อจำกัดทางด้านสุขภาพหรือเวลา หรือข้อจำกัดทางศาสนา บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะจำกัดระดับการมีส่วนร่วมตามความสนใจและกฎกติกาข้อตกลง

“ใครมาที่นี่ เขาปั่นจักรยานมาทำที่นี่ เป็นกิจกรรมทำงอบ ทำตังเมนะ แต่ตังเมแล้วแต่ถ้าเขาจะเอาหรือไม่เขาก็ให้เขาออกไป แต่บางคนเอา เราก็ต้องมีตังเมให้เขา มันมี 3 อย่างที่เราจะต้องมาทำอยู่เนี่ย ตังเม งอบ ข้าวเกรียบ เป็นชุดที่ให้ทำกิจกรรม”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“เขาก็นำเสนอกิจกรรมที่นักท่องเที่ยวจะได้ลงมือสัมผัสปฏิบัติจริงนะครับ มีเรื่องของการทำข้าวเกรียบ การเย็บงอบ นะ”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเขียว)

1.4 จุดเน้นด้านผลลัพธ์จากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้ให้ข้อมูลอธิบายว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่สร้างคุณค่าและมูลค่าให้แก่เจ้าของพื้นที่ ทั้งตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและคนที่อยู่อาศัยในชุมชนบ้านน้ำเขียว ในขณะเดียวกันก็ทำให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้งด้วยเช่นกัน

1) ผลที่มีต่อเจ้าของพื้นที่

เมื่อจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว ทำให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเกิดรายได้จากโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การรับประทานอาหารท้องถิ่นและการเข้าพักโฮมสเตย์ รวมทั้งได้รับการตอบสนองของความต้องการทางจิตใจ ในขณะเดียวกันผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านน้ำเขียวมีรายได้จากการส่งมอบวัตถุดิบให้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและชุมชนบ้านน้ำเขียวได้รักษามรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ

1.1) การมีรายได้

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวมีรายได้จากการที่ผู้มาเยือนชำระค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมกิจกรรม ค่าอาหาร และการเข้าพักแบบโฮม สเตย์ โดยรายได้ที่ได้รับจะถูกจัดสรรปันส่วนไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน

“เด็กนี่ก็มีรายได้ บางทีกลางคืนก็เล่นลูกเต๋ากันก็ได้ตังค์กันละ ไปเป็นมัคคุเทศก์อีก บางทีพานักท่องเที่ยวไปโน่นมานี่นะ ไปชมวัด มัสยิด บางทีก็ให้ทิป”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“ก็คือจากชาวบ้านบ้านน้ำเขียวเป็นเรือประมง ซื่อผัก ซื่อปลา มาทำให้ เพราะฉะนั้น มันเกิดการหมุนเวียน แล้วก็เกิดเงินสะพัดในหมู่บ้าน ก็เลยทำให้ชาวบ้านที่มาทำกลุ่ม ท่องเที่ยวเนี่ย ก็สร้างรายได้ให้กับกลุ่มของตัวเองด้วย แล้วก็เผื่อแผ่ไปถึงชาวบ้านที่อยู่ในหมู่บ้าน ด้วย ก็เป็นโอกาสที่ดีของหมู่บ้าน”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเขียว)

1.2) การตอบสนองของความต้องการทางจิตใจ

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีความสุขจากการทำงานและช่วยเหลือกันภายในกลุ่ม ได้รับมิตรภาพระหว่างเจ้าของพื้นที่และผู้มาเยือน และมีความภาคภูมิใจในงานของตน

“ถ้าในกลุ่มของเราก็ได้เรื่องการมีส่วนร่วม ปกติก็ไม่ได้มาทำอะไรร่วมกัน แต่พอมาอยู่ตรงนี้ก็ได้อะไรร่วมกันมากขึ้น ก็ผูกพัน ก็รักกันมากขึ้น เพราะได้ช่วยเหลือ ได้แบ่งปันกันอย่างเนี้ย แล้วก็หลายครั้งนะ ประจำเลยที่มีคนมาถามพี่ว่าเวลาทำท่องเที่ยวแล้ว สุดท้ายอะได้อะไร พี่ก็จะบอกว่าเงินนะมันคือตัวหนึ่งที่เราจะได้ แต่เวลาจริงๆ แล้ว เรานึกจริงๆ เราได้ ความภาคภูมิใจ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“สนุกสนานกันนะเห็นไหม มันเป็นมิตรภาพไง เนี่ยมันได้มากกว่าเงิน ทองนะ ทำงานท่องเที่ยวด้วยกัน แล้วก็กลับไปก็เป็นที่ป็นน้องกัน รักกันอะไรอย่างเนี้ย แล้วก็นักท่องเที่ยวหลายคนเลยก็คือยังตกทายกันในเฟซ ในไลน์ ในอะไรอย่างเนี้ย”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

1.3) การรักษามรดกทางวัฒนธรรมและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวได้เป็นส่วนหนึ่งในการรักษา ฟื้นฟู และเผยแพร่วิถีชีวิตแบบชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้คงอยู่สืบไปในกลุ่มลูกหลานของคนในพื้นที่และเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป

“เราใช้การท่องเที่ยวเป็นเครื่องมือในการพัฒนาชุมชน อย่างเช่นถ้ามองในรูปของพื้นที่นะ พี่มองว่าสมมติเราจะสั่งให้คนเก็บขยะเนี้ย เขาไม่เก็บหรอก แต่ถ้าเราเอาการ

ท่องเที่ยวเข้ามาให้คนเข้ามาเที่ยวบ้านเรา แล้วคนที่มาเที่ยวเนี่ยเขามองเข้าไปในบ้านเรา ถ้าบ้านเราสกปรกนะเราอายุใหม่ คนในชุมชนก็ต้องช่วยกันรักษาความสะอาด เพื่อที่จะทำให้บ้านเราดูดี อาจจะเริ่มจากบ้าน 2 หลัง 3 หลัง แต่ทีนี้ถ้าเกิดไอ้ 2 หลัง 3 หลังนี้ มันสะอาด แล้วไอ้ที่ติดๆ กันมันสกปรกอะไรอย่างเนี่ย คนที่อายุก็คือเจ้าของบ้าน สุดท้ายทุกบ้านก็สะอาด ชุมชนก็สะอาด”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“ผลที่ได้จากตรงนั้น คือสามารถดึงเด็กเข้ามามีส่วนร่วมด้วย แล้วก็พอบเด็กมา ผู้ปกครองก็มา แล้วสิ่งที่มีนจะสืบทอดคือวิถีชีวิต วัฒนธรรม ยังคงอยู่ เด็กยังอยู่ในท้องถิ่น”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

“แต่ก่อนธรรมชาติ ไร่โคกนาสวนทำลาย ป่าโกงกางหายเกลี้ยง แต่ความอุดมสมบูรณ์ของหมู่บ้านเรามันเกิดขึ้นใหม่ ตอนที่มีการส่งเสริมเรื่องการท่องเที่ยวเข้ามา ก็เริ่มปลูกฝังให้เด็กเนี่ยให้นักท่องเที่ยวเนี่ยมาร่วมอนุรักษ์รักษาธรรมชาติ ตอนนี้นี้ก็อย่างที่เห็นอุดมสมบูรณ์มาก”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว)

2) ผลที่มีต่อผู้มาเยือน

นอกเหนือจากความสุขสนานที่ผู้มาเยือนได้รับแล้ว ผู้มาเยือนยังได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง จากการได้สัมผัส ได้ทดลองลงมือทำด้วยตนเอง เกิดเป็นการจดจำ ประทับใจ และเห็นคุณค่าของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว

2.1) ความสุขสนาน

ผู้มาเยือนที่ได้มีส่วนร่วมในทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของบ้านน้ำเชี่ยว จะได้รับความสุขสนานจากการได้ทดลองทำสิ่งใหม่ๆ ด้วยตนเอง และมีความสุขจากการได้ทดลองทำสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อนได้สำเร็จ

“มันต้องไปมเหย มันท้องไปมเองด้วยจะสนุก เหยเป็นแบบไหน จะมแบบไหน ส่วนมากที่นักท่องเที่ยวมาจะสนุก เสียงหัวเราะคือความสุขนั่นละ ลงไปเจเหยเหย เหยงมเป็นแล้วนะ บางโตะก็ดีใจกันละ”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

2.2) ได้รับประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องอย่างลึกซึ้ง

ผู้มาเยือนที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ รับฟัง และพูดคุย จากคำบอกเล่าของเจ้าของพื้นที่ จะทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับบ้านน้ำเขียวอย่างถูกต้อง ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ

“สมมติเราไปเที่ยวทะเลนะ มันก็ทะเลเหมือนกันหมด แล้วเราก็ไปว่ายน้ำ แล้วเราก็ไปเปิดทีวีดู แล้วก็จับกลุ่มเพื่อนเข้าไปกินเหล้า เล่นไพ่ แล้วมันก็ไม่ได้อะไร แต่พอมาเที่ยวชุมชนมันได้การเรียนรู้ ได้สัมผัส ได้รู้จักคน ได้อะไรอย่างเนี่ย คุณค่ามันต่างกัน อยู่ที่คุณค่าเนอะ”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

2.3) การเห็นคุณค่าของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่

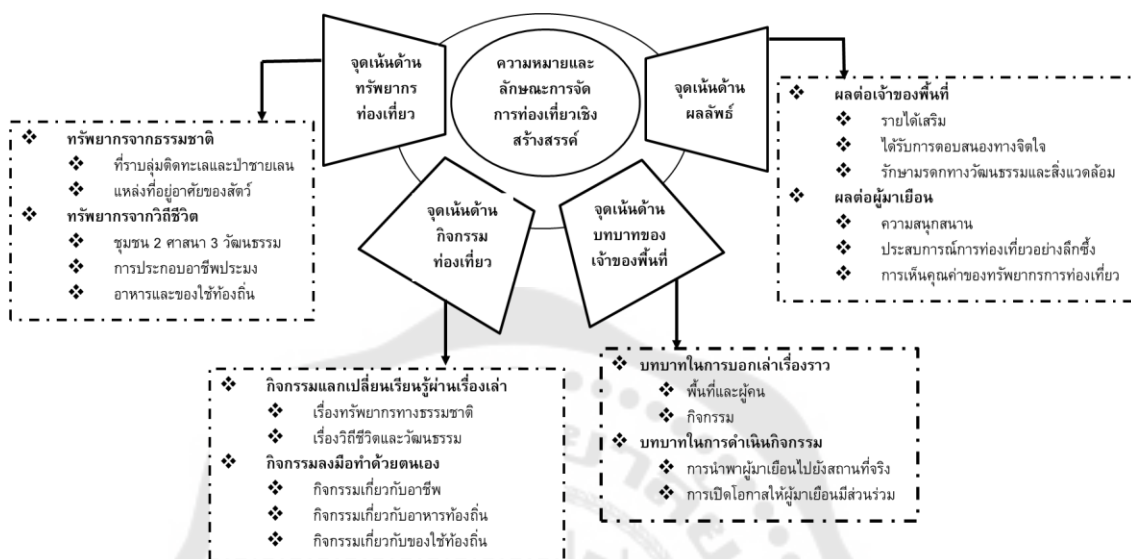
ผู้มาเยือนที่ได้ลงมือทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยตนเอง โดยเฉพาะการทำงานอบไอบจาก และการทำข้าวเกรียบยาหน้า ซึ่งต้องใช้ความอดทนและความชำนาญ จะทำให้เห็นคุณค่าและพร้อมที่จะมอบมูลค่าให้กับสิ่งนั้น บนพื้นฐานของความเข้าใจและมีประสบการณ์มาก่อน

“การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มันจะแตกต่างจากการท่องเที่ยวอื่นๆ อย่างการท่องเที่ยวอื่นๆ เขาก็จะให้เรามอง ให้เราดูแต่นี้มันคือการทำให้คุณค่ากลายเป็นมูลค่า อย่างอบเนี้ย ใครเห็นก็ซื้อได้ 150 แต่ถ้าคุณได้ลงมือทำ เผลอๆ ให้เงินคุณขายมากกว่า 150 เพราะเขาเห็นคุณค่าของการทำ มันเลยทำให้คุณค่านั้นกลายเป็นมูลค่ามากขึ้น”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลมีจุดเน้นหลายประการ ทั้งด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จากธรรมชาติและวิถีชีวิต ด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และทดลองทำด้วยตนเอง ด้านบทบาทของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในการบอกเล่าเรื่องราวและการดำเนินกิจกรรม และด้านผลลัพธ์จากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อเจ้าของพื้นที่และนักท่องเที่ยว ดังภาพประกอบ 12 ทั้งนี้ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละจุดเน้นจะมีพื้นที่องค์สำคัญในการขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดำเนินไปได้ คือ บุคลากรในสาขาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังที่สังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงาน เช่น การเป็นผู้คัดเลือกและนำเสนอทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ และมีเอกลักษณ์เฉพาะ การเป็นผู้ออกแบบลักษณะกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การเป็นผู้ให้ข้อมูลและสาธิตนำทำ การเป็นผู้กำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมของผู้มาเยือนจนเกิดเป็นมูลค่าและ

คุณค่าให้แก่ตัวบุคคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง รวมถึงคนที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียวด้วย



ภาพประกอบ 12 ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

2. กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จากความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในหัวข้อข้างต้น และ เป้าประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้หยิบยกจุดเน้นด้านบทบาทของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์มาขยายความให้เห็นถึงกระบวนการในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวตามบทบาทหน้าที่ของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ (2.2.1) ขั้นตอนการเตรียมการก่อนเริ่มจัดกิจกรรม ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2.2.2) ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ (2.2.3) ขั้นตอนการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ขั้นตอนการเตรียมการก่อนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ขั้นตอนการเตรียมการก่อนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ เกิดขึ้นก่อนที่ผู้มาเยือนจะเข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยเมื่อผู้ มาเยือนติดต่อมายังประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งรับหน้าที่เป็นผู้รับงาน ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะแจ้งรายละเอียดกิจกรรมและค่าใช้จ่าย เมื่อผู้มา เยือนตอบตกลงและชำระค่าใช้จ่ายในการเข้ามาท่องเที่ยวและเรียนรู้ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว ประธาน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะกระจายงานและแจ้งให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชน

ท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ถึงลำดับการรับงานทราบ รวมถึงจัดสรรเงิน เพื่อนำไปจัดเตรียมความพร้อมของสถานที่ อาหาร อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพักแบบโฮมสเตย์และการทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวและค่าใช้จ่าย

เมื่อมีการติดต่อมายังวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะแจ้งให้ผู้มาเยือนทราบถึง กิจกรรมที่จะได้เข้าร่วม ระยะเวลาในการทำกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะสามารถจัดเตรียมไว้ให้ได้ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มาเยือนได้ตัดสินใจวางแผนเรื่องวัน เวลา การเดินทาง ของใช้จำเป็น หรือศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ วัฒนธรรม ข้อห้ามข้อควรปฏิบัติของพื้นที่

“เวลานักท่องเที่ยวติดต่อเข้ามาเนี่ย เราจะบอกเลย ของเราเป็นลักษณะศูนย์การเรียนรู้ นักศึกษาที่มาก็มาเรียนเรื่องของการโรงแรม บางคนก็บอก มีแอร์ไหม เราก็บอก เราไม่มีแอร์ แล้วอยู่อย่างไร มีเตียงไหม แต่เราเน้นที่การป้องกัน เราจะบอกไม่มีก็ไม่ใช่ มันมี แต่เรามีป้องกัน กางมุ้ง มีอะไรของเราอย่างเนี่ย”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

2) การจัดระบบคิว

เมื่อผู้มาเยือนตอบตกลงเข้ามาท่องเที่ยวและเรียนรู้ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายงานทราบถึงวัน เวลา จำนวนผู้มาเยือน เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายงานจัดลำดับคิว จากนั้นจะแจ้งให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ถึงคิวการรับงานทราบผ่านทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์ และบอร์ดกลางบริเวณศาลาริมคลอง เพื่อความชัดเจนและโปร่งใสในการมอบหมายงาน

“คือมันมีคิวเหมือนมอเตอร์ไซด์นะ มอเตอร์ไซด์รับจ้างนะ รู้ว่าอ้ออันนี้ได้แล้ว ก็ต้องผ่านไปอย่างเนี่ย วนไปๆ มีกติกากว่าถ้าบ้านไหนรับแค่ 2 คน เขาต้องได้รับซ้ำอีก 1 ครั้ง เพราะ 2 คน มันน้อยไป แล้วถ้าสมมติว่าบ้านนี้รับ 5 บ้านนี้รับ 5”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“เราจะมีในตารางนะ ตารางที่บอร์ดตรงศาลาอะ วันนี้มีคณะไหน เขาก็จะมา ดูในตารางกันว่ามีคณะไหนมา เขาก็จะเอาของมาขาย แล้วตอนนี้มีไลน์ เขาจะบอกไลน์ แต่คนไม่มีไลน์ก็ต้องบอกทางโทรศัพท์ วันนี้มีคณะมาก็โหมง ถึงแล้วเจ้าบ้านทุกหลังจะต้องออกไปรับแขก เจ้าของบ้านนะต้องออกไปรับแขก เพราะว่าจะต้องแบ่งบ้านไง ให้รู้จักเจ้าของบ้าน”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3) การจัดสรรเงิน

นอกจากการแจ้งลำดับการรับงานแล้ว เมื่อผู้มาเยือนชำระค่าใช้จ่าย ภาระงานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะบริหารจัดการเงินด้วยการแบ่งสัดส่วนให้กับฝ่ายต่างๆ เป็นผู้กำกับการใช้จ่ายเอง โดยแต่ละฝ่ายงานต้องจัดสรรเงิน 10% จากสัดส่วนที่ได้รับเข้าส่วนกลาง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชนต่อไป พร้อมทั้งต้องมีเหรียญชี้แจงรายรับรายจ่ายให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับทราบทุกเดือนในการประชุมประจำเดือน เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบที่มาที่ไปของเงินได้

“เรื่องการจ่ายเงินของพี่ คือประธานเป็นคนรับเงินนะคะ พอรับเงินเสร็จ เป็นค่าใช้จ่ายเท่าไรอะไรอย่างเนี่ย ประธานก็จะแบ่งไปให้บ้าน เขาจะรู้แล้วนะเรทของเขาก็คือส่งไปให้ห้องที่จัดบ้าน บ้านเท่าไร ห้องเขาก็เป็นคนไปจ่าย เรือเท่าไรกลุ่มเรือก็ต้องไปจ่าย อาหารเท่าไร เขาก็ไปจัดการของเขาเอง แล้วจากนั้นทั้งหมดเนี่ย เขาก็จะนำเงิน 10% มาให้พี่ เพื่อพี่จะต้องเก็บเงินไว้ 10% เพื่อใช้ในเรื่องของสาธารณประโยชน์ ก็ต้องมีจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ของกลุ่มบ้างนะคะ เรื่องของการจัดซื้ออุปกรณ์ที่อะไรพวกเนี่ยที่อยู่ในกลุ่ม แล้วของเรามีการตรวจสอบได้ตลอดเวลา วันที่เราประชุม เราก็จะเอาสมุดบัญชีไปกาง ก็สงสัยตรงไหนถามได้เลย ตอบได้ชัดเจนอะไรอย่างเนี่ย แล้วก็มีเอกสารเบิกจ่ายที่ครบถ้วน”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

4) การเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานการทำงาน

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ได้รับมอบหมายงานตามฝ่ายงานต่างๆ จะเริ่มจัดเตรียมสถานที่พักตามมาตรฐานโฮมสเตย์ และจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมท่องเที่ยวและเรียนรู้ตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

4.1) การเตรียมที่พักให้สอดคล้องกับมาตรฐานโฮมสเตย์

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่อยู่ในฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์จะต้องจัดเตรียมเครื่องนอน ทำความสะอาดห้องน้ำและบริเวณบ้าน รวมถึงอาหาร น้ำดื่ม และอุปกรณ์ป้องกันแมลงต่างๆ เพื่อรองรับผู้มาเยือนตามข้อกำหนดการรับแขกแบบโฮมสเตย์

“เราทำโฮมสเตย์เรามีมาตรฐานทั้งหมด 10 ด้าน 31 ตัวชี้วัดนะคะ มีด้านที่พัก ต้องทำไง ไม่จำเป็นอาจจะต้องมีห้องก็ได้ เป็นที่โล่ง มีการกันม่านอะไรอย่างเนี่ย ที่นอนถ้าไม่มีจริงๆ เป็นเสื่อที่สะอาด ผ้าที่นอนจะต้องอะไร ผ้าปกหมอนจะต้องเปลี่ยน จะต้องซักทุกครั้งอะไรอย่างเนี่ยใช้ไหมคะ ก็คือมันอยู่ที่ความเรียบร้อยของแต่ละพื้นที่ เราก็ประยุกต์เอา แต่ก็ยังเข้าไปตามมาตรฐาน เพราะเราก็มีประเมิน จะตกตัวไหนไม่ได้เลย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“พูดถึงการรับงาน แขกเขาจะโทรติดต่อมาที่ประธานใช้มั้ย ประธานก็จะประสานไปที่น้องที่ดูแลเรื่องบ้าน เดี่ยวเนี่ยบางทีอาจจะไม่ได้โทรศัพท์ด้วย อาจใช้ไลน์เนอะว่าจะมีแขกเข้าวันนี้เท่านี้ น้องเขาก็จะเป็นคนจัดคิวบ้านเลยว่า ถ้าแขกจำนวนเท่านี้จะต้องอยู่บ้านกี่หลัง มาตรฐานก็คือ 1 ห้องน้ำ 4 คน ไม่เกิน 6 เนี่ยแล้วก็อย่างทีมเรือเขาจะรู้ว่ามีแขกมากี่คน ต้องเตรียมเรือกี่ลำ ทีมอาหารเขาก็ต้องรู้ว่ามาอย่างเนี่ย 2 วัน 1 คืน หรือ 3 วัน 2 คืน หรือแบบไหนอย่างเนี่ย”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

4.2) การเตรียมกิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะต้องทำความสะอาด ศาลาริมน้ำ ห้องน้ำส่วนกลาง จัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาเยือน นอกจากนี้ยังต้องทำความสะอาดเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว เตรียมน้ำดื่ม อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น และชูชีพ รวมถึงจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการลงมือทำกิจกรรมเชิงวิถีชีวิตให้ผู้มาเยือนได้ลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง

“การที่นักท่องเที่ยวได้มาเที่ยวในของเดิมของเรา เพียงแต่ทำให้ นักท่องเที่ยวเข้ามามีกิจกรรมทำร่วมกับเรา คำว่าสร้างสรรค์ไม่ใช่สร้างสิ่งใหม่ๆ แต่ทำสิ่งเก่า นั้นแหละ อย่างวัฒนธรรมการกินของเรา ก็ให้เขาได้รู้ด้วย ได้เรียนรู้ ได้เห็นคุณค่า อย่างการทำข้าว กล้วยยาคั่วหน้า นักท่องเที่ยวก็ได้มีส่วนร่วมทำกับเรา ตั้งแต่การทำแป้ง การปาด การเอาไปตาก ส่วนผสมของหน้า จนกระทั่งกิน มันทำให้เค้ารู้สึกเห็นคุณค่า”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“เรือเราเนี่ย ก่อนจะวิ่งนี่ต้องตรวจก่อนเรือนี้มียาหรือเปล่า เรือต้องมีคนรับ ส่วนมากผมจะต้องตรวจก่อนจะวิ่งนะ ถ้าเรือลำนี้ไม่มียา ผมจะไม่ให้วิ่งล่ะ เพราะไม่แน่ แยกเป็นไร มา อ้าวยาไม่มี อย่างสมมติว่าออกไปไหน แยกโดนปลาที่มึน ปวดมากถึงกระดูก โทรศัพท์มาที่นี้เลย โทรหาหน่อย หน่อยก็จะโทรไปเทศบาล เหาเราเตรียมไว้ไปส่งโรงพยาบาลก็ได้”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

จากกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้มาเยือนจะเข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ข้างต้น แสดงให้เห็นว่าในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล ขั้นตอนการเตรียมการก่อนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวให้ความสำคัญกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย โดยมีกฎระเบียบในการทำงานอย่าง หลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และมาตรฐานโฮมสเตย์เป็นตัวกำกับพฤติกรรมการทำงาน นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินในขั้นตอนต่อไปเป็นไปอย่างราบรื่น บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวยังได้กำหนดระบบคิว และระบบจัดสรรเงิน รวมทั้งมีการประสานกับผู้มาเยือนเกี่ยวกับโปรแกรมท่องเที่ยว ค่าใช้จ่าย และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ผู้มาเยือนได้วางแผนและเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว แต่อย่างไรก็ตามจากข้อสังเกตของผู้วิจัยพบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่ของบุคลากร เป็นการดำเนินการแบบปากต่อปาก หรือแจ้งให้ทราบบนบอร์ดและแอปพลิเคชันไลน์ ยังไม่มีการจัดทำเป็นคำอธิบายลักษณะงาน แผนผังการทำงาน หรือคู่มือการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เช่นเดียวกับการติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้มาเยือนมีศูนย์กลางอยู่ที่ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเพียงผู้เดียว ยังไม่มีการกระจายอำนาจหรือมอบหมายแทนในกรณีที่ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่

2.2 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้มาเยือนทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยเมื่อผู้มาเยือนเดินทาง

มาถึงยังบ้านน้ำเขียว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะออกไปให้การต้อนรับ ณ จุดนัดพบ จากนั้นจะพาผู้มาเยือนมายังศาลาริมน้ำ เพื่อแจ้งกฎกติกาข้อตกลงข้อพื้นที่และกิจกรรมที่จะได้เข้าร่วม ต่อจากนั้นจะให้ผู้มาเยือนพักผ่อนรับประทานอาหาร และทำธุระส่วนตัว เมื่อผู้มาเยือนพร้อมที่จะเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะเริ่มเล่าเรื่องราวเกี่ยวกับพื้นที่ กิจกรรม และนำไปทำกิจกรรม โดยมีเจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์เป็นผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด

1) การแจ้งข้อควรปฏิบัติ

เมื่อผู้มาเยือนเดินทางมาถึงศาลาริมน้ำหรือที่ทำการของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวแล้ว ตัวแทนบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะแจ้งให้ผู้มาเยือนทราบถึงข้อควรปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม มาตรฐานโฮมสเตย์ และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้มาเยือนมีแนวทางการปฏิบัติอย่างเหมาะสม

“นักท่องเที่ยวสามารถไปร่วมกิจกรรมวิถีชีวิตได้ แต่ก็ต้องเรียนรู้กฎข้อห้าม ข้อห้ามของเขาก็มีข้อปฏิบัติของเขาก็มี อย่างจะเข้าไปในมัสยิดเพื่อร่วมงาน อย่างที่เคยไปงานแต่ก็เรื่องการแต่งกาย ก็ไปเข้าร่วมได้ แต่ถ้าตอนที่เค้าละมด ก็ต้องปฏิบัติตามกฎข้อห้าม อย่างผู้หญิงผู้ชายที่สามารถแต่งงานกันได้ จะถูกตัวกันไม่ได้ จะสัมผัสกันไม่ได้ ก็ต้องทำตามกฎอย่างเคร่งครัด หรืออย่างมีคณะมาถ่ายทำรายการ จะถ่ายรูปก็มาได้ แต่ตอนเค้าทำพิธี ก็ขอให้ตั้งกล้องไว้ เพราะเราจะไปเดินผ่านเค้ามาไม่ได้ อยู่ข้างหลังได้”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

2) การถ่ายทอดเรื่องราว

เมื่อผู้มาเยือนพร้อมที่จะเริ่มต้นทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียวแล้ว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะเริ่มต้นกิจกรรมด้วยการบอกเล่าถึงความเป็นมาของพื้นที่และคนในชุมชนบ้านน้ำเขียว สถานที่และสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียว ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่ผู้มาเยือนจะได้เรียนรู้และสัมผัสด้วยตนเอง

“ถ้ามาเป็นคณะเราจะนั่งคุยกัน รู้จักบ้านน้ำเขียวไหม เคยมาไหม สะพานวัดใจเป็นอย่างไร แต่ถ้ามาเป็นลักษณะ 4 - 5 คนเนี่ย เจ้าของบ้านก็จะคุยกันระหว่างทาง”

(ตัวแทนส่วนงาน 2)

“บางครั้งคนเรือก็นี่ช่วย ช่วยเสริม บางทีมีคนเทศน์ใหม่ๆ เราก็ออกไป อันนั้นป่าโกงกางมีประโยชน์อะไรนะก็ว่าไป มีสัตว์ก็ชนิด ไบจากมีประโยชน์อะไร ใช้ทำอะไรกันบ้าง ออกมาเจออะไรบ้าง อันนี้คลองอะไร แล้วก็แม่น้ำลึกลงเท่าไร ตรงนี้ถึงหมู่บ้านอะไร เราก็ออกไป ออกไปเจอกระโสมไฟ เจอศาลเจ้า อย่างนี้”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

3) การมีส่วนร่วมในทรัพยากรทางการท่องเที่ยว

หลังจากที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้ถ่ายทอดเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เรียบร้อยแล้ว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะได้พาผู้มาเยือนไปดู ไปฟัง ไปสัมผัสทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่เป็นของจริง รวมทั้งเป็นช่วงเวลาที่ยุทธศาสตร์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว คนในชุมชนบ้านน้ำเขียว และผู้มาเยือน จะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

“กิจกรรมถ้าลงเรือหรือครับ ขึ้นแรกก็ลงไปดูวิถีชีวิตชาวบ้านก่อนว่าทำอะไรกันเนอะ ดักปู วางลอบ ทอดแห แล้วก็พาไปดูนกเหยี่ยว อย่างนี้นะ แล้วก็พาไปดูลิง แล้วก็ออกไปชมทะเล ไฮไลท์ก็งมหอยปากเปิด ไปดูจุกทะเล”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

“ใครมาที่นี่ ถึงเขามาบ้านจรรย์มาทำที่นี่ เป็นกิจกรรมทำอบ ทำตั้งเมเนะ แต่ตั้งเมแล้วแต่ถ้าถ้าเขาจะเอาหรือไม่เอาก็ให้เขาบอกไป แต่บางคนเอา เราก็ต้องมีตั้งเมให้เขา มันมี 3 อย่างที่เราจะต้องมาทำอยู่เนี่ย ตั้งเม อบ ข้าวเกรียบ เป็นชุดที่ทำกิจกรรม”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

4) การดูแลผู้มาเยือนในช่วงที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว

ในระหว่างที่ผู้มาเยือนอยู่ในพื้นที่เพื่อร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้น บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะให้การดูแลอย่างใกล้ชิดด้วยการพาไปส่งหรือการร่วมทำกิจกรรม ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยการดูแลหรือการตอบสนองของความต้องการของผู้มาเยือนสามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

“เราก็ต้องมองว่าเขาอย่างนี้นะ เขาชอบแบบนี้ใหม่อะไรอย่างเนี่ย เราก็ต้องมอง เป็นจิตวิทยาเหมือนกันนะทำงาน ต้องคอยดูนะ พูดอะไรอย่างเนี่ย ก็เอาแค่สาระพอ เอาแค่จำเป็นที่เขารู้ แต่ไม่ใช่พอไม่สนใจฉัน ฉันไม่พูด ไม่ใช่ เราก็ต้องพูด แต่อาจจะรู้ว่าสักแค่นี้กำลังดี”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

จากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ผู้มาเยือนอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวดังกล่าวมาข้างต้น เป็นการดำเนินการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นการให้ผู้มาเยือนเข้ามาเรียนรู้ชุมชนผ่านเล่าเรื่องและการลงมือทำด้วยตนเอง ในขณะเดียวกันในบางสถานการณ์ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวก็มีความยืดหยุ่นในการทำงานกับผู้มาเยือนที่มีความแตกต่างหลากหลาย ซึ่งสังเกตได้จากการดูแลผู้มาเยือนตามท่าทีที่ตอบรับภายหลังให้การดูแล โดยไม่ยอหย่อนหรือต่ำกว่ามาตรฐานและกฎระเบียบในการทำงานนั้น นับเป็นไหวพริบปฏิภาณ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของบุคลากรในกรณีที่ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวต้องปฏิบัติภารกิจนอกสถานที่ จึงอาจกล่าวได้ว่าคุณลักษณะทั้ง 2 ประการนี้อาจช่วยให้การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวเป็นที่ประทับใจและจดจำได้ของผู้มาเยือน

2.3 ขั้นตอนการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ขั้นตอนการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามความพึงพอใจและการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนจากผู้มาเยือน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสรุปผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว เพื่อให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมีแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้มาเยือนและยังคงเป็นไปตามหลักความยั่งยืนของพื้นที่ท่องเที่ยว

1) วิธีการที่ใช้ในการประเมินผล

1.1) การประเมินโดยผู้มาเยือน

การประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนโดยผู้มาเยือนนี้เป็นการให้ผู้มาเยือนพูดบอกเล่าหรือเขียนความรู้สึกความคิดเห็นในสมุดเยี่ยมเกี่ยวกับความพึงพอใจในการได้รับบริการจากบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวและประสบการณ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา

ความสามารถในการให้บริหารด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของบุคลากรในวิชาชีพ
ชุมชนท่องเที่ยวบ้าน น้ำเขียวต่อไป

“เราก็คอยโทรถาม อาจารย์เป็นไงคะ ดีไหม ทำไมละ เราก็บอก อาจารย์
มีเรื่องอะไรหรือเปล่า เราก็เลยบอกว่า อาจารย์บอกเลยว่ามีอะไรเราจะได้แก้ไขเนอะ คือจริงๆ ที่
เขาบอกนะมันเป็นเรื่องดีถูกไหมคะ แล้วก็เราก็จะได้แก้ไข”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“เขามาเขียนนะ เข่าว่าคนมักคุเทศก์ทำไมพูดไม่เหมือนป่า ป่าพูด ลุง
คนขับเรือพูด พี่พูด หนูเข้าใจ แต่ว่าคนที่เป็นมักคุเทศก์ทำไมสับสนในข้อมูล เขาเขียนไว้ในสมุดนั่น
ล่ะ”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

1.2) การประเมินโดยหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการ
ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

การประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนโดย
หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องนี้เป็นการติดตามผลการนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมพัฒนา
ไปปรับใช้และเตรียมจัดทำเป็นผลงานส่งเข้าประกวด รวมถึงการตรวจสอบการดำเนินการประจำปี
ทุกปีเพื่อควบคุมมาตรฐานการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

“เราต้องประเมินตลอด แต่ครั้งแรกเนี่ยมันสำคัญตรงที่ว่าเราลงไป
ประเมินปุ๊บเนี่ย เราทำแผน ปีถัดไปเราก็ต้องประเมินเขาอีกว่าเขาได้ตามนี้ไหม แล้วก็ไม่ได้ก็หา
กิจกรรมโครงการอะไร หรือก็คือเป็นแผนงานอะไรที่ไปพัฒนาเขาจนกว่าเขาจะเข้มแข็งและโต”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

“เราก็จะพาเขาไปประกวดรางวัลลูกโลกสีเขียวอยู่ ปตท. เป็นเจ้าภาพ
หลัก แล้วก็ดูแลด้านให้รางวัลผู้ดูแลสิ่งแวดล้อมดี ถ้าเขาได้รางวัลมา ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้เขา
เอาไปขายนักท่องเที่ยวว่า เขาเป็นจุดที่ดูแลสิ่งแวดล้อม”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

2) ปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านมา

ประเด็นปัญหาที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวพบจากการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานตามขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่ได้ตกลงกันไว้ รวมถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องการสนับสนุนและขออนุมัติงบประมาณ

“ถ้าปัญหาแบบสุด ๆ เลยนะ เป็นปัญหาเทศบาล ก็ตอนนั้นถ้าสมมติพี่ไม่แข็ง แล้วก็ถ้าสมมติไม่คิดว่าจะสู้นะ ตอนนั้นก็คือจบ เพราะทุกคนในกลุ่มเริ่มที่จะไม่ไหว วิจัย เทศบาล มันคืออะไรที่ใหญ่ที่สุดของท้องถิ่นนะ แล้วก็ถ้าเทศบาลไม่เอานะ ไม่เอาก็คือมันก็จบไป เพราะว่าพื้นที่ก็เป็นของเขา แล้วถ้าเกิดสมมติไม่ช่วย ที่จอดรถก็ไม่มีนะ มันก็คือทุกอย่างจบหมดเลย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ปัญหาภายในมันก็เป็นเรื่องปกติของคนทำงานนั่นละ มันก็มีอาจจะจะมีเข้าใจกันบ้าง ไม่เข้าใจกันบ้าง อาจจะมีความเห็นต่างกันบ้าง แต่ทุกอย่างมันก็จบในที่ประชุม ก็คือเราใช้เวทีในการประชุมเป็นที่ลงมติว่า เรื่องไหนจะต้องดำเนินการต่อ หรือเรื่องไหนควรจะยุติไว้ก่อน ก็ใช้มติในที่ประชุมเป็นที่ตัดสิน”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“อย่างคนเรือ ก็มาบ้าง ไม่มาบ้าง ประชุมกลุ่มนะ แต่ก็สามารถเอาออกได้นะ ถ้าไม่มาติดกัน 3 ครั้งนะ เพราะมีกฎอยู่ ถ้า 2 ครั้ง ถ้าครั้งที่ 3 นะ แต่ตอนนี้ไม่ได้เอาออกแล้ว คล้ายกับว่าให้พนักงาน ที่แรกก็จะเอาออกละ มันจะแรงไป ให้พัก 1 ครั้ง ให้ข้ามคิวไป เพราะทำผิดกฎ”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3) แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่ผ่านมา

จากปัญหาดังกล่าวจะพบว่าเกี่ยวข้องเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานและการติดต่อประสานงาน ดังนั้นบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวแก้ไขปัญหานี้ด้วยวิธีการพูดสอน การจัดสรรระบบงานภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และการเชิญคนกลางเข้ามาร่วมแก้ไข

3.1.1) การแก้ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และแก้ปัญหาเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานตามขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่ได้ตกลงกันไว้ ที่ผ่านมานักวิชาการในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวแก้ไขปัญหานี้ด้วยวิธีการพูดสอนในที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน และการพูดสอนเป็นรายบุคคลตามโอกาสที่เหมาะสม

“ถ้าเกิดบางอย่าง เราก็จะบอกเป็นคนต่อคน อย่างเนี้ยบางคนแขกบอกว่า เนี้ยเวลาถามอะไรนะ เขาก็จะบอกว่าไม่รู้ล่ะ เราก็บอก ทีหลังห้ามใช้คำว่า ไม่ ให้พูดนะ รู้มาก รู้น้อย ตอบได้ อะไรที่มันยากเกิน บอกเดี๋ยวนั้นนี้อาจจะตอบผิด ให้มาถามประธานหรือถามใคร แต่ห้ามพูดคำว่าไม่รู้ล่ะ เราก็บอกเป็นคนๆ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“แต่ว่าความที่ว่ามีบางที่ความเห็นไม่ตรงกันมันก็มีบ้าง เราก็ต้องมาประชุมกัน จัดประชุมกัน ใช้วิธีมาประชุม บางคนมันจะมีขัดแย้งกัน แต่ให้มาพูดในที่ประชุมนะว่ามีอะไร ต้องมาพูดที่ประชุม ให้มาพูดนะ ให้มาพูดในที่ประชุมเลย เกี่ยวกับคนเรือ สมมติถ้าคนเรือไปรับงานอื่น เราก็มาตกลงกันไว้ว่าเอ๊ะจะหาวิธีการแก้ไขยังไง จะพูดยังไงดีอะไรอย่างเนี้ย”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3.1.2) การแก้ปัญหาเกี่ยวข้องกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอกในเรื่องการสนับสนุนและขออนุมัติงบประมาณ ที่ผ่านมานักวิชาการในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวแก้ไขปัญหานี้ด้วยการที่ผู้นำหรือประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะใช้วิธีการสละทรัพย์ส่วนตัวเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้แก่สมาชิก แต่ในบางกรณีได้ใช้วิธีการเชิญคนกลางจากหน่วยงานระดับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาร่วมคลี่คลายสถานการณ์

“อย่างคนจะมาดูงานนะ เขาบอกว่า “จะมาดูงาน” เมื่อก่อนโน้นแรกๆ นะ เรารับดูงานนะ เราจะมีเรื่องอบ เรื่องตั้งเม ค่าดูงานนะ 1,500 1,500 เสร็จ เราก็จ่ายให้กับอบกับตั้งเมก็จบ อ้าวตายแล้ว น้ำ น้ำแข็ง ใครออกวะ เราก็เลยเรียก 2,000 ไร่ 500 ไร่ สำหรับค่าน้ำ ค่าน้ำแข็ง ค่าที่คนเขามาดูแล บางคนมาเดินๆ กันนะ เราก็แบ่งตั้งค์เขาคนละ 100 ไม่พอด้วย พอเดิน 10 คน ที่เหลืออีก 500 ฉันท้องออก”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ถ้าจะพูดถึงว่าปัญหาจากภายนอก ก็นั่นละก็คือมันเหมือนกับเป็นการไม่สนับสนุน เขาไม่ให้การสนับสนุนเรา เขาก็เขาเป็นเหมือนกับเขาเป็นเจ้าของพื้นที่ละเนอะ เราทำอะไรก็ลำบาก เวลาเราจะทำงานทำการอะไร เขาก็คอยจะขัดขวางเราไม่ให้เราทำ ไม่สนับสนุนเราแล้วยังขัดขวางเราอีก มันก็เลยเกิดปัญหาที่เราจะต้องพูดคุยกันให้เข้าใจ ถ้าคุยกันเองไม่รู้เรื่อง ก็ให้ผู้ว่ามาคุย ก็เคยนัดไปคุยกันที่ศูนย์ดำรงธรรม”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

“คือพี่ไม่เคยเอาเรื่องของอาจารย์มาบอก เขี่ยนี่มันว่าแถมะ ไม่เคยเอาเรื่องของในชุมชนไปบอกว่าเขี่ยนี่มันดำแถมขนาดนี้ พี่ไม่เคยพูด พี่พูดเฉพาะสิ่งดี ชุมชนเขาก็ชื่นชมคุณนะ ฐานเสียงเนี่ยคุณก็ไม่ต้องกลัวนะ เขาก็ยินดี เขาก็ไม่ได้อะไรอย่างเนี่ย คือคนกลาง เราก็ต้องบอกว่า แต่คุณต้องเพิ่ม อันนี้ก็แต่คุณต้องเพิ่ม ต้องปรับจุดนี้นะ จุดนี้นะ อะไรอย่างเนี่ย จนกระทั่งจนปัจจุบันเนี่ยเขาดีกันละ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

จากกิจกรรมที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังกล่าว เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ผู้มาเยือนได้บรรลุตามเป้าหมาย เนื่องจากบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้มีการนำผลการประเมินมาทบทวนและร่วมกันแก้ไขปัญหาในที่ประชุม รวมทั้งมีการติดตามผลการแก้ไขปัญหาจากการสังเกตการทำงานในครั้งต่อไป โดยใช้การพูดคุย การเขียนสมุดเยี่ยมโดยผู้มาเยือน และการประเมินตามตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของเท่านั้น แต่ยังไม่พบการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยตัวบุคลากรเอง (Self-reflection) หรือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นส่วนหนึ่งในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล รวมทั้งยังไม่พบการถอดบทเรียนจากการแก้ไขสถานการณ์ปัญหาหรือจากประสบการณ์การทำงานอย่างเป็นทางการ

จากที่กล่าวมาข้างต้น กระบวนการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูลแบ่งขั้นตอนตามช่วงเวลาและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลา ได้แก่ ช่วงก่อนที่ผู้มาเยือนจะเข้ามาถึงพื้นที่บ้านน้ำเขียว เป็นช่วงเวลาของขั้นตอนการเตรียมการก่อนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย การชี้แจงรายละเอียดในเบื้องต้นเกี่ยวกับกิจกรรมและค่าใช้จ่าย การมอบหมายงานและการเตรียมความพร้อมของสถานที่และอุปกรณ์ตามแนวทางการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ต่อมาคือ ช่วงที่ผู้มาเยือนเดินทางมาถึงพื้นที่บ้านน้ำเขียว เป็น

ช่วงเวลาของขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตั้งแต่การให้ข้อมูลเกี่ยวกับพื้นที่และ กิจกรรม การให้มีส่วนร่วมในทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และการดูแลอย่างใกล้ชิด และช่วงก่อนที่ ผู้มาเยือนจะเดินทางกลับ เป็นช่วงเวลาของขั้นตอนการประเมินผลการจัดการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์โดยชุมชน โดยผู้มาเยือนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่ง ผู้วิจัยสรุปเป็นแผนภาพ กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้าน น้ำเชี่ยวได้ดังภาพประกอบ 13 ทั้งนี้กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละ ขั้นตอนจะบรรลุตามเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวใน การทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็นการทำงานร่วมกับบุคลากรในวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวเอง ในฐานะที่เป็นผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การทำงานร่วมกับผู้ มาเยือนในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน การทำงานร่วมกับหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนในการประเมินและพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น และการทำงานร่วมกับผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยวในการอนุรักษ์และสนับสนุนทรัพยากร ทางการท่องเที่ยวให้ยั่งยืนร่วมกัน

ช่วงเวลา	ขั้นตอน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
ก่อนผู้มาเยือนเข้ามาในพื้นที่ ผู้มาเยือนทำกิจกรรมอยู่ในพื้นที่	การเตรียมการ ก่อนจัดกิจกรรม	1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและค่าใช้จ่าย 2. การจัดระบบคิวให้กับบุคลากร 3. การจัดสรรเงินให้กับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง 4. การเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานการทำงาน	1. ประธานฯ 2. หัวหน้าฝ่ายงาน 3. ประธานฯ 4. บุคลากร	1. เพื่อให้ผู้มาเยือนทราบข้อมูล สำคัญและเตรียมความพร้อมส่วน บุคคล 2. เพื่อให้บุคลากรเตรียมความ พร้อมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย
	การจัด กิจกรรม	1. การแจ้งข้อควรปฏิบัติตามข้อตกลงทางศาสนาและ การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน 2. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับพื้นที่และกิจกรรม 3. การเปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนมีส่วนร่วมในทรัพยากร 4. การดูแลผู้มาเยือนในช่วงที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว	บุคลากร	1. เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รับประสบการณ์ การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง 2. เพื่อให้บุคลากรและคนในชุมชนบ้าน น้ำเชี่ยวมีรายได้เสริม ได้ร่วมอนุรักษ์ มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
	การประเมินผล การจัดกิจกรรม	1. การให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วม กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว 2. การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินการดำเนินงาน ตามหลักการและมาตรฐาน 3. การทบทวนข้อมูลจากการประเมินและปรับปรุง	1. เจ้าของบ้านพัก โฮมสเตย์ 2. บุคลากร	เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเชี่ยวมีแนวทางการพัฒนา การทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์โดยชุมชน

ภาพประกอบ 13 กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร
ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

นอกจากความเข้าใจในความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ร่วมกับกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนแล้ว ความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว กระทั่งได้รับรางวัลการันตีด้านการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชนและการยอมรับให้เป็นวิทยากรที่เลี้ยงในโอกาสต่างๆ นั้น ผู้ให้ข้อมูลเห็นว่า ต้องอาศัยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานร่วมด้วย ได้แก่ (2.3.1) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก (2.3.2) การคัดเลือกบุคลากร (2.3.3) การพัฒนาบุคลากร (2.3.4) คุณสมบัติของผู้นำ (2.3.5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และ (2.3.6) ความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากร โดยปัจจัยทั้ง 5 ประการ ผู้วิจัยได้เรียงตามลำดับช่วงเวลาและกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังรายละเอียดดังนี้

3.1 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการสนับสนุนจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน หมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง (อพท.1) การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด เทศบาลตำบลน้ำเขียว และสถาบันการศึกษา โดยหน่วยงานดังกล่าวให้ความช่วยเหลือด้านงบประมาณหรือสื่ออุปกรณ์ ให้คำแนะนำ และจัดกิจกรรมเพื่อการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการทำงานและมาตรฐานการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

1) การสนับสนุนด้วยงบประมาณ

หน่วยงานหลักที่สนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสาธารณูปโภค คือ องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) และเทศบาลตำบลน้ำเขียว ส่วนหน่วยงานหลักที่สนับสนุนงบประมาณเพื่อทำการตลาดและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขียว คือ การท่องเที่ยวจังหวัดตราด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

“ส่วนมากมี อพท. นะ ที่จะให้บ่นะ แล้วก็อย่าง ททท. นะ ท่องเที่ยว จังหวัด อันนี้ให้เราไป roadshow เหมือนกับเราไป roadshow แล้วก็ ททท. อย่างนี้ ก็เอาแหล่งท่องเที่ยวเราไปขายละ”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“ถ้าเขาสนใจ เขาอยากร่วมหัวจมท้ายกับ อพท. นะ เราก็เริ่มสนับสนุนงบประมาณให้เขา โดยเขาคิดโครงการแล้วว่าเขาจะต้อง เขาขาดอะไร ขาดอะไรที่จะต้อง ถ้าเกิดอันที่เขาเข้ามา เขาขาดอะไรบ้างที่มันต้องใช้เงินไง แล้วก็เรื่องของโครงการปรับปรุงเรือพาเที่ยว เรื่องจัดอบรมเรื่องการเก็บขยะ ดูแลขยะในคลองน้ำเขียว เพราะถ้าเกิดนักท่องเที่ยวมาเห็นขยะ ก็ทำให้ไม่เจริญหูเจริญตานะ รวมทั้งในเรื่องของการเสื่อชูชีพ เรื่องของถ้วยชามใส่ต่าง ๆ เวลานักท่องเที่ยวมาทานข้างอย่างเนี่ยครับ O.K. เราก็เสริมให้ ส่งให้ ซื่อให้เขาเลยว่่ามันถะนะครับ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

“ที่ผ่านๆ มากี่ทางกลุ่มเขาก็จะขอความร่วมมือในเรื่องของงบประมาณ ในเรื่องของการบูรณะซ่อมแซม หรือพัฒนาสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ไม่ว่าจะเป็่นไฟฟ้า น้ำประปา หรืออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องประชาชนที่มาเที่ยวหรือมาเยี่ยมชม”

(ผู้นำชุมชนตำบลท่องเที่ยว)

2) การสนับสนุนด้วยคำแนะนำ

หน่วยงานที่มีส่วนในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) การท่องเที่ยวจังหวัดตราด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนหน่วยงานที่มีส่วนในการให้คำแนะนำปรึกษาด้านการบริหารจัดการภายในองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด และองค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.)

“เมื่อปี 53 ท่องเที่ยวกีฬาเขาก็ดูแลในเรื่องของมาตรฐานโฮมสเตย์ ในเรื่องของการพัฒนาศักยภาพท่องเที่ยวชุมชน เรื่องการเป็นเจ้าของบ้านที่ดี เพราะฉะนั้น เขาก็เลยบอกว่ากลุ่มเนี่ยมันมีการรวมตัวกัน เขาก็บอกว่่าให้เริ่มจัดตั้งให้มันเป็นรูปแบบ มีกลุ่ม มีประธาน รองประธาน อย่างเนี่ย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“คือในฐานะที่เราเป็นพี่เลี้ยงเขาเนาะ ถ้าเรารู้ปัญหาปั๊บ เราต้องช่วยแก้ ชี้แจงทำความเข้าใจ พยายามทำความเข้าใจ แล้วไม่เข้าใจทำอะไรไม่ได้ ไกล่เกลี่ยอะไรแล้วไม่ลงตัว ก็ต้องยอมปล่อยให้ไปนะคะ แต่ก็คือหลักๆ คือต้องชี้แจง”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

3) การสนับสนุนด้วยการพัฒนาความสามารถในการทำงาน

หน่วยงานหลักที่ช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ส่วนหน่วยงานหลักที่ช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

“มันต้องแยกการทำงานของแต่ละหน่วยงาน อย่างเช่น ถ้าเป็นเรื่องของภูมิปัญญา ก็ต้องยกให้พัฒนาชุมชน ก็จะมีคนมาสอนเรื่องการต่อยอดจากอบรรณดาไปเป็นที่ติดเสื้ออะไรอย่างนี้ ชัยบัจาก OTOP 3 ดาว เป็น 4 ดาว 5 ดาว ก็เป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ พัฒนาชุมชนก็จะมาดูแล แต่ถ้าเป็นเรื่องของการท่องเที่ยว มาปูพื้นฐานเรื่องการตลาด เรื่อง Sustainable เรื่องการทำงานแบบมีส่วนร่วม เราก็จะให้ อพท. อพท. ก็จะทำให้เราเรื่องการลงพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว แต่ถ้าเป็นท่องเที่ยวกีฬาเนี่ย จะเป็นในเรื่องของเจ้าบ้านที่ดี เรื่องของโฮมสเตย์ ททท. ท่องเที่ยวกีฬาอะนะ ก็จะอบรมเรื่องการรับแขก การต้อนรับ หรือภาษาอังกฤษอย่างเนี่ย แล้วก็เรื่อง Promote เรื่องประชาสัมพันธ์ให้กับหมู่บ้าน พาไปออกบูธ เขาก็จะแยกกันทำแต่ละอย่าง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อพท. ผมก็มีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นที่ปรึกษาในการทำโครงการ แล้วก็ค้นคว้าหาแหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรม แล้วก็สุดท้ายเขาก็พาพวกทัวร์ ทางสภาอุตสาหกรรมที่เขาพอจะมีความรู้มาทดสอบท่องเที่ยว เสร็จแล้วก็มา comment กันให้คะแนนกันครับ ถ้าคุณมีพัฒนาการ ผ่านก็จะมีกรมมอบป้ายรางวัลให้ครับ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

จากลักษณะการสนับสนุนและองค์การที่ร่วมสนับสนุนดังกล่าว ชี้ให้เห็นว่าบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมีการทำงานร่วมกับหน่วยงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน จากภาครัฐ ภาคการศึกษา ภาคเอกชน และการสนับสนุนส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การพัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว การตลาด ทักษะในการนำเสนอเอกลักษณ์ชุมชนและการถ่ายทอดองค์ความรู้ ซึ่งเป็นการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เน้นการพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านความรู้ความเข้าใจในงาน แต่ยังไม่ครอบคลุมถึงการเติมเต็มความสามารถในการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวด้านการบริหารจัดการอารมณ์ความรู้สึก และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

3.2 การคัดเลือกบุคลากร

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวมีข้อกำหนดการรับบุคลากรใหม่เฉพาะบุคคลที่มีพื้นเพอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวเท่านั้น โดยใช้การโหวตเป็นมติที่ประชุมในรับเข้าเป็นบุคลากรใหม่ และเมื่อเข้าร่วมเป็นสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวแล้วจะถูกพิจารณาการทำงานตามมาตรฐานในงานที่บุคลากรนั้นต้องการเข้าร่วม เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ มีความเข้าใจในทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของพื้นที่ และยอมรับในกฎกติกาของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวได้

1) การกำหนดคุณสมบัติ

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวได้กำหนดคุณสมบัติในการเข้าร่วมเป็นสมาชิกเพียง 1 ข้อ คือ บุคคลนั้นต้องเป็นคนท้องถิ่น หรือมีพื้นเพเป็นคนบ้านน้ำเชี่ยว เพื่อให้บุคลากรที่จะเป็นส่วนหนึ่งของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวเป็นผู้มีความเข้าใจและมีประสบการณ์โดยตรงเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวของพื้นที่

“คือเขาจะรับเฉพาะคนที่อยู่ในน้ำเชี่ยวเพื่อเข้ากลุ่ม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะเข้ากลุ่มได้ก็ต้องให้เข้ามาตรฐานเขาด้วย พอเข้ามาตรฐาน กลุ่มเขาก็จะรับเข้า”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว)

2) การแนะนำตัวของผู้สมัคร

เมื่อมีผู้สนใจเข้าร่วมเป็นบุคลากรใหม่ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะให้บุคคลดังกล่าวบอกประวัติส่วนตัว บอกทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ตนมีอยู่อย่างสถานที่หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานที่ต้องการเข้าร่วมต่อที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน

“เขาก็จะเอาคนที่มาสมัครนั้นนะมาแนะนำตัวว่า อันเนี่ยมาสมัครเข้ากลุ่มเรือนะ เป็นสมาชิกกลุ่มเรือนะ ทางกลุ่มเรือนะจะว่ายังไง จะรับสมาชิกใหม่เพิ่มไหม อย่างคนที่เข้ามาเป็นสมาชิกบ้านโฮมสเตย์ ก็เขาก็จะถามว่ามีบ้าน จะมาขอเข้าเป็นสมาชิกบ้านโฮมสเตย์นะ ทางกลุ่มจะว่ายังไง เขาก็จะมีการพูดคุยในที่ประชุม เพราะว่าเวลารับสมาชิกเนี่ย จะไม่ได้รับเป็นการส่วนตัว เขาจะเอามาเข้าที่ประชุม ให้ผ่านมติในที่ประชุมก่อน ถึงจะได้เป็นสมาชิกใหม่ได้”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

3) การตัดสินใจคัดเลือกด้วยการโหวต

หลังจากเสร็จสิ้นการแนะนำตัว วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้กำหนดให้การตัดสินใจเลือกบุคคลที่ต้องการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวด้วยวิธีการยกมือโหวต โดยถือเสียงข้างมากจากที่ประชุมครั้งนั้นเป็นเอกฉันท์

“คนในกลุ่มโหวต เขาก็ยกมือ แบบนี้ที่ผ่านมานะ ถ้าเกิดว่าจะให้อยู่ก็ยกมือ”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

4) การทดลองปฏิบัติงาน

เมื่อบุคลากรใหม่ได้รับความยินยอมจากบุคลากรเดิม วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้กำหนดให้บุคลากรใหม่ศึกษาวิธีการทำงานขององค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และทดลองปฏิบัติงานตามขั้นตอนของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้บุคลากรใหม่ได้ปรับตัวและตัดสินใจอีกครั้ง ในขณะเดียวกันบุคลากรที่อยู่เดิมก็ได้มีโอกาสพิจารณาความสามารถในการทำงานของบุคลากรใหม่ด้วยเช่นเดียวกัน

“คนที่มาเป็นสมาชิกใหม่เนี่ย เราก็ไม่ได้ให้รับงานสักเลยที่เดียวนะ เราจะให้มาทำงานฝึกงานอยู่กับเรา มาดูการทำงานของเรา อย่างเวลาทำงาน มีแขกมา เขาก็ต้องมาเดินรับ เดินส่ง มาช่วยกันทำงานในกลุ่ม เขามาทำแล้วเขารู้แล้วว่าต้องทำงานแบบนี้จะ ต้องมายืนรับส่งแขกอย่างนี้ละ ต้องมาดูแลแขกอย่างนี้ละ O.K. มั้ย เขา O.K. ก็ให้เขารับแขกได้”

(ตัวแทนส่วนงาน1)

“คนใหม่ๆ ต้องไปรู้จักกับคนเก่าว่าตรงไหน มีอะไร ส่วนมากผมก็จะแนะนำว่าตรงนั้นมีหยอนนะ ลงไปตรงนั้นนะ บางทีมันไม่แน่นอน เดือนนี้ แต่เดี๋ยวนี้นะหยอนข้างนอกได้ ถ้าเดือน 12 ก็ลงมทางไหน น้ำโตมาก ขึ้นสูง เรามไปไม่ถึง เพราะพอคนไม่เป็นจริงๆ ผมก็ไม่ปล่อยไป ปล่อยไปเดี๋ยวเสียชื่อ”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

จากขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรดังกล่าว แสดงถึงความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจ มีประสบการณ์ในทรัพยากรทางการท่องเที่ยวในพื้นที่บ้านน้ำเขียวโดยเฉพาะ สังเกตได้จากข้อกำหนดการรับบุคลากรเฉพาะคนในชุมชนบ้านน้ำเขียว นอกจากนี้ขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรดังกล่าวยังเป็นการดำเนินงานที่มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรที่เป็นสมาชิกอยู่เดิมในการคัดเลือกและรับทราบผลร่วมกันในที่ประชุม

ประจำเดือน แต่อย่างไรก็ตามการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรด้วยวิธีการยกมือโหวตโดยใช้ความรู้สึกส่วนบุคคลเป็นเกณฑ์ประกอบการตัดสินใจ อาจเกิดข้อกังขาได้ ในขณะที่การตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรสามารถกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติที่สอดคล้องกับหลักการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน และระบุพฤติกรรมบ่งชี้คุณลักษณะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานและวัฒนธรรมองค์การประกอบการตัดสินใจคัดเลือกบุคลากรใหม่ได้

3.3 การพัฒนาบุคลากร

ที่ผ่านมาวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการท่องเที่ยวโดยชุมชนในเรื่องการออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การเป็นเจ้าของที่ดี การบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน นอกจากนี้ยังมีการไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ การพูดสอนเป็นรายบุคคลและการพูดสอนในที่ประชุม เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้หรือร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน รวมทั้งการสาธิตและปฏิบัติจริงไปพร้อมกัน ทำให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีความพร้อมในการทำงานสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถเป็นต้นแบบในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้แก่พื้นที่ท่องเที่ยวอื่นๆ ได้

1) เนื้อหาในการพัฒนา

หัวข้อหรือเรื่องที่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการเรียนรู้และฝึกฝน ภายใต้อุปสรรคการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ได้แก่ การบริหารจัดการภายในองค์การ การออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การให้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.1) การบริหารจัดการภายในองค์การ

การบริหารจัดการภายในองค์การเกี่ยวข้องกับการวางแผนขั้นตอนการดำเนินงาน การกำหนดตัวบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์ และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง

“คือเราได้เรียนเรื่องของการมีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมรับผลประโยชน์ ร่วมรับผิดชอบ อันนี้ก็คือเรื่องของ 5 ร่วม เพราะฉะนั้น จะต้องเรียนในเรื่องของการกระจายรายได้ ต้องมีความยุติธรรม เป็นธรรมนะคะ ก็คือเราได้เรากระจาย ก็คือหมายถึงเราได้มา เราต้องกระจายให้หมดทุกคน”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

1.2) การออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เกี่ยวข้องกับการคัดเลือกทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียว เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอด แต่งแต้มด้วยเรื่องราว และนำเสนอแก่ผู้มาเยือน โดยไม่ละทิ้งเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน

“เรามีไปดูงานกันหลายรอบ อย่างที่ญี่ปุ่นนี่ 2-3 รอบ รอบแรกนี่เทศบาลพาไป แล้วกลับมาต่อยอดเรื่องการจัดโฮมสเตย์ อีกครั้งก็ไปกันนั้นก็เรื่องการใช้ชีวิตชีวิตรอบบ้านที่ทำในเรื่องของการท่องเที่ยว แล้วก็มีเรื่องการแต่งชุดพื้นเมือง ไปเที่ยวแบบชนบท มันก็คือไปเที่ยวแบบวิถีชีวิต ส่วนที่ไปรอบหลังนี้ อันนี้จะเป็นเรื่องของกิจกรรมที่ได้ลงไปนั่งถักนึ่งทำ นี่ก็กลายมาต่อยอดเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพราะเวลาลงไปเขาก็จะเล่าว่าอันนี้คืออะไร ทำไมต้องทำ ทำยังไง บอกถึงเอกลักษณ์และรากของชุมชนนั้นๆ พอมาบ้านเราก็มาเป็นแบบที่พี่แต้วพูด บอกว่าเป็นข้าวเหนียวบิยาหน้าคืออะไร ทำมาจากอะไร แล้วก็ให้ลองทำนี้แหละ มันก็คล้ายกัน”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“อพท. สอนเราไงว่ากระบวนการ 9 + 1 มีอะไรบ้าง เพื่อนร่วมทาง สร้างกิจกรรม นำเสนอสิ่งที่มี ทำให้ดี ทำให้เด่น ทำให้ดัง เธอคือใครที่ใจตรงกัน เธอได้อะไรนะ ฉันทให้เธอไป ฉันทได้เธอมา อะไรอย่างเนี่ย มันก็จะทำให้เรามีกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างในปัจจุบัน”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

2) เทคนิคในการพัฒนาบุคลากร

วิธีการที่หน่วยงานหรือบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวใช้ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน การพูดคุยสนทนาระหว่างบุคลากรในที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน การสาธิตและปฏิบัติจริงไปพร้อมกันของบุคลากรเดิมกับบุคลากรใหม่

2.1) การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานแก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว อยู่ในการดูแลของหน่วยภาครัฐ เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน สำนักงานพัฒนาชุมชนเทศบาลตำบล น้ำเขียว และสถาบันการศึกษา ในลักษณะการถ่ายทอดเนื้อหาและฝึกปฏิบัติในห้องฝึกอบรม

“เขามาสอนประจำเลย อาจารย์วสันต์นะมาสอนครับ มาสอน 2 หนละ สอนเยอะเลย แต่ผมลืมบ้าง ก็อันนี้มันบางครั้งหน่วยงานส่งมาก็มี เขามาเองก็มี เราขอไปก็มีนะ”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

มีประเมินศักยภาพชุมชนว่า เขามีศักยภาพกันยังไง เขามีความพร้อมที่จะเป็น ที่จะจัดตั้งการท่องเที่ยวไหม ถ้าเขาไม่มีความพร้อม มันก็ทำไม่ได้ ถ้าเขามีความพร้อมอย่างนี้แล้วถ้าเขาขาด เขาขาดเรื่องอะไร พอขาดเรื่องอะไรไป เราที่เราสอนได้ เราก็จะให้ความรู้เขาไป เรื่องที่เราไม่มีความรู้ เราก็จะเชิญวิทยากรข้างนอกเข้ามาค่ะ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

2.2) การพูดบอกสอน

การพูดบอกสอนในที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน เป็นบทบาทของประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อตกลงและขั้นตอนการทำงาน หรือในบางกรณี บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่เข้ารับการฝึกอบรมหรือร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนจะนำข้อมูลมาบอกเล่าและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกัน

“ป่าก็ไม่ได้ไปเรียนกับใคร ก็ฟังที่พูดทุกวัน มันก็เก็บเข้าไปทีละหน่อยๆ ใ้อัจนะเราจำ พูดได้หมดนั่นละ แต่เวลาพูด วิธีการนำเสนอของแต่ละคนจะไม่เหมือนกัน”

(ตัวแทนส่วนงาน1)

“ต้องสอนเขาวันประชุมไง เราจะต้องบอกเขาเลยว่าขั้นตอนในการรับแขกเป็นยังไง ตอนประชุมทุกเดือน เราจะต้องให้เขาเข้ามาไง เราก็มาพูดคุยกัน แต่ว่าเราก็จะพูดบ่อยๆ อย่างเราก็สอนด้วยไง อย่างบ้านนี้ รับแขกเป็นยังไงละ ถามเขาอะไรอย่างนี้”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

2.3) การสาธิตและปฏิบัติจริงไปพร้อมกัน

การสาธิตและปฏิบัติจริงไปพร้อมกัน เป็นบทบาทของประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในลักษณะการแจ้งให้ทราบถึงภารกิจที่กำลังจะมาถึงให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวทราบเพื่อเตรียมตัวเล็กน้อย จากนั้นจึงค่อยให้เรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง ในขณะที่เดียวกันก็เป็นบทบาทของบุคลากรเดิมในการสอนงานให้แก่บุคลากรใหม่

“เราจัดให้เขามีหน้าที่ เขารู้ตัวคนเดียวว่าเขาจะต้องทำอะไร ใ้อสิ่งทีพูดนะเป็น สิ่งที่ยากที่สุดสำหรับชุมชน ชุมชนไม่ค่อยกล้าพูด ก็ต้องให้เขาออกไปพูดบ้าง เราอาจจะเจ็บคอ ไม่อยู่ เหมือนวันนั้นแกลั้งให้อั๊นไปพูดที่ ททท. บอกเจ็บคอ ใ้อั๊นเขาก็ไม่กล้า มิ่งขึ้นไปสิ มิ่งให้แม่แหกปากได้ไง เจ็บคอ ใ้อั๊นเขาก็ขึ้นไปพูด แล้วอย่างฟี่นี้ ก็ว่า มิ่งจะกลัว ทำเลย มิ่งบ้างสิ ญพูดประจำ เขาฟังจนเบื่อละ เราก็ไม่พูด เราก็ให้มันออกไป ก็ออกไปยืนบิดๆ พูดไป มันก็พูดได้”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว)

จากเนื้อหาและเทคนิคในการพัฒนาบุคลากรที่ผ่านมา แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาอย่างต่อเนื่อง ด้วยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งการฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพูดบอกสอน และการเรียนรู้จากการปฏิบัติในสถานการณ์จริง แต่การเรียนรู้ดังกล่าวเป็นวิธีการเรียนรู้ด้วยการรับเอา (Passive learning) อีกทั้งยังไม่มีการกำหนดเป็นภารกิจ หรือเส้นทางการฝึกอบรม (Training roadmap) อย่างชัดเจน มีเพียงการแจ้งให้ทราบ หากบุคลากรคนใหม่สมัครใจ หรือสะดวก ก็จะได้เข้าร่วมการอบรมพัฒนา

3.4 คุณสมบัติของผู้นำ

ผู้นำของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการดำเนินงานและจัดการแก้ไขปัญหา มีความพร้อมด้านสถานภาพสังคมและการเงิน อันจะเกี่ยวข้องกับการได้รับการยอมรับ นับถือ และไว้วางใจ รวมทั้งเป็นผู้นำที่พร้อมจะสนับสนุนบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวให้มีโอกาสเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก

1) ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา

ผู้นำของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ในที่นี้หมายถึงบุคลากรระดับบริหาร ได้แก่ ประธาน รองประธาน เภรัญญิก และหัวหน้าฝ่ายงาน โดยผู้นำของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามหลักการ มาตรฐาน และกฎระเบียบที่ได้พิจารณากำหนดไว้ร่วมกัน รวมทั้งมีทักษะการสื่อสาร และการแก้ไขปัญหา

“คนข้างนอกเขาเป็นคนบอกเรา คนที่อื่นนะคะ ที่ อพท. ที่มันมีทั้งหมด 14 หน่วยงาน เขาบอกว่าประธานนะไม่ใช่เก่ง ทำงานแล้วไม่ใช่เก่งพูดอย่างเดียว 1.ต้องปากจัดด้วย 2.ต้องคุมคนให้ได้ด้วย 3.ต้องกล้าสู้ กล้าชน กล้ากับทุกเรื่องด้วย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ถ้ามีปัญหาเฉพาะหน้า เขาก็จะแก้ได้เร็ว หลายเรื่องที่เป็นปัญหาเกิดขึ้นเฉพาะหน้าที่เราต้องแก้เนาะ บางครั้งเขาก็ยอมเจ็บตัวเองเพื่อให้แก้ปัญหา เสียเงินเองเพื่อให้ปัญหามันยุติ ไม่ลุกลามเนาะ ก็ยอมเสียเงินเอง”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

“ผู้นำของกลุ่มนี้ค่อนข้างจะเป็นเผด็จการนิดๆ นะครับ แล้วก็มีความเด็ดขาด มีความชัดเจน แล้วก็กล้าชนกล้าอะไรที่ว่า ตรงเนี่ยล่ะครับมันเหมาะๆกับอะไรที่เริ่มต้นตั้งใหม่ๆ จนที่เขาเจอปัญหาอย่างที่ว่าด้านเทศบาล เขาถึงได้ฝ่าฟันมาได้”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

2) สถานภาพทางการเงินและสังคม

ผู้นำของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องเป็นผู้ที่มีรายได้จากหลายช่องทาง เนื่องจากในบางกรณีอาจต้องมีการสำรองจ่าย รวมทั้งต้องเป็นผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่สำคัญในชุมชนหรือมีบุคคลใกล้ชิดที่มีตำแหน่งหน้าที่สำคัญในชุมชน เพื่อสร้างการยอมรับและความน่าเชื่อถือในการทำงาน

“อย่างเรามีพื้นฐาน สามีพีเป็นปลัด อบต. นะ เรามีพื้นฐานอยู่ในชุมชน ก็ารู้ว่าเรานิสัยยังไงอยู่แล้วอย่างเนี่ย การทำงานชุมชนมันคืออย่างเนี่ย คือคนก็จะรู้ว่าพื้นฐานยังไง”

(ตัวแทนส่วนงาน 2)

“ก็ต้องคุณนะ คุณคน คุณคนนะ ต้องมีพอประมาณ มีต้องมีฐานะบ้าง มีรายได้บ้าง คือว่าอย่างสามีเขาก็มีอีกทางหนึ่งได้ ต้องช่วยกันนะ”

(ตัวแทนส่วนงาน 3)

3) การสนับสนุนบุคลากรให้เจริญก้าวหน้า

ผู้นำของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องเป็นผู้ที่พร้อมจะผลักดันให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองจนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลนอก ซึ่งจะทำให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีขวัญกำลังใจในการทำงาน และยังทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเป็นที่รู้จักและยอมรับจากภายนอก

“เรามีความรู้สึกว่าถ้าการที่เราให้เขาขึ้นไปรับ เรารู้สึกภูมิใจมากกว่าที่เราขึ้นไปรับเองใช่ไหมคะ เรามีความรู้สึกว่าเขาจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งด้วย ประธานให้เราขึ้นไปรับเลย เขาก็จะรู้สึกอยากในการที่จะช่วยทำงาน เพราะเราเห็นคนทุกคนสำคัญหมดเลยเิง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

จากคุณสมบัติของผู้นำดังกล่าว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวให้การยอมรับในคุณสมบัติของประธานและทีมผู้บริหารตรงกันทั้ง 3 ประเด็น โดยคุณสมบัติที่สังเกตเห็นว่ามีความสำคัญ คือ ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหา สถานภาพทางสังคมและการเงิน และการสนับสนุนบุคลากรให้เจริญก้าวหน้า จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของผู้นำที่ได้รับการยอมรับเกี่ยวข้องกับเรื่องงานเป็นหลัก ดังนั้นหากผู้นำในขณะที่ผู้นำสามจะให้ความสำคัญกับเรื่องการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้นำกับบุคลากร และสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร จะทำให้ครอบคลุมคุณสมบัติของผู้นำทั้งมิติเรื่องงานและเรื่องคน

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีทั้งการมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือกันในงานและการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกันบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวก็มีการติดต่อประสานงานกับบุคคลภายนอกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวหรือคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวด้วยการถ่ายทอดความรู้และการสนับสนุนกิจกรรมของชุมชน

1) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีการปฏิบัติต่อกันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่และการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน แม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง และการปฏิบัติต่อกันในเรื่องทางสังคม คือ การให้กำลังใจซึ่งกันเมื่อต้องพบเจอปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

“บางที่เราเห็นอ้าวเธอทำอันนั้นไม่เสร็จ เราก็ไปถามเขาหรือว่างก็ไปช่วยเขา ได้อะไรอย่างเนี่ย พี่ว่าทุกคนเหมือนกับมีใจอยากจะช่วยกันอยู่แล้ว แม้กระทั่งคนจะอนงอนกัน ก็ยังต่างคนต่างทำไปสิ ก็ทำกันแบบงอนๆ นั่นล่ะ”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“ในกลุ่มสามารถที่จะทำได้ทุกคน เพราะว่าอย่างพี่ไปประชุมที่ไหน คนอื่นก็ต้องทำได้ไง ทุกคนจะสามารถช่วยเหลือกันได้หมดเลย ถ้าของที่ว่าเป็นกิจกรรมล่ะนะสามารถที่ว่าจะแบ่งงานกันได้ คนโน้นพาไปวัด คนนี้พาไปมัสยิด ไปศาลเจ้า”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมกับคนในชุมชน

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมมีการปฏิบัติต่อคนในชุมชนในกรณีการช่วยเหลือคนที่อยู่ในชุมชนผ่านการทุนการศึกษา ของใช้จำเป็น และการให้ความรู้เชิงภูมิปัญญาแก่เด็กและเยาวชนในชุมชนบ้านน้ำเชื่อม

“แต่ที่เรามีก็ มันมีอยู่ว่ามีทุนให้เด็ก บางครั้งมีทุนให้เด็ก ซื้อข้าวสารให้เด็ก บ้าง ซื้อของให้เด็กอย่างวันเด็กอะไรเนี่ย ใช้เงินกลุ่ม เวลาคนตายเราก็มีเงินช่วย เงินกลุ่มช่วย”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

“คือพอเด็กอยู่ ป.5 ป.6 โรงเรียนบ้านน้ำเชื่อมครับ เขาก็จะมีโครงการให้ละฝึกนักเรียนเย็บอบอะไรอย่างเนี่ย เราก็จะไปสอนเย็บอบ พอเย็บเสร็จก็คนไหนเย็บเสร็จก็คนนั้นก็เอากลับบ้านไป สอนโดยผู้เฒ่าผู้แก่ที่อยู่ในชุมชนอยู่ในกลุ่มเนี่ย ยังไงคุณเรียนจบ ป.6 ไปเนี่ย คุณมีวิชาติดตัวล่ะ”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเชื่อม)

จากความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรดังกล่าว แสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างทั่วถึง นับตั้งแต่บุคลากรภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมไปจนถึงผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านน้ำเชื่อม โดยการปฏิบัติต่อกันเป็นไปในทิศทางช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันทั้งในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ ทำให้การดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชื่อมได้รับความร่วมมือและเป็นไปอย่างราบรื่น

3.6 ความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะของบุคลากร

คุณลักษณะของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเป็นความรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึก และความสามารถเฉพาะบุคคลที่ส่งผลต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้เป็นไปตามหลักการ มาตรฐาน และความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระทั่งกลายเป็นผลงานที่โดดเด่นจนสามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ ประกอบด้วย ความรู้ความเข้าใจในงาน คุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1) ความรู้ความเข้าใจในงาน

ความรู้ความเข้าใจในงาน เป็นคุณลักษณะและความสามารถของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการอธิบายเรื่องราวเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

1.1) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชน

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานการจกกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ระบบการแจกจ่ายงาน และระบบการจัดสรรเงินของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวตามที่ได้ตกลงไว้ร่วมกัน

“บริบทของการท่องเที่ยวชุมชนหรือโฮมสเตย์นะ มันแค่ทำบ้านเรือนให้สะอาด มีวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้เขามาเที่ยวชมวิถีชีวิตเรา แต่ไม่ได้เอาเรื่องท่องเที่ยวเป็นหลัก ถ้าคุณจะทำแบบนั้นปู่ คุณก็เปลี่ยนเป็นรีสอร์ท เป็นโรงแรม ถูกไหมคะ แต่นี่คือคนไม่เข้าใจ คนมาทำตรงนี้ ต้องเข้าใจตรงนี้ก่อน”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

1.2) ความรู้เกี่ยวกับชุมชน

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามโครงสร้างการทำงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ได้แก่ ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายภูมิปัญญา และฝ่ายมัคคุเทศก์

“อย่างคนทำเรือนี้ก็ต้องมีประสบการณ์ ต้องเอาเรือเป็น ต้องรู้สถานที่ครับ ถ้าให้ดีต้องรู้ลมด้วย ลมมันจะมาแบบไหน ถ้าคนทะเลจะรู้”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

2) คุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก

คุณสมบัตินี้ด้านอารมณ์ความรู้สึก เป็นคุณลักษณะภายในตัวของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรักความชอบในงานบริการ ความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรค และความใฝ่รู้เพื่อพัฒนาตนเอง

2.1) ความรักความชอบในงาน

ความรู้สึกของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ต้องการทำงานร่วมกันกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจะร่วมทุกข์ร่วมสุข ไม่ทอดทิ้งในงานที่ได้รับมอบหมาย

“เมื่อก่อนนะพี่เดินกันนะ น้องนี้ พี่ พี่นี้ ไปถามจะรู้ เดินกันแบบไม่มีตั้งค์ประจำ แต่เราคือผู้มีใจรักใจเดินจนแทบข้างแค้ม พี่ต้องเดินใหม่ ก็คือเราผู้เริ่มก่อตั้ง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“คนที่มาทำงานตรงนี้นะ อันดับ 1 ก็คือเป็นคนใจเปิดอยู่แล้ว ถ้าไม่เปิดไม่มาทำโฮมสเตย์แน่นอน คนที่ทำโฮมสเตย์ได้ หมายความว่าเขาพร้อมที่จะรับคนอื่นให้เข้ามาอยู่ในบ้านเรา แล้วพร้อมที่จะกินข้าว รอ นั่งตรงไหนก็ได้ ใจหนึ่งต้องเปิดอยู่แล้ว เรื่องของการบริการเรามาในแนวเดียวกันหมด คือเรามีใจ เหมือนกับการร่อนพลอยนะ ใจคนที่เหลือก็คือคนที่ม่ใจรักแล้วนะ”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

2.2) ความอดทนอดกลั้น

ความรู้สึกของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ต้องการจัดการกับแรงกดดันหรือสถานการณ์ที่พึงปรารถนาในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการบริหารจัดการภายในองค์กรประเภทวิสาหกิจชุมชน

“บางทีก็ญาติๆ บ้าๆ อะนะ ไปอีกแหละ ไปไหนอีกอะ อะไอย่างเนี่ย เราก็แฮ้อ คือที่จริงมันก็คืองานอะ เราไม่ใช่มีหน้าที่ต้อนรับแขกอย่างเดียว เราก็ต้องไปหาความรู้ เพราะว่าเราไม่ใช่แค่สถานที่ท่องเที่ยว แต่เราเป็นศูนย์การเรียนรู้ มันก็ต้องไปเอาความรู้มาเข้าตัวบ้าง”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“บางทีก็มีคนมาพูดอะไร เราก็อดทน ก็ทำไป เขาพูดบ่อยๆ จะไปทำ
ทำไมอะไรอย่างนี้ เราก็บอกที่เราชอบอะ เราก็อดทนกับคำเขา บางครั้งเราก็ต้องฮึบไว้ เพราะมา
ต่างครอบครัวอะเนาะ ความคิดความอ่านมันก็จะแตกต่าง เราก็แบบว่าอดเอาไว้เนาะ มันก็จะดี
เองอะเนาะ”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3) ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นวิธีการปฏิบัติของบุคลากรใน
วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการยอมรับข้อตกลงของส่วนรวม ยอมรับและพร้อมที่จะ
ปรับตัว เพื่อให้การทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนเป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุ
ตามเป้าหมายร่วมกัน

3.1) การปฏิบัติตามกฎกติกาของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว
บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องยอมรับข้อตกลง
ของส่วนรวม ทั้งการทำงานร่วมกับบุคลากรคนอื่นๆ และการให้บริการแก่ผู้มาเยือน

“การยอมรับกฎกติกา ถ้าคนไม่ยอมรับ มันก็ไม่มาเข้ากลุ่มหรอก หรือไม่ก็
ถูกเขาออกไปอยู่แหละ เพราะทุกคนเข้ามาก็ต้องเคารพกฎ แต่ที่นี้มันก็อยู่ที่ว่า เราจะต้องทำให้กฎ
กติกาของเรานั้นศักดิ์สิทธิ์ ก็อยู่ที่การบริการจัดการยังไงให้เขาเชื่อฟังและทำตามกฎ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“คนที่จะมาอยู่ตรงนี้ได้ก็ต้องทำตามกฎกติกาของเราไป ต้องยอมรับ
กฎกติกาได้ก่อน ถึงจะเข้ามาได้ แล้วก็ต้องมีใจรักด้วย แล้วก็อย่าคิดว่าเป็นรายได้หลัก บางครั้งเขา
ก็คิดเป็นรายได้เสริม ถ้าเราคิดเอาเงินเป็นตัวตั้ง ก็ทำไม่ได้หรอก”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3.2) การปรับตัว

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องยอมรับและพร้อมที่
จะเปลี่ยนแปลงการกระทำของตนเองที่มีต่อผู้อื่นในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล
เพื่อให้การทำงานและการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น

“เรื่องการปรับตัวก็มีส่วนสำคัญ เพราะบางที่เราคิดว่าเราทำดีที่สุด แต่มันก็มีข้อบกพร่อง บางที่เขาทำอะไร บางที่มันก็ไม่ถูกใจเราหรอก แต่เราก็ต้องปรับตัวเอง ไปเปลี่ยนตัวเขาไม่ได้ ก็ต้องมาปรับที่ตัวเราให้มันยังงัยอะ ให้งานมันก้าวต่อไป”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“ต้องมองคนไง มันถึงไม่มีเทคนิคตายตัว เพราะคนนะมันนิสัยไม่เหมือนกัน บางคนก็ชอบให้เราดูแล บางคนก็ไม่ได้อยากให้เราดูแลนะ เราก็ต้องมองท่าทีของเขา ก่อน”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“บางครั้งเราจะต้องรู้ว่าอันนี้เราทำ เราต้องปรับตัวเข้าหาเขา ไม่ใช่ที่เราจะต้องถูกตลอด เราสู้อันไหนผิด เราต้องยอมรับผิด ต้องยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่น”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

3.3) การรับฟัง

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องพร้อมและยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และมีความอ่อนน้อมถ่อมตนในการทำงานร่วมกัน

“ไม่ทำตัวเหมือนน้ำที่มันล้นแก้วนะ หมายถึงว่าทุกคนก็มีสิทธิ์ บางที่เราอาจจะเป็นหนึ่งในหนึ่ง แต่คำว่าหนึ่งเราก็ใช้ว่าจะเก่งที่สุด หรือว่าดีที่สุด อาจจะมีคนรอบข้างที่อาจจะบอกเรา สอนเราอย่างนั้น จะต้องรับฟังเขาด้วย พอมันเกิดการรับฟังกันนะ ความอ่อนน้อมถ่อมตนมันก็ต้องมี ไม่ว่าจะป็นเด็กผู้ใหญ่อะไรอย่างเนี้ย”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

3.4) การสื่อสาร

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องสามารถประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิผล และถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่ผู้มาเยือนเข้าใจอย่างลึกซึ้งได้ในเวลาที่จำกัด

“คนที่มาเป็นตรงเนี่ย ต้องสามารถประสานกับทุกส่วนทุกฝ่ายได้ไม่จำเป็นต้องเป็นคนแบบว่าต้องแข็งก๊าว ต้องปากจัด มันไม่จำเป็นต้องมีบุคลิกนั้นหรอก แต่เป็นบุคลิกที่สามารถประสานกับทุกหน่วยที่เราทำงานร่วมกันนะ ไม่เข้าใจก็อธิบายแล้วก็พูดคุยกันนะ แล้วก็แก้ไขนะ”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“ผมถือว่าเป็นเรื่องสำคัญของการท่องเที่ยวโดยสร้างสรรค์เลยนะครับ เพราะการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือการที่นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสใช้ใหม่ครับ วิถีชีวิต จุดเด่นทางด้านสังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติว่ามันมีอย่างไร นักท่องเที่ยวจะต้องได้รับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเจ้าของนะครับ เพราะฉะนั้นคนเจ้าของแหล่งท่องเที่ยวจะต้องถ่ายทอดเป็นถ่ายทอดเป็นว่าจะคุยหรือยังงี้ แลกเปลี่ยนยังงี้ เพื่อเขาจะได้ประทับใจ มีประสบการณ์กลับไปพัฒนา”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

3.5) การเสียสละเพื่อส่วนรวม

บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวต้องแบ่งปันเวลาส่วนตัว/ครอบครัว ความสะดวกสบายที่ควรได้รับ หรือทรัพย์สินบางส่วน เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วง

“คนมา พุดง่าย ๆ ไม่เสียสละก็ทำไม่ได้นะครับ บางครั้งก็ไปประชุมก็ไม่ได้อะไร มักคุเทศก์หลายคนไปประชุมนะ ต้องเสียสละอันดับแรกละ นิดๆ หน่อยๆ ถ้าคนคิดจะเอาตั้งค้อย่างเดียวไม่ได้เลยครับ ไม่ได้ แล้วก็อยู่กับไม่ทนด้วย มันต้องเสียสละนะ บางครั้งเนี่ยอย่างผมไม่ถึงคิวผมนะ ผมไม่ได้วิ่ง ผมก็ต้องมานั่งเฝ้าคิว ไม่ได้อะไรเลย บางที่ผมต้องไปออกทำมาหากิน ต้องมาเฝ้าปล่อยคิวเร็ว ผมไม่ได้อะไรเลยครับ”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

คุณลักษณะภายในและความสามารถของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว แสดงถึงการทำงานบนพื้นฐานของการมีความรู้ความเข้าใจในหลักการบริหารจัดการสามารถใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกของตนที่มีต่องานในทางที่สร้างสรรค์ และพร้อมที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย แต่อย่างไรก็ตามประเด็นที่น่าสนใจคือการยังคงรักษาสมรรถนะเหล่านี้ให้คงอยู่อย่างยั่งยืน หรือพัฒนาให้เกิดขึ้นกับคนรุ่นใหม่ที่จะมาสืบทอดการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้ให้ข้อมูล มีทั้งปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคคลอย่าง คุณลักษณะและความสามารถเฉพาะบุคคล ปัจจัยภายในองค์การอย่างการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร ภาวะผู้นำและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และปัจจัยภายนอกองค์การซึ่งเป็นการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยหากพิจารณาความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จะพบว่า ในระยะแรกของการเริ่มต้นทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (พ.ศ. 2549) ต้องอาศัยความช่วยเหลือและการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก โดยเฉพาะด้านงบประมาณและการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรในการทำงาน จึงทำให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะภายในตัวทางด้านความรู้คิด อารมณ์ ความรู้สึก และความสามารถทางสังคม กระทั่งวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถบริหารจัดการและดำเนินการด้วยตนเองอย่างเต็มรูปแบบ (พ.ศ. 2555) ปัจจัยภายในองค์การที่เป็นระบบ ชัดเจน ช่วยให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนและทำให้เกิดการพัฒนาความสามารถและคุณลักษณะเฉพาะภายในตัวให้สูงขึ้น ดังนั้นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่เป็นจุดแข็งและยากต่อการเลียนแบบได้คือ ปัจจัยภายในตัวบุคลากร เนื่องจากเมื่อบุคลากรมีสมรรถนะทั้ง 3 ด้านแล้ว จะส่งผลย้อนกลับไปสู่การบริหารจัดการภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันทำให้ลดการพึ่งพาปัจจัยภายนอกองค์การทำให้เกิดความยั่งยืนและอยู่ได้ด้วยตนเอง

อย่างไรก็ตามปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวยังเกี่ยวข้องกับเงื่อนไข 2 ประการ คือ เงื่อนไขด้านความพร้อมของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียวทั้งทรัพยากรทางธรรมชาติและวิถีชีวิต ทำให้การออกแบบและดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เกิดขึ้นและเป็นไปได้ตามการอธิบายความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

“คือที่นี่มีให้คนมาเรียนรู้วิถีชีวิตของเรา มาเรียนรู้เรื่องประวัติ เรื่องวัฒนธรรมของชุมชนเราค่ะ เพราะไม่ว่าจะเป็นข้าวเกรียบยาหน้า งบอบใบจาก ก็เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมชุมชนเรื่อง การกิน ความเป็นอยู่ของคนในชุมชนทั้งหมดเลย”

(ตัวแทนส่วนงาน 2)

“กิจกรรมถ้ำลงเรือหรือครับ ชั้นแรกก็ลงไปดูวิถีชีวิตชาวบ้านก่อนว่าทำอะไรกันเนอะ ดักปู วางลอบ ทอดแห แล้วก็พาไปดูนกเหยี่ยว อย่างนี้นะ แล้วก็พาไปดูลิง แล้วก็ออกไปชมทะเล ไฮไลต์ก็งมหอยปากเปิด ไปดูจู่ทะเล”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

“น้ำเชี่ยวเนี่ย มีเรื่องของประมงที่ใหญ่มาก ใครๆ ก็รู้จักน้ำเชี่ยวนะ เพราะเป็นตลาดปลาที่ใหญ่มาก เรือใหญ่ๆ ทั้งนั้นล่ะ เขาก็จัดเป็นท่องเที่ยวแบบให้เรียนรู้วิถีประมงมุสลิม”

(ผู้นำชุมชนตำบลน้ำเชี่ยว)

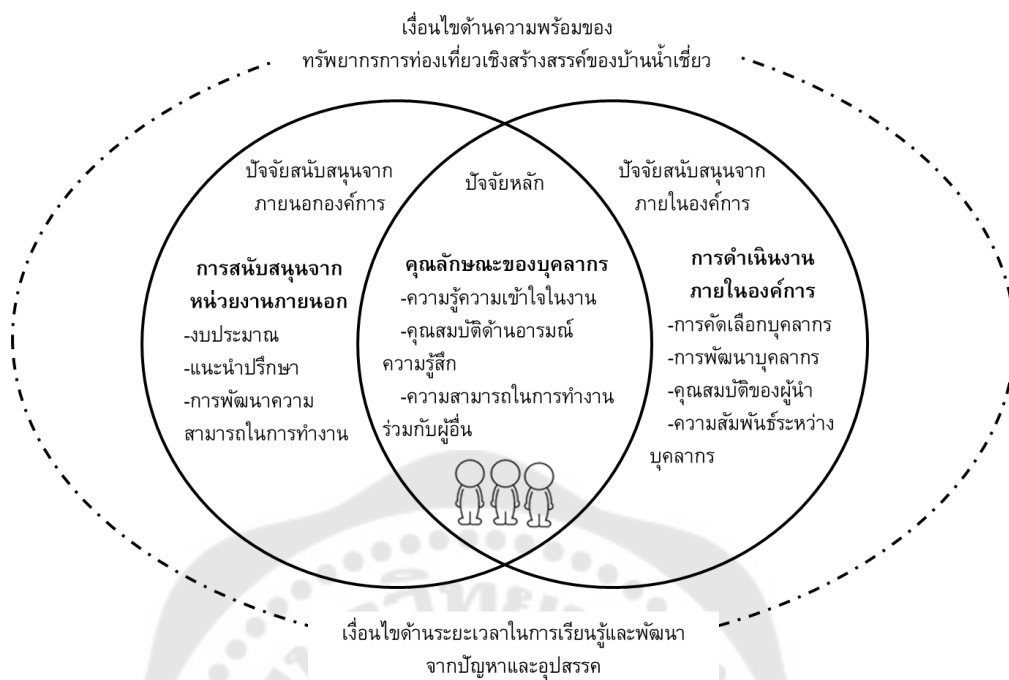
รวมทั้งเงื่อนไขด้านระยะเวลาในการเรียนรู้และพัฒนาจากปัญหาและอุปสรรค ซึ่งบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวที่ร่วมทำงานด้วยกันมาตั้งแต่ระยะก่อตั้ง ได้เรียนรู้ฝึกฝน มีประสบการณ์ด้วยตนเอง และมีประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น จึงทำให้เข้าใจระบบงาน การบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวให้กับชุมชนอื่นๆ ได้อย่างเช่นปัจจุบัน

“เราทำมาแล้วเกือบ 10 ปี หน้าฝนเนี่ยมีเป็นคณะเยอะที่สุด เรามีแขกเยอะก็หน้าฝน แต่เราก็ทำเรือให้มีหลังคาใต้มัน เรารู้ว่าที่นี่ไม่มีพายุรุนแรง ใต้มันมรสุมใหญ่ๆ ไม่มีคะ เพราะมีป่าชายเลน มีเกาะข้างบั้งไง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“คนชุดแรกคือคนที่เขาเรียกว่ารักทำการท่องเที่ยวนะ ใ้กลุ่มที่มันตามเข้ามาทีหลังนะ มันก็คือกลุ่มที่เริ่มๆ เห็นว่าเอ้ยมีผลประโยชน์บ้างถูกไหมคะ แรกๆ ชวนนะไม่มีใคร ก็มีอยู่แค่คนที่อยู่ก็คือใจรัก ได้ ไม่ได้ ถูกทำนะ ไปด้วยกันก่อน ไม่ได้ตั้งค้ไป รักที่จะทำให้มี ก็คือคนที่มีความรักที่อยากจะมาร่วม ไม่ว่าจะรักคนในกลุ่มหรือว่าจะรักงานก็แล้วแต่ ไปไหนไปกัน ไปไหนทุ่มเท”

(ตัวแทนส่วนงาน1)



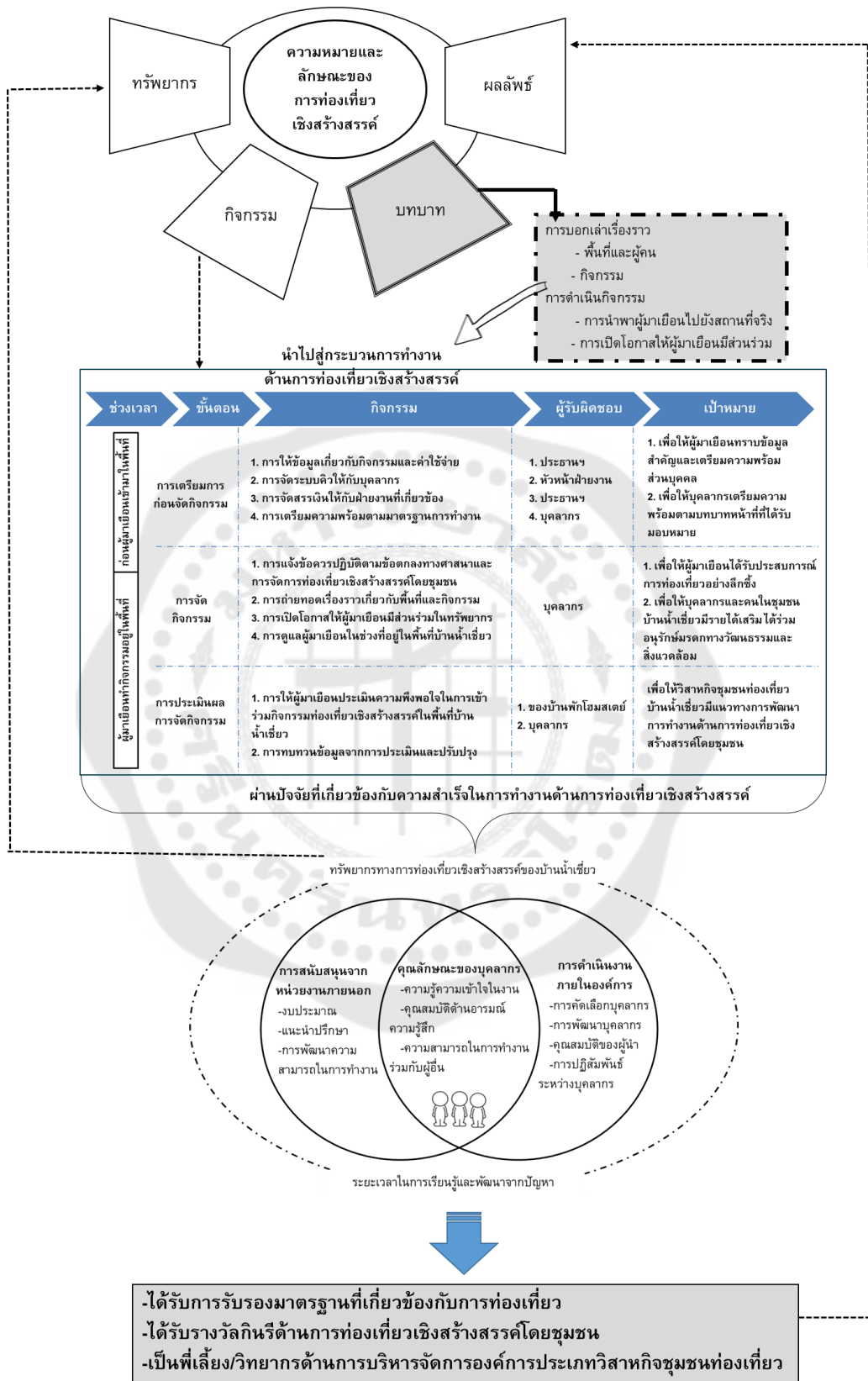
ภาพประกอบ 14 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

การศึกษาการให้ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยสรุปเป็นแผนภาพความคิดของการศึกษาไว้ดังภาพประกอบ 15 กล่าวคือเมื่อผู้ให้ข้อมูลสะท้อนความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ว่าเป็นการนำทรัพยากรทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่เป็นเอกลักษณ์มานำเสนอเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาเยือนและให้ผู้มาเยือนได้ลงมือทำกิจกรรมด้วยตนเอง โดยบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีบทบาทสำคัญในการบอกเล่าเรื่องราวและดำเนินกิจกรรม เพื่อให้ทั้งผู้มาเยือนและเจ้าของพื้นที่ได้รับประโยชน์สูงสุดจากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว

ความเข้าใจในความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังกล่าวนำไปสู่ข้อสังเกตที่ว่าพื้นที่เพื่อสำคัญในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์คือ บทบาทของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในฐานะผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้มาเยือน เจ้าของพื้นที่ และทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตามกระบวนการทำงาน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนเตรียมการก่อนจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้มาเยือนจะมาถึงยังพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยบุคลากรในวิสาหกิจชุมชน

ท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะต้องชี้แจงรายละเอียดที่สำคัญให้ผู้มาเยือนได้เตรียมตัว ในขณะที่เดียวกัน เจ้าของพื้นที่ก็จะได้รับมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ของตน ต่อมาคือขั้นการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้มาเยือนอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว โดยบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะทำหน้าที่ตามข้อตกลงของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว มาตรฐานโฮมสเตย์และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สุดท้ายคือขั้นการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวจะให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวต่อไป

ทั้งนี้ความเข้าใจในหลักการและการปฏิบัติตามข้อตกลงและมาตรฐานดังกล่าว เป็นเพียงแนวทางปฏิบัติสู่ความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เท่านั้น เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลอธิบายต่อว่า การที่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวได้รับการรับรองมาตรฐาน ได้รางวัลกินรีและรางวัลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน รวมถึงได้เป็นที่ยอมรับให้เป็นต้นแบบในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนนั้นยังต้องอาศัยช่วงเวลา กว่า 10 ปี ในการเรียนรู้จากปัญหา ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยว และปัจจัยสำคัญอีก 6 ประการ คือ การคัดเลือกบุคลากรที่มีประสบการณ์ในทรัพยากรทางการท่องเที่ยวและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบในการทำงานร่วมกันถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในขณะที่การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก การพัฒนาบุคลากรภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวเอง คุณสมบัติของผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร และคุณลักษณะภายในตัวของบุคลากรก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวสามารถจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ครบถ้วนตามขั้นตอนที่ออกแบบไว้ รวมทั้งกิจกรรมและการปฏิบัติต่อผู้มาเยือนยังสอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนด้วย



ภาพประกอบ 15 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว

ผลการศึกษาค้นคว้าความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำข้อมูลดังกล่าวมาทำความเข้าใจ ด้วยการเปรียบเทียบการทำงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวกับแนวทางการวินิจฉัยองค์การเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Model for Diagnosing Organizational System) 3 ระดับ ได้แก่ การวิเคราะห์ระดับองค์การ ระดับกลุ่มงาน และระดับบุคคล ตามหลักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เพื่อให้เห็นถึงสถานการณ์การทำงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในปัจจุบันและความต้องการพัฒนาองค์การ พัฒนางาน และพัฒนาตนเอง โดยการศึกษาในจุดนี้เป็นขั้นตอนเริ่มต้นของการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการที่ตรงค้นหาปัญหาหรือความต้องการที่ชัดเจน จากการวิเคราะห์บริบทขององค์การอย่างครอบคลุม (Cummings & Worley, 2009)

ผลการวินิจฉัยเปรียบเทียบมีรายละเอียดดังตาราง 6 ซึ่งจากการวิเคราะห์และตีความของผู้วิจัยพบว่า จุดแข็งจากสิ่งที่เป็นอยู่ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประกอบด้วย (1) เป็นองค์การที่มีเป้าหมาย พันธกิจ และโครงสร้างการบริหารจัดการที่ชัดเจน (2) เป็นองค์การที่มีกลยุทธ์การดำเนินงานที่สอดคล้องกับมาตรฐานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ครอบคลุมทั้งการควบคุมคุณภาพงานและการส่งเสริมศักยภาพการทำงานของบุคลากร (3) บุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ตลอดจนยินดีให้ความร่วมมือช่วยเหลือในเรื่องงาน (4) บุคลากรมีความพร้อมที่จะเรียนรู้/พัฒนาตนเองและองค์การอย่างเต็มที่ (5) มีทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่อุดมสมบูรณ์พร้อมต่อการนำเสนอให้แก่ผู้มาเยือน ในขณะเดียวกัน ประเด็นที่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต้องการดำเนินการเพื่อพัฒนาหรือเติมเต็ม ได้แก่ (1) การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการองค์การและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2) การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่นอกเหนือจากเรื่องงาน (3) การจูงใจและกระตุ้นให้คนรุ่นใหม่เห็นคุณค่าของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

ตาราง 6 การวินิจฉัยสถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

สิ่งที่ควรมี	สิ่งที่เป็นอย่าง	สิ่งที่ต้องการพัฒนา
ระดับองค์การ 1. กลยุทธ์การดำเนินงานมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว 2. ใช้เทคโนโลยีเพื่อการผลิตและ	1. จัดกิจกรรมท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นให้ผู้มาเยือนเข้ามาเรียนรู้ชุมชนผ่านเรื่องเล่าและการลงมือทำด้วยตนเอง 2. พัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ การตลาด ทักษะการนำเสนอและถ่ายทอดเอกลักษณ์ชุมชน 1. ใช้การสื่อสารระหว่างบุคลากรเพื่อรับทราบนโยบาย แผนงาน บทบาทหน้าที่แบบปากต่อปาก บอร์ดรับงาน และแอปพลิเคชันไลน์ 2. ใช้การสื่อสารระหว่างผู้มาเยือนเพื่อติดต่อสอบถาม ทำความเข้าใจกิจกรรม และให้ข้อเสนอแนะแบบปากต่อปาก สมุดเยี่ยม และโทรศัพท์	ถ่ายทอดเทคนิค ขั้นตอน และกลยุทธ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่เป็นอยู่ ปัจจุบันให้บุคลากรใหม่ดำเนินการตาม เพื่อสืบทอดการเป็นแหล่งท่องเที่ยวคุณภาพต่อไป ใช้เทคโนโลยีสื่อสารสนเทศในการประชาสัมพันธ์วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเต้า
3. โครงสร้างการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดความร่วมมือ	1. จัดโครงสร้างองค์การที่ชัดเจน และกำหนดตัวผู้รับผิดชอบอย่างแจ่มแจ้ง 2. กำหนดระบบคิวและระบบจัดสรรเงินอย่างชัดเจน	ระบุโครงสร้างงานแต่ละส่วนตามลำดับอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
4. มีระบบการวัดและประเมินผลที่เป็นที่ยอมรับได้ของบุคลากร	1. ใช้เกณฑ์การวัดและประเมินผลตามตัวชี้วัดมาตรฐานการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่กำหนดจากหน่วยงานกำกับดูแล 2. วิธีการประเมินผลเน้นการประเมินจากบุคคลภายนอกเป็นหลัก 3. ประเด็นการประเมินผลโดยผู้มาเยือน ยังไม่ได้กำหนดขอบเขตอย่างชัดเจน	1. ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในระบบการวัดและประเมินผล 2. ถอดบทเรียนจากการแก้ไขสถานการณ์ปัญหา หรือประสบการณ์ในการทำงานอย่างเป็นทางการ

ตาราง 6 (ต่อ)

สิ่งที่ควรมี	สิ่งที่เป็นอย่างอยู่	สิ่งที่ต้องการพัฒนา
5. มีระบบบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อการคัดเลือก การพัฒนา การให้ผลตอบแทน	1. มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการคัดเลือกบุคลากร 2. มีส่วนร่วมในการคัดเลือกบุคลากร และชี้แจงส่วนใหญ่ว่าทำไมที่ประชุม 3. พัฒนาความสามารถด้านการบริหารจัดการองค์การอย่างต่อเนื่อง 4. เข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาความพร้อมและความสะดวกของแต่ละบุคคล 5. มีกรอบพัฒนาแบบปรับเอา (Passive learning) และดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ	ถ่ายทอดกระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น ระบบคิว การจัดการการเงิน การพัฒนา บุคลากร และการประชุมกลุ่มประจำเดือน เป็นต้น ให้แก่บุคลากรใหม่
6. มีวัฒนธรรมองค์การเป็นที่ยึดเหนี่ยวให้มีความเชื่อและแนวปฏิบัติเดียวกัน	1. มีแนวทางการทำงานร่วมกันแบบผสมผสานระหว่างแนวราบ (การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ) และแบบลำดับขั้น (การสั่งการ) 2. บุคลากรเชื่อมั่นในการทำงานเชิงรุก ผ่านการเป็นผู้ออกแบกกิจกรรมและกำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมของผู้มาเยือน	สร้างค่านิยมการทำงานด้วยความรักในงาน ความ เสียสละ การยอมรับและปฏิบัติตามข้อตกลงของ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวให้แก่บุคลากรใหม่
ระดับกลุ่มงาน		
1. เป้าหมายในการทำงานชัดเจน	1. มีเป้าหมายการทำงานที่มุ่งการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน 2. ให้ความสำคัญต่อกับการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่สอดคล้องกับเป้าหมาย	สร้างความเข้าใจและเห็นความสำคัญประโยชน์ ของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ให้แก่บุคลากรใหม่
2. งานแต่ละส่วนมีความเชื่อมโยงกัน	ส่วนงานที่ฝ่ายอำนวยความสะดวกและผู้ประกอบการร่วมมือกันดูแลผู้มาเยือน ตั้งแต่ก่อนเริ่มเข้ามาในพื้นที่ ระหว่างร่วมกิจกรรม และส่งผู้มาเยือนเดินทางกลับ	ระบุขอบเขตภาระงานที่คาบเกี่ยวกัน หรือ รับผิดชอบร่วมกัน ให้ชัดเจนและเป็นลายลักษณ์ อักษร

ตาราง 6 (ต่อ)

สิ่งที่ควรมี	สิ่งที่เป็นอย่าง	สิ่งที่ต้องการพัฒนา
3.มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในกลุ่มงาน	1. ผู้นำกลุ่มได้รับการยอมรับในเรื่องความสามารถ สถานภาพทางสังคม/การเงิน และเห็นด้วยกับพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในเรื่องงานให้กับบุคลากร 2. บุคลากรยินดีให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในเรื่องงาน โดยไม่ต้องร้องขอ	ให้ผู้นำให้ความสำคัญต่อกับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้นำกับบุคลากร และสนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
4.สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม	มีการประสานงานระหว่างฝ่ายงาน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนและระหว่างที่ผู้มาเยือนร่วมกิจกรรมในชุมชน	สร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรภายในองค์กร และระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
5.มีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับได้	มีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และมาตรฐานโฮมสเตย์ เป็นตัวกำกับพฤติกรรมการทำงาน	ส่งต่อข้อมูลระเบียบ และมาตรฐานการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไปสู่บุคลากรใหม่
ระดับบุคคล		
1.มีทักษะที่หลากหลาย	1. บุคลากรมีโอกาสได้ไปเรียนรู้และอบรมทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงและโดยอ้อม 2. บุคลากรสามารถให้ข้อมูลแก่ผู้มาเยือนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับชุมชนได้ แม้จะนอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ	พัฒนาทักษะการสื่อสาร ความ การแก้ไขปัญหาอย่างมีไหวพริบ และการบริหารจัดการองค์การของคณาจารย์ระดับมหาวิทยาลัยชุมชนท่องเที่ยว
2.มีความเข้าใจงานตลอดทั้งกระบวนการ	1. บุคลากรที่ทำงานมากกว่า 3 ปี มีความรู้ความเข้าใจหลักการบริหารจัดการองค์การ ประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว สามารถใช้ประโยชน์จากเครื่องมือผู้ศึกษาในวง และพร้อมที่จะร่วมงานกับผู้อื่น 2. สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง	เพิ่มเติมความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และความเข้าใจเกี่ยวกับคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้คนรุ่นใหม่

ตาราง 6 (ต่อ)

สิ่งที่ควรมี	สิ่งที่เป็นอย่างยิ่ง	สิ่งที่ต้องการพัฒนา
3. รู้สึกถึงความหมายงานที่ทำ	เห็นคุณค่าและมูลค่าที่ได้รับจากการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นกับตนเอง ครอบครัว และคนในชุมชน	สร้างความเข้าใจและเห็นความสำคัญ/ประโยชน์ของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้คนรุ่นใหม่ ด้วยการบอกเล่าความสำคัญที่ผ่านมา หรือให้มีโอกาสทดลองทำงานด้วยตนเองในวันหยุดหรือปีต่อม
4. มีอำนาจในงานที่ได้รับมอบหมาย	1. มีศูนย์กลางการติดต่อกับผู้มาเยือนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ที่เหมาะสมวิสาหกิจ 2. บุคลากรมีความยืดหยุ่น สามารถตัดสินใจได้ กรณีไม่มีเหตุจำเป็น โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ และภาพลักษณ์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในงานนั้นๆ
5. ได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ	1. มีการนำผลการประเมินมาทบทวนและร่วมกันแก้ปัญหาในที่ประชุมประจำเดือน 2. ติดตามผลการแก้ปัญหาจากการสอบถามและการสังเกตการทำงาน ภายหลังการประชุมประจำเดือน	- ส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม เพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกัน และติดตามการนำข้อมูลย้อนกลับจากที่ประชุมไปปรับปรุงการทำงานในครั้งต่อไป

สถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวข้างต้น ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าประเด็นส่วนใหญ่เป็นความต้องการนำจุดแข็งเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กรประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนมาส่งต่อสู่คนรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาสืบทอดวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว อีกทั้งยังเป็นประเด็นที่อยู่ภายใต้ขอบเขตการศึกษาด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำมาศึกษาต่อด้วยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ โดยถือเป็นข้อมูลประกอบในขั้นการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) สำหรับวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 เพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กล่าวคือ เมื่อบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีความต้องการส่งต่อเป้าหมาย ระบบงาน และความสามารถหรือคุณลักษณะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสู่คนรุ่นใหม่ บุคลากรปัจจุบันจึงจำเป็นต้องมีสมรรถนะของนักสร้างผู้สืบทอดซึ่งเป็นความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะภายในตัวบุคคล (Personal competency) ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน เพื่อให้ตนเองสามารถทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์สู่คนรุ่นใหม่ได้ ทั้งนี้รายละเอียดในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการจะปรากฏรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

ผลการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ

การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะภายในเฉพาะบุคคลด้านการคิด อารมณ์ความรู้สึก และสังคม ในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยอาศัยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการตามแนวคิดของ (Coghlan & Brannick, 2014) ที่มุ่งเน้นความร่วมมือในการพัฒนาและเสริมสร้างตัวบุคคล ทีมงาน และองค์การ ผ่านการเปลี่ยนแปลงแบบแผนทางความคิดและการปฏิบัติร่วมกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอีก 17 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตัวแทนส่วนงานและตัวแทนส่วนงานอำนวยการ ผ่านการดำเนินการวิจัย 2 วงรอบการปฏิบัติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

วงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1

ขั้นที่ 1 การระบุประเด็น (Constructing1)

ขั้นการระบุประเด็นเกี่ยวข้องกับการเลือกประเด็นที่ต้องการเสริมสร้างให้เกิดขึ้นในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว โดยผู้วิจัยนำผลการศึกษาค้นคว้าความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และผลการวิจัยสถานการณ์และประเด็นสำคัญการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มาให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการร่วมกันพิจารณา โดยข้อสรุปที่สอดคล้องกันระหว่างผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการและผู้วิจัย คือ การต่อยอดจุดแข็งของบุคลากรปัจจุบันที่มีความรู้ความเข้าใจและทักษะการบริหารจัดการภายในองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ให้สามารถส่งต่อจุดแข็งนั้นไปยังลูกหลานคนรุ่นใหม่ เพื่อสานต่อการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต่อไป

“คือกลุ่มเรามีข้อมูลเยอะอยู่แล้ว แล้วเราก็มีคนที่เป็นไปอบรมมา มีคนที่ทำงานมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้ง มีผู้สูงอายุรู้เรื่องภูมิปัญญา ก็ต้องถ่ายทอดไปให้คนรุ่นหลัง ให้ลูกให้หลานที่จะเข้ามาทำงานสานต่อตรง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“เราต้องทำให้ลูกหลานเรามีใจรัก ให้เขาอยากที่จะได้มาสานต่อ แต่ก็ต้องยึดในเรื่องของการทำงานแบบที่มีขบวนการนะ มีแบบแผน คือสิ่งที่รุ่นเราทำได้ เราผ่านปัญหาต่างๆ เราผ่านมันมาได้ ด้วยวิธีของเรา ก็อยากให้เขาทำต่อไป”

(ตัวแทนส่วนงาน 1)

จากการระบุประเด็นดังกล่าวสะท้อนให้เห็นข้อมูลสำคัญ 2 ส่วน คือ (1) บุคคลที่เกี่ยวข้องกับสานต่อการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ได้แก่ บุคลากรเดิมที่มีความรู้และประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนจะทำหน้าที่เป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในขณะที่เดียวกันลูกหลานของคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวจะมีบทบาทในการเรียนรู้การทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเป็นผู้สืบทอดวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต่อไป (2) เนื้อหาที่นักสร้างผู้สืบทอดจำเป็นที่จะต้องถ่ายทอดไปยังบุคลากรใหม่หรือลูกหลาน ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในงาน อารมณ์

1.1 ทำให้ลูกหลานสานต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอยากให้มีคนรุ่นใหม่ที่เป็นลูกหลานของคนในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยวกลับมาทำงานในชุมชน รู้จักใช้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาต่อยอดเป็นอาชีพ โดยสามารถดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และขับเคลื่อนวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวไปตามแนวทางที่ได้วางไว้ก่อนหน้านี้

“อันนี้ไม่ใช่ฝาชีนะคะ อันนี้จับ คือที่จริงแล้วเป้าหมายของกลุ่มที่เราทำ เพราะว่ามันเกิดจากที่ว่าที่นี้มันมีจุดอ่อนนะว่าคนหนุ่มสาวไปทำงานข้างนอกกันหมด แล้วที่ทำท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์หรือท่องเที่ยวโดยชุมชนที่บางที่ต้องล้มเลิกไปก็เพราะไม่มีใครสานต่อ หมด ลุงๆ ป้าๆ ก็คือหมดก็คือจบ เราเองก็มีเป้าหมายอยากให้ได้ๆ กลับมาทำงานที่บ้าน พ่อแม่ก็จะได้มีลูกหลานมาดูแลนะ แล้วเขาก็เป็นกำลังสำคัญที่จะทำงานในกลุ่มของเราต่อไปในวันข้างหน้า อยากให้เขามาพัฒนาหรือทำตามอย่างที่เราวางไว้ มันก็จะได้ร่วมอนุรักษ์ไว้ทั้งวิถีชีวิตแบบดั้งเดิม ทั้งต้นไม้ สิ่งแวดล้อม แล้วเดี๋ยวเงินทองมันก็จะมา เขาก็จะอยู่ได้ด้วยตัวเอง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ก็มองว่าคนรุ่นใหม่ น่าจะมาต่อยอดสิ่งที่เรากำลังทำอยู่ ก็คือทำท่องเที่ยวชุมชนเนี่ยนะ แล้วถ้าเราทำให้เขามีความรักถิ่นเกิด รักในสิ่งที่มีอยู่ในบ้านเรา เขาก็จะกลับมาทำงานที่มีอยู่ในชุมชน เขามาต่อยอดเป็นอาชีพเลี้ยงดูตัวเองได้”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

1.2 ทำให้ลูกหลานทำงานร่วมกันอย่างราบรื่น

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอยากเห็นคนที่ทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทำงานร่วมกันด้วยความสามัคคี คอยดูแลช่วยเหลือกัน เพื่อให้ทั้งตัวบุคลากรและผู้มาเยือนมีความสุขที่ได้ทำกิจกรรมในชุมชนบ้านน้ำเชี่ยว

“ของพี่เป็นรูปถนน พี่ว่าการทำงานมันก็เหมือนถนน บางที่มันก็ราบเรียบ แต่บางที่มันก็ขรุขระเจอปัญหาและอุปสรรค แต่ไม่ว่าระหว่างทางจะเจออะไร เจอถนนผุถนนพัง ก็อยากให้ช่วยเหลือกัน ทำกันต่อไป”

(ตัวแทนส่วนงาน2)

“เราจะทำงานด้วยกันก็ร่วมด้วยช่วยกัน ช่วยเหลือกัน นี่รูปคนหันหน้าหากันมีหัวใจอยู่ตรงกลาง ไม่แก่งแย่งเอาดีคนเดียว มีอะไรก็แบ่งปันกัน ความรู้ไปอบรมอะไรมาอย่างเนี้ย เอื้ออาทรกัน แบ่งปันกัน”

(ตัวแทนส่วนงาน5)

2. แนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย (Influence)

ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเสนอแนะวิธีการที่จะทำให้ความคาดหวังในการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่สามารถทำให้ลูกหลานคนในชุมชนสานต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นเกิดขึ้นได้จริง ด้วยเทคนิคการระดมสมอง (Brainstorm) สรุปได้ว่า ควรใช้กลยุทธ์การสอนกันเอง และการอบรมจากวิทยากร โดยใช้เนื้อหาเรื่องการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการบริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

2.1 การสอนกันเอง

การสอนกันเองเป็นวิธีการฝึกในสถานการณ์จำลองหรือสถานการณ์จริง ซึ่งที่ผ่านมามูลนิธิวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนามูลนิธิคนอื่นๆ ในองค์กร และพัฒนาลูกหลานคนในชุมชน มาโดยตลอด

“เรามีจัดคิวฝึกให้เขามาลงเรือมาต้อนรับแขก เขาก็จะได้ฝึกได้ทำจริง ถึงเวลาเขาก็ต้องพร้อมต้องรับผิดชอบอะ เขาก็จะได้เรียนรู้เรื่องคิว เรื่องเวลา เรื่องขั้นตอนการทำงาน ระหว่างทำหรือหลังจากนั้นเราก็มีบอกมีสอนเขาเนาะว่าที่ทำเนี้ย มันไม่ใช่แค่ให้รู้ว่าบ้านเรามี หรือว่ามันทำยังไงอย่างข้างเกpsilonหรือการละเล่นตอนกลางคืนอย่างเนี้ย เราก็จะสอนเขาว่า อีกหน่อยก็เอาไปทำเป็นอาชีพได้”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“ส่วนใหญ่ก็เรียนรู้จากพวกเราเอง อย่างผมก็สอนเรื่องเรือเนี้ย ผมก็จะเปิดช่องให้เขาเนาะ เวลาว่าหยุดให้เขาได้พูดเนี้ย พอไม่มีเสียงเขาจะได้กล้าพูด ทีนี้เสาร์-อาทิตย์เขาก็อยากจะมาลงเรือมาอะไรนี่ กระทือหรือรันนะ แทนที่จะไปอยู่ร้านเกม มาแล้วจะได้เงิน ไปร้านเกมมันเสียเงิน”

(ตัวแทนส่วนงาน5)

“เราก็ต้องมาฝึกพูดก่อนว่า ในชุมชนของเรานะเรียนรู้อะไรบ้าง เรารู้จักอะไรบ้าง ของเรามีอะไรบ้างอะไรอย่างเนี้ย เพราะเราจะต้องอธิบายให้เขาฟังได้ เราต้องฝึกตัวเองให้รู้ข้อมูล

ในชุมชนนะ เามาพูดแบบเรียบเรียงว่าขั้นตอนนะเราเป็นแบบนี้ๆ ผ่านไปตรงนี้เป็นอะไร ๆ อย่าง
เนี้ย”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

2.2 การอบรมจากวิทยากร

การอบรมจากวิทยากรเป็นวิธีการเรียนรู้จากผู้มีความรู้ความเชี่ยวชาญหรือนักวิชาการด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อเปิดมุมมอง ได้ความรู้ใหม่ ได้ยืนยันสิ่งที่ปฏิบัติกับ
หลักการ

“ก็คือว่าเรามาคุยถึงเรื่องวิธีการ เราก็คิดถึงเรื่องจัดอบรมนะ ก็เรื่องเป็น
วิทยากร จริง ๆ แล้วถามว่าเราเป็นได้ไหม ได้สบายมาก แต่การที่เราจะมานั่งอบรมคนในชุมชนเอง
มันไม่ใช่หรอก เราคือภาคปฏิบัติ แต่วิทยากรเขาก็คือทฤษฎี เหมือนอย่างที่เราเคยคุยกันนะ ถามว่า
เขาก็พอพูดได้ไหม ได้ แต่พอเวลาเขาจัดอบรมจริงๆ เขาก็ต้องเชิญคนข้างนอก เขาก็บอกว่าถ้าการ
ที่จะสอนบ้านตัวเองเองนะมันไม่ใช่ ความที่เราก็คู่กันอยู่ประจำละเนอะ มันไม่ใช่ มันก็เลยต้อง
เป็นคนอื่น”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว)

3. แผนปฏิบัติการ (Control)

จากเป้าหมายที่คาดหวังในการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์ที่สามารถสร้างแรงจูงใจและถ่ายทอดการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
กระทั่งทำให้ลูกหลานคนในชุมชนอยากสานต่อและทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น ด้วยการสอน
กันเองและการอบรมจากวิทยากร ผู้วิจัยได้นำรายละเอียดดังกล่าวมาออกแบบเป็นแผนปฏิบัติการ
เสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 โดยผู้วิจัย
ดำเนินการ 3 ขั้นตอนในการออกแบบดังนี้

3.1 ระบุประเด็นการพัฒนา

จากการพูดคุยเกี่ยวกับเป้าหมายและแนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย นำมาสู่
ประเด็นการพัฒนาที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเห็นตรงกันว่า การสร้างผู้สืบทอดด้านการ
ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ นักสร้างผู้สืบทอดควรได้ทบทวนความรู้ความเข้าใจของตนเองเกี่ยวกับการ
บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก่อน
เพื่อให้มีข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน และควรได้รับการกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เห็น
คุณค่าในผู้อื่น และพร้อมที่จะช่วยเหลือแบ่งปัน

3.2 กำหนดวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 ผู้วิจัยมุ่งเน้นให้ (1) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal Competency) ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางการคิด และความสามารถทางสังคม (2) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีทักษะการสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ (3) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

3.3 ออกแบบกิจกรรม

ผู้วิจัยได้บูรณาการประเด็นการพัฒนาสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 จากการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ ร่วมกับแนวคิดสมรรถนะที่ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นหรือสูงกว่ามาตรฐาน ของ Boyatzis (2008) และ Boyatzis (2011) จากนั้นนำมากำหนดสาระสำคัญในการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลา และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ดังตาราง 7

จากการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 และให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทำความเข้าใจและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเป้าหมายปลายทางของแผนปฏิบัติการ เนื้อหาสาระ ลักษณะการดำเนินงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง กระทั่งได้รับความเห็นชอบในการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ และได้ข้อสรุปเรื่องวันดำเนินการ คือ วันที่ 10 11 และ 13 เมษายน 2561

ตาราง 7 แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1

วัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	กิจกรรมการเรียนรู้	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เวลา	ทรัพยากร	แนวคิด
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์	Modul1 การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา	กลุ่มสัมพันธ 1.การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น 2.การช่วยเหลือแบ่งปัน การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1.การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น 2.การช่วยเหลือแบ่งปัน	1.ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับคุณลักษณะภายในตัวของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์ 2.อธิบายคุณลักษณะภายในตัวของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์ได้ 3.ออกแบบและดำเนินกิจกรรมพัฒนาองค์กรและทีมงาน บนพื้นฐานคุณลักษณะภายในตัวของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์ได้	6 ชั่วโมง	1.ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2.สมุดกิจกรรม 3.กระดาษ 4.เครื่องเขียน 5.อุปกรณ์กิจกรรมกลุ่ม สัมพันธ	เนื้อหา: สมรรถนะด้านสังคม การทำงานเป็นทีม และแรงจูงใจในการทำงาน กิจกรรม: กระบวนการกลุ่ม และการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม
	Modul2 การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการทำงานที่ยั่งยืนสร้างสรรค์โดยชุมชน	การอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.การทบทวนความรู้และประสบการณ์ 2.การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1.การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ประสบการณ์	1.ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการถ่ายทอดเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน 2.อธิบายหลักการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการถ่ายทอดเชิงสร้างสรรค์ 3.ถ่ายทอดกระบวนการทำงานด้านการถ่ายทอดเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้ตามหลักการ	12 ชั่วโมง		เนื้อหา: สมรรถนะด้านการคิด การสื่อสาร การสังเกตทางสังคม ในองค์กร กิจกรรม: การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้โดยใช้ประสบการณ์

ขั้นที่ 3 การลงมือปฏิบัติ (Taking action1)

ขั้นการลงมือปฏิบัติเกี่ยวข้องกับการนำแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 มาดำเนินการตามลำดับที่ได้ออกแบบไว้ โดยภายหลังจากการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดเกี่ยวกับประเด็นที่ได้เรียนรู้ด้วยเทคนิคการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group reflection) ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. โมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

โมดูลนี้มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจคุณลักษณะภายในตัวในการพัฒนาตนเอง และผู้อื่นของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (A1) ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (K1) อธิบายลักษณะการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ (S1) ออกแบบและดำเนินกิจกรรมพัฒนาองค์กรและทีมงานบนพื้นฐานการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ ผ่านกิจกรรมกลุ่ม 5 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการรับรู้คุณค่าตนเอง Who am I? กิจกรรมการรับรู้คุณค่าของผู้อื่น อัตลักษณ์ก่อนหิน กิจกรรมการเป็นผู้ให้ Jigsaw กิจกรรมการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติและสะท้อนคิดปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 17 กิจกรรมสร้างความเข้าใจคุณลักษณะภายในตัวของนักสร้างผู้สืบทอดฯ

เมื่อ 10 เมษายน 2561

1.1 ระดับทัศนคติ (Attitude1: A1)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงความสำคัญของการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้หลายมิติขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกล่าวว่า การมีนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะช่วยให้มีลูกหลานมาสืบทอดวิชาหจกชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต่อไป ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ช่วยให้วิชาหจกชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีภาพลักษณ์ที่ดีในการบริหารจัดการองค์การ

“ตอนพาเด็กๆ ไปรับแขก ก็คือเราแนะนำให้เด็กๆ ซึ่หน้ายิ้มแย้ม แล้วเด็กๆ ก็ทำอย่างที่เราบอก นักท่องเที่ยวก็ประทับใจว่าเด็กที่มาต้อนรับอัยาศัยดี เราก็คือใจ”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

1.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ (Knowledge1: K1)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอธิบายถึงการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์พึงมีได้เพิ่มขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมระบุว่าประกอบด้วย ความรักความชอบในงาน ความเสียสละ และความรู้และประสบการณ์ในงาน ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องมีมุมมองต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่องานอย่างมีเหตุผล ต้องรู้จักดึงข้อดีของตนเองและคนรอบข้างมาใช้ประโยชน์เพื่อส่วนรวม และต้องรู้จักให้โอกาสหรือให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเหมาะสม

“อีกอย่างหนึ่ง ถ้าเราจะให้คนทำอะไร แล้วเราออกคำสั่ง คนจะไม่อยากทำ มันอึดอัดใจ แต่ถ้าเราลงมือทำเป็นตัวอย่างให้เขาอย่างเนี้ย แล้วพอเห็นเขาทำได้ เราก็ปล่อย คนมันก็จะรู้สึกว่ อ๋อ ฉนั้นก็ทำได้เนาะ โดยบางทีเขาอาจจะไม่ทันรู้หรือกว่าที่ทำได้ เพราะเราให้โอกาสเราทำให้อู แต่เราก็รู้อยู่แกใจ เราก็ภูมิใจของเราไป ใครไม่รู้ไม่เห็นไม่เป็นไร”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

“เราไม่มีโอกาสได้เลือกคน แต่เรามีเวลาได้กรองคน การทำงานด้วยกันในช่วงแรก มันก็ยากที่จะเดาได้ว่าเขาเป็นยังงั เราต้องรู้จักอดทนเพื่อที่จะเรียนรู้ว่าเขาเหมาะกับอะไร เหมือนกับก้อนหินที่เราเลือกมา ก็ต้องใช้เวลา ใช้ความอดทนที่จะทำความเข้าใจ เพราะก้อนหินแต่ละก้อนก็มีเหลี่ยม ขอบ มุม รูปทรงที่ไม่เหมือนกัน”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

“คนเราความคิดไม่เหมือนกัน บางคนคิดเรื่องดี บางคนคิดเรื่องไม่ดี แต่เราเลือกที่จะคิดในสิ่งที่ดีได้ เราต้องพยายามทำในส่วนของเราให้ดี รับผิดชอบในส่วนของเราให้ดี เพราะอย่างน้อย เราก็จะไม่เป็นคนสร้างปัญหา เราทำดีเราก็ได้อย่างนั้น ถ้าเราทำไม่ดีเราก็เป็นอย่างนั้น”

(ตัวแทนส่วนงาน10)

1.3 ระดับทักษะ (Skill1: S1)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีวิธีการส่งเสริมให้ลูกหลานเห็นความสำคัญกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนบนพื้นฐานความเป็นเอกบุคคลได้อย่างชัดเจน โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมได้เสนอให้ใช้วิธีการแบบพี่สอนน้อง และการฝึกอบรม ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้อธิบายเพิ่มเติมว่า สามารถใช้วิธีการให้โอกาสเรียนรู้ในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ใช้การเป็นแบบอย่าง และให้พัฒนาตนเองจากจุดเด่นที่มีอยู่

“มีอยู่ครั้งหนึ่ง มันก็ใช้ได้นะ มานั่งคุยกันตรงเนี่ย ตรงศาลานี้แหละ ก็นั่งคุยกับเค้าว่า ก็ดูไว้เนาะที่ผู้ใหญ่เค้าทำกัน ทำกันมาทั้งวันกว่าจะมาถึงวันเนี่ย เขาก็เหนื่อยกันเนาะ แต่ที่ทำไว้ก็เพื่อพวกตัวเองนี่แหละ เมื่อวันข้างหน้า เพราะฉะนั้นก็น่าจะรักษามันไว้ให้ดีแล้วกัน ช่วยกันทำช่วยกันต่อยอดให้ดี เพราะเราก็จะได้ไม่ต้องไปทำงานที่อื่น เราก็มีงานทำมีเงินจากแบบที่เราทำกันวันนี้ มันเป็นงานที่ตัวเองทำได้แน่ๆ ไม่ต้องไปหางานที่อื่นเลย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ถึงแม้ว่าเขาจะเป็นเด็ก แต่เขาก็จะเป็นคนที่สานต่อจากเรา เราทุกคนย่อมมีประโยชน์อยู่ในตัว ถ้าเราให้โอกาสเขาทำงาน ได้แสดงความสามารถ เราก็จะได้เห็นคุณค่าเห็นความสามารถในตัวเขา”

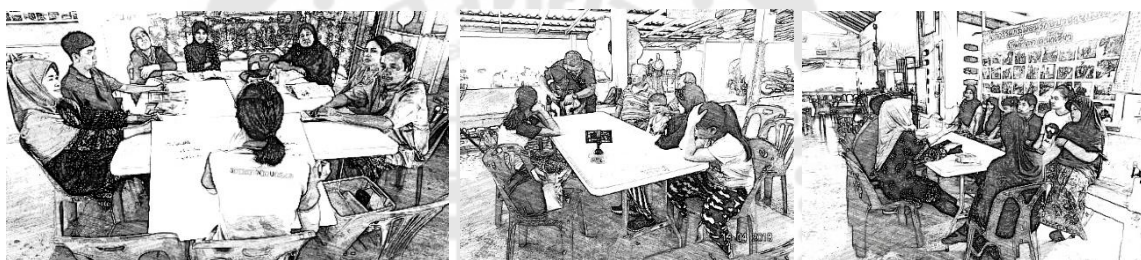
(ตัวแทนส่วนงาน3)

“ตอนไซซา ก็แบบให้เขาลองทำนะ ไม่ได้สั่งไม่ได้บอกเป็นอย่างไรๆ คือเขาเห็นเราทำ เรารับแขก ดูแลแขก เขาก็จะมาว่าหนูขอทำได้มั๊ย เราก็พาเขามาต้อนรับแขก เขาก็คอยดูอยู่ แล้วเราก็พาเขาไปรู้จักคนนั้นคนนี่ในกลุ่ม เวลาเขาพานักท่องเที่ยวไปทำกิจกรรม เขาก็จะรู้ว่าต้องไปหาใคร ต้องบอกนักท่องเที่ยวว่ายังไง”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

2. โมเดลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

โมเดลนี้มุ่งเน้นการพัฒนาความสามารถในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (A2): ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (K2): อธิบายหลักการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ (S2): ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ตามหลักการ ผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ 5 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ ผลการปฏิบัติและสะท้อนคิดปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 18 กิจกรรมพัฒนาความสามารถในการส่งต่อความรู้และประสบการณ์
เมื่อ 11 และ 12 เมษายน 2561

2.1 ระดับทัศนคติ (Attitude2: A2)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้ชัดเจนมากขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกล่าวว่า นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นบุคคลหลักในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์การทำงานให้ลูกหลาน เพื่อสานต่อความยั่งยืนแก่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ต่อมาภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ไม่เพียงแต่ผู้สืบทอดที่ได้รับประโยชน์จากความรู้และประสบการณ์ที่ถ่ายทอดออกไป ตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก็ได้พัฒนาตนเองด้วย

“มันทำให้เรารู้ตัวเอง เห็นตัวเองชัดขึ้น อย่างเวลาเรานั่งพูดกันอย่างเนี้ย โห้ยสบาย แต่พอไปอยู่ข้างหน้า แบบที่ว่าเป็นทางการเป็นงาน จริงจัง มันก็จะตะกุกตะกัก แบบนี้มันทำให้เรารู้ตัวแล้วว่า เราเหมาะที่จะแบบนั่งคุยกัน มันก็ดีขึ้น”

(ตัวแทนส่วนงาน8)

ความรู้สึกของผมที่ได้ไปถ่ายถอดประสบการณ์ให้กับเด็กๆ มันทำให้ผมรักในความคิดของตัวเอง เพราะผมว่ามันเป็นความคิดที่ดีๆ ที่ถ้าเด็กๆ ทำแบบผม ผมจะเห็นเด็กๆ อยู่ในชุมชน มีงานทำอยู่ในชุมชนแบบผม

(ตัวแทนส่วนงาน10)

2.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ (Knowledge2: K2)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอธิบายหลักการถ่ายถอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีระบบมากขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกล่าวว่า การถ่ายถอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เริ่มต้นด้วยการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน จากนั้นจึงพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เคยเกิดขึ้นในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ต่อมาภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ต้องเริ่มจากการสังเกตและยึดผู้สืบทอดเป็นหลัก จากนั้นซักถามและพูดคุยถึงประสบการณ์ร่วมกัน ต่อด้วยการบอกเล่าถึงประโยชน์และคุณค่าที่จะได้รับจากการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ในขณะที่เดียวกันต้องมีการวางตัวนำเชื่อถือ และแก้ไขสถานการณ์ด้วยพรสวรรค์ของแต่ละบุคคล

1) การสังเกตและยึดผู้สืบทอดเป็นหลัก เป็นการพิจารณาความสนใจ ความพร้อมของผู้สืบทอดในการเรียนรู้ เพื่อให้การถ่ายถอดความรู้และประสบการณ์เกิดขึ้นในโอกาสเหมาะสม ส่วนการยึดผู้สืบทอดเป็นหลักเกี่ยวข้องกับ การเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่ผู้สืบทอดสนใจ

“พูดสอนเด็กกับพูดสอนผู้ใหญ่ไม่เหมือนกันนะ เอาเข้าจริงๆ พี่ก็เจอว่าเราต้องแยกระดับเด็ก เพราะเด็กที่อายุต่างกันก็รับรู้เรื่องที่เราพูดได้ไม่เท่ากันนะ จะสอนแบบผู้ใหญ่ก็ได้ ต้องปรับวิธีพูดของเรา พูดชวนสนุก เด็กเขาถึงจะสนใจ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“พี่สอนเขาทำขนม ทำข้าวเกรียบ พี่ก็สังเกตว่าเขาถนัดอะไรบ้าง แล้วเราก็จะได้ให้เขาเรียนรู้ได้ถูกจุด แต่บางคนก็อาจจะใช้เวลาในการเรียนรู้นาน เราก็อาจจะต้องเสียสละ

เวลาส่วนตัวของเรา เพื่อให้เขาได้มีเวลาเรียนรู้ ไม่ใช่ว่าสอนไปวันๆ เวลาที่สอนเขา บางทีก็คือ ทำอันนี้วันไปอันนั้นไม่ถูก ข้ามขั้น เราก็คิดว่า เราจะสร้างภูมิคุ้มกันให้เขามีวิชาติดตัว มีความรู้ไปทำอาชีพต่อไป ก็ค่อยๆ บอก”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

2) การซักถามและพูดคุยถึงประสบการณ์ร่วมกัน เป็นการกระตุ้นให้ผู้สืบทอดมองเห็นเป้าหมายในการพูดคุยได้ตรงกัน โดยใช้สถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นมาเป็นประเด็นเรียนรู้และช่วยกันหาทางแก้ไข ภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง

“เวลาที่ผมสอน ผมจะทำให้เขารู้สึกเป็นกันเองก่อน แล้วค่อยสอนเรื่องงานที่จะทำต่อไป เพราะความรู้ที่ดี มันจะต้องมีความเป็นกันเองด้วย มันจะช่วยให้เขาอยากฟังที่เราพูด”

(ตัวแทนส่วนงาน5)

“คือมันก็ทำให้คิดได้ว่า เวลาที่เราสอน เราไม่ควรสอนอย่างเดียว เราควรมีการให้โต้ตอบ ให้มีการออกความคิดเห็นได้ว่าแบบนี้แบบนี้ มันทำให้ทั้งเราทุกคนที่เรียนแบบว่าสบายๆ ไม่เครียด”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

3) การจูงใจ เป็นการบอกเล่าถึงประโยชน์จากการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เพื่อให้ผู้สืบทอดเห็นถึงความสนใจและคุณค่าในประเด็นที่กำลังพูดคุยกันมา

“เราใช้วิธีถามเขาก็ได้นะว่าอยากอยู่บ้านมั๊ย ทำไมถึงอยากอยู่ ถ้าอยู่แล้วจะทำมาหากินอะไร เด็กบางคนก็บอกได้นะว่า อยากทำท่องเที่ยว เพราะเขาเคยได้ลองมาแล้ว เล่นลิเกฮูลูตอนกลางคืนอย่างเนี้ยก็ได้เงินค่าขนมละ คืนละ 100-200 เขาพูดแบบนี้ เราก็ได้โอกาสต่อเลยว่า เราก็ต้องทำอย่างนี้ ให้สานต่อให้เป็นอาชีพของตัวเองนะ จะได้ไม่ต้องออกไปทำงานที่ไหน ได้อยู่บ้าน แต่ก็ยังมีเงินกินเงินใช้”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“จริงๆ เราสามารถจัดการได้นะ เพราะใช้ประสบการณ์ที่ผ่านมา มาเล่าเรื่อง ใช้สิ่งที่เด็กๆ เห็นในชีวิตจริง เช่น ถ้ามกระตุ้นเขาว่า อยากอยู่บ้านมัย อยากอยู่กับพ่อแม่มัยใครๆ ก็อยากอยู่นะ ถ้าเราทำงานที่นี่ เราจะได้ดูแลพ่อแม่ด้วย ก็ถามไปเล่าไปอย่างนี้”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

4) การวางตัวน่าเชื่อถือ เป็นบุคลิกลักษณะในการสื่อสารด้วยสีหน้าท่าทาง และคำพูดเชิงบวก สื่อสารด้วยข้อเท็จจริง และรู้จักเตรียมตัวหรือวางแผนในเรื่องที่ต้องถ่ายทอด

“ข้อมูลมันเป็นสิ่งสำคัญ เวลาพูดนี้ต้องให้ตรงกัน เราต้องบอกเด็กว่า คนที่มาบางที่เขาก็มีความรู้นะ เขา search ข้อมูลมา ที่จะบอกอย่างนี้ การเตรียมก็เป็นสิ่งสำคัญ เราต้องเตรียมว่าจะพูดอย่างนี้ๆ แต่ถึงเตรียม พอถึงจริงๆ แล้ว มันไม่ใช่ะ บางทีมันตื่นเต้น มันก็จำไม่ได้หรอก แต่ให้รู้ไว้อย่าง คือใคร ทำอะไร ที่ไหน เพื่อใคร ทำไม่ถึงทำ ได้แค่ไหนก็แค่นั้นจบ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“เวลาเราสอน เราบอก เราก็จะพูดในสิ่งที่เคยประสบมาบอกเด็ก หรือบอกในสิ่งที่เราทำอยู่ งานที่เราทำ แบบนี้เราก็จะพูดได้ เพราะเราพูดในสิ่งที่เราทำ เด็กๆ ก็เห็นอยู่ ว่าเราทำอย่างไรที่เราพูด เขาก็จะทำด้วย”

(ตัวแทนส่วนงาน8)

5) การแก้ไขสถานการณ์ด้วยการใช้พรสวรรค์ของตนเอง เกี่ยวข้องกับการลดความประหม่าในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ โดยใช้ความสามารถพิเศษหรือวิธีการที่ตนเองคุ้นชิน

“บางทีมันไปไม่ถูกอะ คนเยอะมันตื่นเต้น ไม่รู้จะทำไง ใจที่เตรียมมาลืมหมด แต่มันยังง้อะ จะหยุดก็ไม่ได้ เราก็เปลี่ยนมาเป็นร้องเพลงแทน เพราะอย่างนี่ชอบร้องเพลงก็แต่งเพลงแก้เงิน มาลีมาน้ำเขียว ครั้งเดียวแล้วคุณจะติดใจ”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“ถ้าให้เราพูดนี้เราจะพูดไม่ได้ แต่ถ้าเขาถามมา เราจะตอบได้ อันนี้ก็เป็นที่
วิธีการของเรา เพราะฉะนั้นเราก็จะบอกให้เขาถามเรา อยากรู้เรื่องอะไร อยากให้เล่าเรื่องไหนให้ฟัง
อีกมั๊ย”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

2.3 ระดับทักษะ (Skill2: K2)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการถ่ายถอดความรู้และประสบการณ์ได้ตามขั้นตอนที่ได้
อธิบายไว้ โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวถึงการดำเนินการที่ผ่านมาว่า เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่
ต้องสอนงานผู้อื่นก็จะบอกเลยว่าต้องทำอะไรอย่างไร ต่อมาภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าว
เพิ่มเติมว่า ได้สังเกตท่าทางความสนใจและความพร้อมในการเรียนรู้หรือแก้ไขปัญหาที่ก่อน ได้ปรับ
วิธีการสอนงานให้เหมาะสมกับผู้สืบทอด และให้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้สืบทอดที่กำลัง
สอนงานอยู่

“เวลาสอนหลานเนี่ย เราก็จะเรียกเขา มาตรงนี้น้อยสิลูก พูดกับเขาดี
เขาก็ฟังนะ แล้วพอเราเล่าเรื่องบ้านน้ำเขียวให้แขกฟัง หรือสอนเขาเรื่องการต้อนรับนักท่องเที่ยว
เขาก็จะมา นั่งฟัง พยกหน้าจี้ พอเราเห็นเขาเริ่มฟัง เราก็ปล่อยเต็มที่ แล้วอีกอย่างเราก็จะบอกเขา
ว่าพรุ่งนี้หนูคอยสังเกตนะว่าประธานพูดอะไรบ้าง ถ้าหนูคอยสังเกต หนูก็จะหาความรู้ได้เอง
ประมาณเนี่ย ให้เขาได้เรียนรู้จากเราไป”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

“ตอนเล่าให้น้องฟัง เราก็ดูออกนะว่าเขายังไม่ค่อยรู้เรื่อง ยากที่จะเรียนรู้สัก
หน่อย เพราะเขายังเด็กๆ กันอยู่ ยังไม่ได้เจอโลกข้างนอก แต่เราก็มองว่า เขาจะเด็วพออายุมาก
ขึ้นอีกนิด ได้ลองมาทำแบบที่เราทำ ได้ไปลองใช้ชีวิตแบบของตัวเอง เขาจะคิดออก เห็นภาพ เรา
ทำได้ตอนนี้แค่ให้ข้อมูลเขาไปเรื่อยๆ”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

จากการลงมือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้าน
การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 ทั้ง 2 โมดูล ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมกลุ่ม
สัมพันธ์ กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์
จำลอง และกิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง สะท้อนให้เห็นองค์ความรู้ ประสบการณ์ และ
ทัศนคติของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการที่เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างตนเอง ผู้อื่น และงานอย่างเป็น
ระบบ มีแนวทางการพัฒนาตนเองเพื่อให้การทำงานที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง

สร้างสรรค์บรรลุตามเป้าหมาย และสามารถขยายขอบเขตของมุมมองหรือคุณค่าจากการทำหน้าที่
นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action1)

ขั้นการประเมินผลการปฏิบัติเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องเหมาะสมของการ
ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่
การออกแบบการวิจัยปฏิบัติการในวงรอบต่อไป ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
ระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ผลการประเมินการปฏิบัติมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

1.1 ด้านประเด็นการเรียนรู้ (Content)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้
สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ช่วงที่ 1 ว่า ช่วยให้เห็นคุณค่าของการจัดการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์โดยชุมชน เห็นความสำคัญของการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์ มีความรู้ความเข้าใจในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์ และช่วยให้เกิดความมั่นใจในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว
เชิงสร้างสรรค์ได้อย่างมีขั้นตอนและตรงประเด็น

“ตอนเล่าให้เด็ก ๆ ฟัง ก็รู้สึกว่าการทำท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นี้มันสำคัญนะ
แล้วเราก็อยากให้มีผู้สานต่อ ไม่อยากให้สูญหายไปจากชุมชนของเรา แล้วในจุดนี้นะ เราเลย
พยายามสอนให้เด็กเขาได้ลงมือปฏิบัติจริง อย่างทำขนมนี้ก็ให้มาลองทำที่บ้าน เขาทำไป เราก็
สอนไป”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“เหมือนว่าเราทำอยู่แล้ว แต่ทำยังไงให้มันถูกต้อง แบบว่าเหมือนทำให้เราคิด
ว่าจะทำให้ดี ดีขึ้นได้อีกอย่างเนี่ย ทำให้มันกระชับ คือมีความรู้ ว่า เราต้องทำสิ่งนี้ๆ เป็นขั้นเป็น
ตอน”

(ตัวแทนส่วนงาน5)

“จากที่เคยพูดแบบสะเปะสะปะ ก็ใช้ตรงจุดมากขึ้น แบบชัดเจนละ แต่เราก็
อาจจะไม่ถึงจุดที่ว่าทำทุกอย่างที่อาจารย์บอกได้หมดนะ การมาทำกิจกรรมอันนี้ มันมาเพิ่มจุดให้
เราๆ เราก็จะพยายามทำให้ถึงจุดนั้น มันจะได้ Perfect มันจะได้ดีขึ้น”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

พอกลับมานั่งคิดนะ เราก็ว่าเด็กที่เราถ่ายทอดไปนั้น พอเห็นเขาทำได้ เห็นเขาเป็นตัวแทนพวกเราได้ อย่างการต้อนรับ หรือไปส่งนักท่องเที่ยวทำกิจกรรม เราก็คิดว่าเขาแน่แหละที่จะมารับงานต่อจากพวกเรา เราก็รู้สึกภูมิใจนะที่ได้ถ่ายทอดให้เขา”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

1.2 ด้านกระบวนการเรียนรู้ (Process)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวว่า วิธีการที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ช่วงที่ 1 เป็นวิธีการที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเอง

“เป็นกันเอง แบบว่าไม่ใช่เรียส มีมุขเยอะ ถ่ายทอดรู้เรื่อง กิจกรรมก็พอดี ๆ ไม่ได้อัดแน่น เหมือนเราเป็นอย่างนี้ด้วยหรือเปล่าไม่รู้ เราจะเป็นกันแบบนี้ เล่นๆ สนุกๆ แต่ก็รู้เรื่อง”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“เรารู้สึกแบบว่า คือเราไม่ได้ฟังอย่างเดียว เรามีการโต้ตอบ ให้มีการออกความคิดเห็นได้ว่าแบบนี้ๆ มันทำให้เราเรียนสบายๆ ไม่เครียด”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

“รู้สึกดีที่ได้สอนเด็กในชุมชนให้รู้ถึงสิ่งที่ดีในบ้านของตัวเอง ของดีในชุมชน ให้เขารู้สึกรักบ้านเกิด”

(ตัวแทนส่วนงาน8)

2. ข้อเสนอแนะ

2.1 ด้านประเด็นการเรียนรู้ (Content)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวว่า หากต้องจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ควรเพิ่มเติมหัวข้อแนวทางการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า และการสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

“อีกอย่างหนึ่งเนาะ คนที่จะเป็นเหมือนว่าสอนเด็ก หรือสอนคน ต้องมีอะไรนะ อย่างรวดเร็วอะ สำคัญนะ เอ้อ ไหวพริบ แบบบางที่พอเวลาเกิดเหตุการณ์ ต้องรู้อะไร ต้องจัดการคนทีนั้นอยู่ตรงให้ได้ ทำยังไงให้เขาฟัง แต่มันก็ต้องอาศัยประสบการณ์”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“นี่รู้สึกยังไม่ค่อยมั่นใจ กังวล มีความกลัวเป็นบางครั้งว่า น้ำเสียง สีหน้า เรามันไม่ดึงดูดคนให้อยากมาฟัง ก็อยากทำให้มันออกมาดี”

(ตัวแทนส่วนงาน4)

“คิดว่าการพูด การใช้สีหน้าของตัวเองยังไม่ค่อยดี กลัวเขาเลียนแบบเรา เดี่ยวมันจะไม่ดี ถ้าสอนเรื่องรู้จักทำอารมณ์ อย่างตอนไม่สบอารมณ์”

(ตัวแทนส่วนงาน7)

“บางที พอเราอายุน้อยกว่า บางอย่างที่เราพูด เรารู้สึกไม่กล้าพูดเท่าไร คือแบบว่าเราอาจจะคิดไปเอง แบบว่าสังคมไทยจะเห็นว่าเรื่องผู้ใหญ่เรื่องเด็ก ส่วนที่เป็นเรื่องผู้ใหญ่ เด็กไม่ควรเข้าไปยุ่ง พอเราเป็นเด็กกว่า ทำให้เราไม่กล้าที่จะบอกอะไรผู้ใหญ่ ทั้งๆ ที่เราก็มีความรู้ หนูเลยมองว่า ถ้าได้เสริมตรงนี้ก็”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

“บางทีนะการเป็นคนทำงานด้านนี้เนะ เขายังต้องรอบรู้นะคะ ไหวพริบ เท่าทันเหตุการณ์ คือชุมชนเนี่ย บางทีเขาเป็นคนซื้อ เขาเป็นคนตรง บางทีบางเรื่องไอ้เรื่องไหวพริบเนี่ย บางเรื่อง แต่ไม่ใช่หมายถึงเขาไม่มีนะ เขามี แต่คือต้องชั่วโมงบิเนาะๆ ก็ต้องฝึกฝนกันเนาะๆ”

(นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

2.2 ด้านกระบวนการเรียนรู้ (Process)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวว่า ควรใช้วิธีการสอนงานหรืออบรมจากวิทยากร เนื่องจากมีความน่าเชื่อถือ และคนในกลุ่มชื่นชอบการได้เรียนรู้จากคนภายนอก รวมถึงการให้เห็นตัวแบบด้วยตนเองจากการไปศึกษาดูงาน จะทำให้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น

“คนในกลุ่มเรานะ พี่บอกเลยว่าเราสอนเองนะไม่ดีเท่าให้ไปได้ไปเห็นเองกับตา ให้เขาไปดูว่า เฮ้ย ที่อื่นๆ เขาทำอย่างนี้ ไอ้มาตรฐานนะ ที่อื่นเขาอย่างไร บ้านเราทำอย่างนี้”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ดีอ่ะ เพราะเขาคิดว่ากันเอง เรารู้จักกัน เขาจะฟังหรือ ไอ้อ๊ว มึงก็เหมือนกฎประมาณนั้น เวลาเราพูด เขาก็เหมือนฟัง แต่ว่าไม่ดีเท่ากับให้เขาไปดู”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

จากวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้ร่วมกัน เสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ข้างต้น ในหัวข้อการอุทิศตน เพื่อการพัฒนา และการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผ่าน กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ และการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง พบว่าทำให้ผู้ร่วม วิจัยปฏิบัติการเกิดมุมมองทางบวกต่อตนเอง ต่อผู้สืบทอด ต่อการทำงาน เกิดความเข้าใจและ สามารถพัฒนาผู้อื่นตามหลักการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ได้อย่างเป็นขั้นตอน สมเหตุสมผล สอดคล้องกับช่วงวัยของผู้สืบทอด แต่อย่างไรก็ตามผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ควรครอบคลุมประเด็นการจัดการ สถานการณ์เฉพาะหน้า และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำข้อเสนอแนะ ข้างต้นไปใช้ในการดำเนินวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 ต่อไป

วงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2

ขั้นที่ 1 การระบุประเด็น (Constructing2)

ขั้นการระบุประเด็นในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 เป็นการนำข้อมูลจากการ ประเมินผลการปฏิบัติในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 ที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเสนอว่า ควรมีการ เรียงผู้นำในหัวข้อการจัดการสถานการณ์เฉพาะหน้า และการสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ มา เป็นประเด็นเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพิ่มเติม โดย ผู้วิจัยนำมาออกแบบเป็นกิจกรรมพัฒนาบุคลากรให้มีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์อย่าง น่าเชื่อถือและด้วยความมั่นใจ จากนั้นนำเสนอและให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับกิจกรรมและสื่ออุปกรณ์ในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ในการปฏิบัติขั้นการวางแผนต่อไป

ขั้นที่ 2 การวางแผน (Planning action2)

ขั้นการวางแผนเป็นการพิจารณาเป้าหมาย รูปแบบกิจกรรม สื่ออุปกรณ์ ระยะเวลา และการประเมินผล ของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus group) โดยผู้วิจัยได้นำรายละเอียด จากขั้นการระบุประเด็นในวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 มาดำเนินการออกแบบ 3 ขั้นตอน ดังนี้

1 ระบุประเด็นการพัฒนา

จากการพูดคุยเกี่ยวกับเป้าหมายและแนวทางพัฒนาไปสู่เป้าหมาย นำมาสู่ ประเด็นการพัฒนาที่ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเห็นตรงกันว่าควรเพิ่มเติมเรื่องการจัดการ

สถานการณ์ด้วยความน่าเชื่อถือดึงดูดใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเรื่องบุคลิกภาพภายนอก บุคลิกภาพภายใน ความมั่นใจในตนเอง และไหวพริบในการจัดการสถานการณ์

2 กำหนดวัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 นี้ ผู้วิจัยใช้ประเด็นการพัฒนาในระดับภารกิจมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ในครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นให้ (1) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางอารมณ์ และความสามารถทางสังคม (2) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสามารถจัดการสถานการณ์ได้ด้วยความน่าเชื่อถือดึงดูดใจในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และ (3) ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีทัศนคติที่ดีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

3. ออกแบบกิจกรรม

ผู้วิจัยได้บูรณาการประเด็นการพัฒนาสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 จากการสนทนากลุ่ม ร่วมกับแนวคิดสมรรถนะที่ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นหรือสูงกว่ามาตรฐาน ของ Boyatzis (2008) และ Boyatzis (2011) จากนั้นนำมากำหนดสาระสำคัญในการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระยะเวลา และทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ ดังตาราง 8

จากการสนทนากลุ่มเพื่อพิจารณาแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ข้างต้น และให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทำความเข้าใจและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเป้าหมายปลายทางของแผนปฏิบัติการ เนื้อหาสาระ ลักษณะการดำเนินงาน ระยะเวลา และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง ได้รับความเห็นชอบให้ดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ และได้ข้อสรุปเรื่องวันดำเนินการ คือ วันที่ 24-26 พฤศจิกายน 2561

ตาราง 8 แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2

วัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	กิจกรรมการเรียนรู้	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	เวลา	ทรัพยากร	แนวคิด
เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	<p>Modul1</p> <p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ</p> <p>ดึงดูดใจ</p> <p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>การอธิบายเชิงปฏิบัติการ</p> <p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง</p> <p>1.ความเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>2.บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p>	<p>กลุ่มสัมพันธ</p> <p>ความเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>การอธิบายเชิงปฏิบัติการ</p> <p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง</p> <p>1.ความเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>2.บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p>	<p>1.ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์</p> <p>2.อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>3.มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์</p>	<p>6 ชั่วโมง</p> <p>6 ชั่วโมง</p> <p>1 เดือน</p>	<p>1.ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>2.สมุดกิจกรรม</p> <p>3.กระดาษ</p> <p>4.เครื่องเขียน</p> <p>5.อุปกรณ์กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์</p>	<p>เนื้อหา: สมรรถนะด้านอารมณ์ บุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดฯ</p> <p>กิจกรรม: กระบวนการกลุ่ม และการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม</p>
Modul2	<p>การจัดการ</p> <p>สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน</p>	<p>การอธิบายเชิงปฏิบัติการ</p> <p>ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์</p> <p>การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง</p> <p>ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์</p>	<p>1.ตระหนักถึงความสำคัญของไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์</p> <p>2.อธิบายหลักการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานได้</p> <p>3.สามารถบริหารจัดการสถานการณ์ได้ตามหลักการ</p>	<p>6 ชั่วโมง</p> <p>1 เดือน</p>	<p>เนื้อหา: สมรรถนะด้านสังคม การสอนงาน</p> <p>กิจกรรม: การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน การเรียนรู้โดยใช้</p> <p>เนื้อหา: สมรรถนะด้านสังคม การสอนงาน</p> <p>กิจกรรม: การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้โดยใช้เกมเป็นฐาน การเรียนรู้โดยใช้</p> <p>ประสบการณ์</p>	

ขั้นที่ 3 การลงมือปฏิบัติ (Taking action2)

ขั้นการลงมือปฏิบัติเป็นการนำแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 มาดำเนินการตามลำดับที่ได้กำหนดไว้ โดยภายหลังการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรม ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดเกี่ยวกับประเด็นที่ได้เรียนรู้ด้วยเทคนิคการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group reflection) ผลการปฏิบัติและการสะท้อนคิดมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. โมเดลบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

โมเดลนี้มุ่งเน้นการสร้างความเข้าใจคุณลักษณะภายในตัวเกี่ยวกับการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเอง เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (A3) ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (K3) อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ และ (S3) มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ ในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผ่านกิจกรรม 7 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมทำทางสร้างพลัง กิจกรรมคำเปลี่ยนใจ กิจกรรมตัวเลข กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ โดยผลการปฏิบัติและสะท้อนคิด ปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 19 กิจกรรมเสริมสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของนักสร้างผู้สืบทอดฯ
เมื่อวันที่ 24-25 พฤศจิกายน 2561

1.1 ระดับทัศนคติ (Attitude3: A3)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงความสำคัญของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้หลายมิติขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกล่าวว่า นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจจะได้รับคำชื่นชมและสามารถเป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้ ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจจะทำให้ผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สนใจ ตั้งใจฟัง เชื่อในสิ่งที่ถ่ายทอดมากยิ่งขึ้น และทำให้ตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เองสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามหลักการและมีพลังในการทำงานต่อไป

“คือเด็กอะเขาจะเห็นเราเป็นยังไงนะเป็นไอดอล เขาก็จะมองเราทำอย่างไร เพราะฉะนั้นถ้าเราทำด้วยความมั่นใจ รู้จริง บอกเขาได้ เขาก็จะสนใจอยากรู้ต่ออะ หรือบางที่เขาจะเข้าใจแล้วก็อยากเป็นแบบเรา”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ตอนที่เราพูดข้อดีของตัวเอง คำทางบวกมันทำให้เรามั่นใจในตัวเองนะ รู้สึกว่ามันมีความสุขอะ เวลาคิดหรือนึกถึงสิ่งที่เราทำได้ ความมั่นใจมันสร้างได้ที่ตัวเรานี้แหละ”

(ตัวแทนส่วนงาน13)

“พอเราทำได้ดีกว่าเดิม อย่างตอนแรกเราลากไปลากมา ไม่รู้เทคนิค แต่พอเรามาช่วยกันคิดวิธีด้วยกัน คนนี้บอกนิดคนนี้เสริมหน่อย มันก็เริ่มมั่นใจ แล้วพอทำได้สำเร็จมันยิ่งมั่นใจขึ้นอีก”

(ตัวแทนส่วนงาน18)

1.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ (Knowledge3: K3)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอธิบายถึงลักษณะบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้แตกต่างจากเดิม โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมระบุว่าต้องเป็นคนที่มีความรู้ พูดจาชัดเจน ก้าวใช้ไม้ค้ำ มีเทคนิคพิเศษเฉพาะตัว ไม่แคร์สายตาใคร ยิ้มง่าย เป็นกันเอง ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจมีหลายรูปแบบไม่เฉพาะการพูดเก่งเท่านั้น โดยบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจบ่งบอกได้ผ่านการแสดงความถนัดหรือความสามารถในการทำงาน

“เวลาที่เราจะให้คนไหนพูดเรื่องอะไร เราก็ต้องให้เขาพูดตามงานที่เขาทำ มันก็จะทำให้เขารู้สึกมั่นใจ เขาก็พูดได้ตรงประเด็น แต่ถ้าไปให้เขาพูดเรื่องอื่นที่เขาไม่ได้ทำ เขาก็จะอึดอัด เขาก็ทำได้ไม่ดี ไม่เชื่อมั่นไม่มั่นใจ พอเลิกแล้วมันก็ไม่น่าเชื่อถือ ใช่มั้ยล่ะ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“คนจะเชื่อเรามั่นใจในตัวเรา มันมีหลายอย่าง อันไหนเราถนัด เราก็มั่นใจอันนั้น อย่างคนนี่ถนัดร้องเพลง คนนี่ถนัดทำอาหาร คนนี่ถนัดพูด คนนี่ถนัดเรื่องแบ่งบ้าน อย่างนี้ตอนได้สอนสิ่งที่ถนัดมันก็มั่นใจเต็มร้อย”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

1.3 ระดับทักษะ (Skill3: S3)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีวิธีการสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจให้กับตนเองได้อย่างเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมได้เสนอให้ใช้ข้อคิดคำคม หรือคิดถึงสิ่งที่เคยทำสำเร็จมาก่อน ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้อธิบายเพิ่มเติมว่า ต้องพยายามแสดงสีหน้าท่าทางให้สอดคล้องกับเรื่องราวและความรู้สึก ให้วางท่าทางของร่างกายแบบอกผายไหล่ผึ่ง พูดคำทาบวกกับตัวเองเพื่อปลูกกระตุ้นความเชื่อมั่นในตัวเอง บอกให้คนรอบข้างรู้ถึงข้อดีหรือความสามารถของตน เข้าใจและยอมรับจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง

“อย่างบางที่เราสร้างความมั่นใจมาจากบ้าน แต่พอมาทำงานก็อาจจะแบบหือ! เฮ้อ! แบบทำให้เราเหี่ยวได้ เราก็ต้องคอยสังเกตกัน บางวันก็ดี บางวันก็มีสิ่งที่ไม่ดี ก็ช่วยกันดันกันกันไป อย่าให้กำลังใจหมด”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

“อย่างผมนี่ถ้าถอดแว่นแล้วจะไม่มั่นใจ เราก็จะมีของหรือมีเสื้อผ้าหน้าผมที่ จะช่วยให้เรามั่นใจได้ อย่างผมนี่ก็แว่นอันนี้ ใส่แล้วคนสนใจ อาจารย์ยังถามเลย”

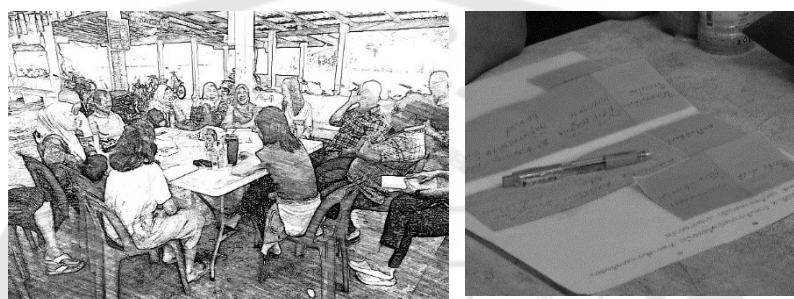
(ตัวแทนส่วนงาน15)

“เมื่อไหร่ที่เราอยากมีความมั่นใจ เราพูดกระตุ้นตัวเองด้วยคำพูดเชิงบวก หรือทำท่าที่แบบมีพลัง แบบนี้ ยึดตัว หายใจเข้า ลู่ว”

(ตัวแทนส่วนงาน14)

2. โมเดลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน

โมเดลนี้มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะภายในตัวเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ในการสอนงาน เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ (A4) ตระหนักถึงความสำคัญของไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (K4) อธิบายหลักการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานได้ (S4) มีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ได้ตามหลักการ ผ่านกิจกรรมกลุ่ม 5 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมคำใบ้ไหวพริบ กิจกรรมกรณีศึกษา What should we do กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ โดยผลการปฏิบัติและท่อนคิด ปรากฏดังนี้



ภาพประกอบ 20 กิจกรรมเสริมสร้างไหวพริบในการจัดการสถานการณ์
เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2561

1.1 ระดับทัศนคติ (Attitude4: A4)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงความสำคัญของไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้เพิ่มขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมกล่าวว่าจะทำให้สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างทันที่ ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วย

“เวลาที่เรากำกับปัญหาแบบนี้ได้ มันเพิ่มความน่าเชื่อถือให้เราได้ด้วยนะ คือทันกันอะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องนอกเรื่อง แต่เราก็ยังให้ข้อมูล ยังคุยกัน รับมุกกันได้ ดูเหมือนเรารู้เยอะรู้ไปหมดทุกเรื่อง คนมันก็จะศรัทธา ต่อไปมีอะไรเขาก็จะคิดถึงที่เราพูดละ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“อย่างนี้อีกนะ ถ้าเราเอาเขาลงได้ เราเองนี่แหละที่ก็จะมั่นใจขึ้น”

(ตัวแทนส่วนงาน11)

1.2 ระดับความรู้ความเข้าใจ (Knowledge4: K4)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการอธิบายถึงลักษณะการมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการสอนงานได้เพิ่มขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมระบุว่า ต้องคิดและทำให้สถานการณ์ที่เป็นปัญหาหลายๆ สถานการณ์ดีขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ผู้ที่มีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ต้องรู้เท่าทันตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้หาทางแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

1) การรู้เท่าทันตนเอง เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความตื่นตัว มีสติรู้การกระทำของตนเองอยู่เสมอว่าเป็นไปตามแผนที่เตรียมไว้หรือไม่ และหากไม่เป็นไปตามแผนควรจะแก้ไขอย่างไร

“คนที่มีไหวพริบมันมองแล้วบอกไม่ได้หรือว่ามีไหวพริบมัย คืออย่างเวลาเขาพูด เราไม่รู้หรือว่าเขาพูดผิดตรงไหน แต่ตัวเขารู้ของเขาอะ ว่าเขาพูดผิดละ แต่เขาก็แก้สถานการณ์ของเขาได้ ก็ทำให้มันราบรื่น”

(ตัวแทนส่วนงาน14)

“พี่ว่าเขาจะต้องมีความตื่นตัว ตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นได้ทุกอย่าง เจออะไรบู๊ก็สามารถแก้ได้”

(ตัวแทนส่วนงาน17)

2) การสังเกตและควบคุมอารมณ์ เป็นลักษณะของบุคคลที่มองท่าทางที่ผู้อื่นแสดงออกต่อตนเพื่อประเมินสถานการณ์และจัดการกับอารมณ์ทั้งของตนเองและผู้อื่น โดยใช้ประสบการณ์ส่วนตัวหรือเทคนิคที่ได้เรียนรู้จากผู้อื่นในการทำให้สถานการณ์ดีขึ้นหรือไม่แย่งกว่าเดิม

“อย่างเวลาเจอลูกน้องโวยวายเรื่องคนลงเรื่องเท่านี้จะเอาเงินเท่านี้ ตอนแรกเราก็จะฟังก่อนว่ายังไง แล้วค่อยมาปรึกษากับทางกลุ่ม คือมันอาจจะไม่ได้แก้ไขในที่ แต่สถานการณ์มันก็ยิ่งทรงๆ ไม่ได้แยลงตอนนั้น ถ้าเราอ่อนเลยตอนนั้น มันไม่ได้”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

“มันต้องสังเกตอาการของคนด้วยนะ อารมณ์เขามาแบบไหน พอใจหรือไม่พอใจ มันก็ต้องใช้วิธีการที่ไม่เหมือนกัน อย่างเวลาโกรธไม่พอใจมา นี่ก็ยิ่งยี้ม แต่ถ้า เอ๊ย เขาชอบเค้าพอใจ เราก็ยุต่อ มันต้องใช้ประสบการณ์ที่เราเคยเจอมาด้วยนะ ว่าทำแบบนี้แก้แบบนี้ ใช้ได้ ใช้ไม่ได้ เราก็เอามาปรับได้”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

3) การแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เป็นลักษณะของบุคคลที่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้นหรือไม่แยลงกว่าเดิมได้ในระยะเวลาอันสั้น โดยเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมและคำนึงถึงผลกระทบที่จะตามมาจากการจัดการสถานการณ์นั้นๆ

“มันต้องแก้ไขได้แบบรวดเร็ว รอบคอบ แล้วก็ถูกต้อง เพราะบางคนอาจจะแค่แก้แบบให้มันผ่านๆ ไป แล้วก็ไปเป็นปัญหาอย่างอื่นอีก แบบนี้ไม่มีไหวพริบนะ ต้องคิดยาวๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้นอีกมั้ย ล่วงหน้า”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

“มีเพิ่มเติมว่า มันต้องรู้จักใช้คำที่ทะนุถนอมน้ำใจ แล้วก็ความอดทน ที่เพิ่มขึ้นมา ไม่ใช่แค่คิดเร็วคิดถูกแค่นั้น มันต้องมีสติ ได้ผลดีด้วย”

(ตัวแทนส่วนงาน16)

1.3 ระดับทักษะ (Skill4: S4)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีวิธีการในการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานมากขึ้น โดยก่อนเข้าร่วมกิจกรรมได้แก้ไขสถานการณ์ด้วยการยี้มและยอมรับข้อผิดพลาดหรือขอเวลาปรึกษาหาข้อมูลเพิ่มเติม ต่อมาภายหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้อธิบายเพิ่มเติมว่าต้องเชื่อมั่นใจตนเองก่อน คอยควบคุมอารมณ์ของตนเอง พยายามสังเกตท่าที และใช้เทคนิคในการดึงดูความสนใจด้วยคำพูดหรือกิจกรรม

“วิธีแก้ถ้ามีคนมาลองภูมิเราว่าเรารู้จริงมั๊ย ชั้นแรกที่เราต้องทำคือยิ้มไว้ ไม่แสดงอาการโกรธ แล้วก็ต้องเชื่อมั่นในตัวเองว่า เราก็ต้องรู้สิ เพราะว่าเราทำจริง”

(ตัวแทนส่วนงาน6, 14)

“ถ้าคนที่เราสอนทำไม่ได้อย่างที่สอนซักที เราก็ต้องใจเย็น ต้องตั้งสติ อดทน แล้วพยายามเข้าใจตัวเขา ลองให้โอกาสเขาลองใหม่อีกครั้ง ให้เขาลองทำดู ระหว่างที่เขาทำ เราก็คอยถามว่าทำไมไม่เข้าใจตรงไหน แต่ถ้าเขายังทำผิดอยู่ก็ค่อยชี้แนะ เป็นประโยคๆ ไปด้วยๆ อธิบายค่อยๆ ทำ เหมือนตอนที่เราลากเส้นตัวเลข เราก็ได้ลองทำ ได้มีคนค่อยๆ บอก”

(ตัวแทนส่วนงาน3, 16)

“ถ้าเราพูดให้คำแนะนำอยู่ แต่คนที่คุยด้วยชวนคุยไปนอกเรื่อง ไม่ให้ความสำคัญกับเรื่องที่เราอธิบายอยู่ อันนี้เราจะทำเป็น 3 วิธีค่ะ วิธีที่ 1 คือ ตอบเรื่องที่คุณนอกเรื่องนั้นก่อน เพราะว่าเขากำลังพูดอยู่ คือถ้าสมมติเราตัดบทเขา จะเหมือนเราหักหน้าเขา เราก็ต้องตอบ แล้วรีบกลับเข้าเรื่องที่เรากำลังพูดให้เร็วที่สุด หรืออาจจะใช้มุกอะคะ มาเล่น เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจให้เขากลับมาฟังเรา หรือวิธีที่ 2 เหมือนที่พวก MC เขาจะใช้กัน คือเขาจะพูดว่าอย่างนี้โห เรื่องนี้ถ้าจะเล่าอีกนานเลยคะคุณพี่ เดี่ยวเรื่องนี้หลังไมค์กันดีกว่าเนาะ แล้วเราก็กลับมาเข้าเรื่อง แล้ววิธีที่ 3 ก็คือหาเกมมาเล่นอะคะ คือเป็นเกมที่ใกล้กับเรื่องที่พูด เขาจะได้ไม่เบื่อจะได้หันมาสนใจเรื่องที่เราพูด”

(ตัวแทนส่วนงาน9, 11)

จากการลงมือปฏิบัติตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ทั้ง 2 โมดูล ซึ่งประกอบด้วย การเรียนรู้ผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง และกิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง สะท้อนให้เห็นองค์ความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการที่รู้จักดึงข้อดีของตนเองและคนรอบข้างมาใช้ประโยชน์ มีแนวทางการพัฒนาตนเองและผู้อื่นให้มีความมั่นใจ และสามารถจัดการสถานการณ์ได้อย่างน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 การประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action2)

ขั้นการประเมินผลการปฏิบัติเป็นการตรวจสอบความสอดคล้องเหมาะสมของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน ด้วยเทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ระหว่างผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ผลการประเมินการปฏิบัติมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ

1.1 ด้านประเด็นการเรียนรู้ (Content)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวถึงแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ว่าทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือ และมีแนวทางการฝึกไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ได้

1) ความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างความมั่นใจให้ตนเองมีความน่าเชื่อถือเกี่ยวข้องกับการมองเห็นแนวทางการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ และสามารถประเมินบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของตนเองก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรมได้

“ที่ว่าเรียนมา เราทำแล้ว อันนี้เรามีแนวทางเนี่ย เราเลยรู้เลยว่าทำแบบนี้ใช้คำพูด สีหน้า ยังไงให้ถูกต้องครับ”

(ตัวแทนส่วนงาน3)

“ตอนนี้ก็รู้สึกว่ามีในตนเองจากตอนแรก 4 ตอนนี่เพิ่มมาอีกนิดเป็น 4.5 เต็ม 5 เพราะรู้แล้วว่าเวลาที่เราท้อแท้หรือไม่มั่นใจเวลาจะพูด เราก็ใช้เทคนิคที่ได้เรียนมาใช้”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

“เพิ่มขึ้นมา 80% เลย เพราะวิธีที่ว่าไป พูดกับตัวเอง คิดถึงเรื่องดี ๆ สอนในเรื่องที่ถนัด คือมันเป็นสิ่งที่ทำได้ง่าย ๆ ไม่ต้องรอใครเชียร์ เราก็มีกำลังใจมีความมั่นใจได้”

(ตัวแทนส่วนงาน16)

“รู้จักวิธีการสร้างความมั่นใจให้กับตนเองว่าสามารถทำได้ด้วยตนเองอย่างที่ได้เรียนไปว่าต้องพูดกับตัวเองว่าวันนี้ต้องทำให้ดีที่สุด ต้องดีขึ้นเพราะเรามีความสามารถ เราทำงานบริการนี้ได้เป็นเลิศ”

(ตัวแทนส่วนงาน17)

2) แนวทางการฝึกไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ เกี่ยวข้องกับการนำเทคนิคและกิจกรรมที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องต่อไป

“มันทำให้เรามีความนึกคิด สมองได้ใช้งาน ถ้าเบื่อก็ไม่ต้องโพสต์เฟสบุ๊ค ละ มาเล่นเกมจับผิดภาพฝึกสมองแทน”

(ตัวแทนส่วนงาน8)

“มันได้รวมความคิดหลายๆ คน มาเป็นความคิดของเราเอง ฟังจากที่อาจารย์สอน จากประสบการณ์ของมะ ของหลายๆ คน เวลาที่เอาไปใช้จะได้เป็นแบบแนวทางของเราเอง มันก็จะเหมาะกับตัวเอง”

(ตัวแทนส่วนงาน9)

1.2 ด้านกระบวนการเรียนรู้ (Process)

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการกล่าวว่า วิธีการที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 เป็นวิธีการที่แตกต่างจากที่เคยอบรมที่อื่นๆ ทำให้การเรียนรู้มีความสนุกสนานเหมาะสมกับผู้เรียนที่สูงอายุ

“ดีนะ แบบนี้ เป็นกิจกรรมที่ถ้าเราฟังอย่างเดียว มันก็จะเบื่อ แต่มีเกมด้วย ได้แข่งกัน สนุกกว่า แล้วเราก็จำด้วย”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ตอนแรกที่ว่าก่อนจะเริ่ม เราก็จะร่นๆ เนาะ แต่พอได้เริ่มได้ดูรูป ได้ตอบคำถามแบบว่าใช้คำทางบวก พูดกับตัวเอง แล้วยังมีคนทางซ้ายนี้ทางขวานี้ เขายังไงอะ มองแบบกำลังตั้งใจฟังเราอะ เราก็เริ่มมั่นใจขึ้นว่าสิ่งที่เราทำมันใช่ละ”

(ตัวแทนส่วนงาน6)

“คือเรานี้ก็ฟังกันมาเยอะ อายุมาขนาดนี้แล้ว อบรมมาก็หลายครั้งหลายที แล้วด้วยเนาะ คือเขาจะบอกว่าผู้ใหญ่เนี่ยถ้ายิ่งแก่จะยิ่งเหมือนเด็ก ถ้าเป็นอะไรที่สนุก ตลก ก็ชอบ ถ้าได้ออกความคิดเห็น เพราะเรารู้อยู่แล้ว ถ้ามานั่งคุยเดี๋ยวก็หลับ เดียวก็จะขอเวลาออกกลับบ้านก่อน แต่ถ้าเป็นอย่างนี้ที่เราทำกิจกรรมด้วยกัน ก็ทำให้ทะมัดทะแมง ตื่นเต้น”

(ตัวแทนส่วนงาน11)

2. ข้อเสนอแนะ

ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติภารกิจกล่าวว่า จากการเข้าร่วมกิจกรรมตลอดระยะเวลา ดำเนินการวิจัยปฏิบัติภารกิจได้เรียนรู้หลักการ ต่อจากนี้คือการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง

“ต่อไปนี่ ถ้าให้ออกต้องออกนะ เวลาแขกมาก็ฝึกพูด เวลาไปสอนลูกหลานก็ให้ ทำนะ ทำแทนข้าพเจ้าเลยนะ”

(ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวฯ)

“ต้องมีเวลาฝึก เพราะการมีความมั่นใจ มีบุคลิกภาพที่ว่าสอนคนอื่นได้ ให้ทำจริง ให้มีคนคอยแนะนำว่าเราทำถูกมั๊ย แล้วก็ต้องทำซ้ำๆ บ่อยๆ”

(ตัวแทนส่วนงาน12)

“ได้ประโยชน์เยอะเลย มานั่งนี้ เทคนิคจากคนในคนนี่หน่อย โดยเฉพาะเรื่อง ความมั่นใจนะ เดี่ยวต้องเอากลับไปทำนะ อย่าลืมนะ เอาไปใช้ด้วยนะ”

(ตัวแทนส่วนงาน15)

จากวงรอบการวิจัยปฏิบัติภารกิจที่ 2 ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติภารกิจได้ร่วมกัน เสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ข้างต้น ในหัวข้อ บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ และไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่เน้นผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นศูนย์กลาง ผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ และการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง พบว่าทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติภารกิจมีแนวทางการเพิ่มพลังใจในการทำงาน และการวางตัวในการสอนงานอย่างน่าเชื่อถือ โดยเริ่มจากตัวเองและเป็นกัลยาณมิตรให้กับผู้อื่น เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการจัดการสถานการณ์ปัญหาในการสอนงานตามหลักการและ หลากหลายวิธียิ่งขึ้น อีกทั้งแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมพัฒนา บุคลากรให้มีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์อย่างน่าเชื่อถือและด้วยความมั่นใจไปใช้ในการ สร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ด้วยตนเองต่อไป

ผลการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่มในขั้นการลงมือปฏิบัติ และผลจากขั้นการประเมินผล การปฏิบัติ ของรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทั้ง 2 ช่วง สะท้อนให้เห็นว่าโมดูล 4 คือ โมดูลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน โมดูลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน โมดูล บุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และโมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา มีความครอบคลุมสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ที่ทำให้การทำงานมี

ความโดดเด่นเป็นต้นแบบให้กับผู้อื่นได้ ตามแนวคิดของ Boyatzis (2008A: 7; 2011: 94) ทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มความสามารถทางการคิด (สาระการเรียนรู้เรื่องการทบทวนความรู้และประสบการณ์ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ โหวทริบในการจัดการสถานการณ์) กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ (สาระการเรียนรู้เรื่องความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ) และกลุ่มความสามารถทางสังคม (สาระการเรียนรู้เรื่องการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น การช่วยเหลือ แบ่งปัน) โดยกระบวนการในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละโมดูลนั้นดำเนินการบนพื้นฐานการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential learning) ทั้งประสบการณ์ของตนเองและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น รวมทั้งเป็นการดำเนินการที่คำนึงถึงลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Adult learning) และการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ (Organizational socialization) ซึ่งกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ทั้งในระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ



ตาราง 9 ความสัมพันธ์ระหว่างสาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ ผู้สร้างผู้สืบทอดด้านการศึกษาของที่ยอดเชิงสร้างสรรค์

	ระดับทัศนคติ	ระดับความรู้ความเข้าใจ	ระดับทักษะ
สมรรถนะกลุ่มความสามารถทางการคิด			
1. การทบทวนความรู้และประสบการณ์	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	-- การรวมกลุ่มอภิปราย
2. การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	- บทบาทสมมติ
3. ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	- การปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง
		- กรณีศึกษา	- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
			- เกมการเรียนรู้
			- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
สมรรถนะกลุ่มความสามารถทางอารมณ์			
1. ความเชื่อมั่นในตนเอง	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	- บทบาทสมมติ
		- เกมการเรียนรู้	- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
2. บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	- บทบาทสมมติ
		- กรณีศึกษา	- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
สมรรถนะกลุ่มความสามารถทางสังคม			
1. การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น	- การอภิปรายเรื่องราว	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- บทบาทสมมติ
	- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์		- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
2. การช่วยเหลือแบ่งปัน	- การอภิปรายเรื่องราว	- การสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ	- การปฏิบัติในสถานการณ์จริง
	- กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์		

ทั้งนี้เมื่อการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดำเนินการวิจัย 2 วงรอบการปฏิบัติแล้ว ผู้วิจัยได้เข้าสู่ขั้นตอนการยุติกระบวนการวิจัยปฏิบัติการตามแนวคิดของ Coghlan & Brannick (2014) ที่อธิบายว่า เมื่อผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเกิดการเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ครบถ้วน และสามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติเองโดยไม่ได้ถูกบังคับ ผู้วิจัยสามารถยุติกระบวนการวิจัยปฏิบัติการของผู้วิจัยได้ โดยในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่า ภายหลังจากการมอบหมายให้ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้นำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปปฏิบัติต่อ โดยเฉพาะความรู้และทักษะในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้คนรุ่นใหม่ 5 ขั้นตอน ดังคำบอกเล่าและหลักฐานเชิงประจักษ์ในภาพประกอบ 21 ซึ่งเป็นการกระทำที่แสดงถึงการสร้างคนรุ่นใหม่ให้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ในการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไปสู่เครือข่ายการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อีกด้วย

“ผมตั้งใจพาเด็กๆ ที่ว่าเป็นมัคคุเทศก์น้อยไปลงเรือ ที่แรกก็พาไปดูที่ดูทางก่อน ผมให้เขาเห็นแล้วก็ค่อยอธิบายว่าตรงนี่คืออะไร มาถึงจุดนี้ต้องพูดอะไรบ้าง ผมก็พยายามถามให้เขาตอบนะ จะได้ว่าเขาว่าเราพูดไปมั่ว แล้ววันต่อมา เรามีแขกเยอะ ต้องออกเรือหลายลำ ผมก็ให้เด็กที่ผมพามาเนี่ยไปพูดเลย แล้วผมก็เสริมช่วยเขาบ้าง”

(ตัวแทนส่วนงาน 5)

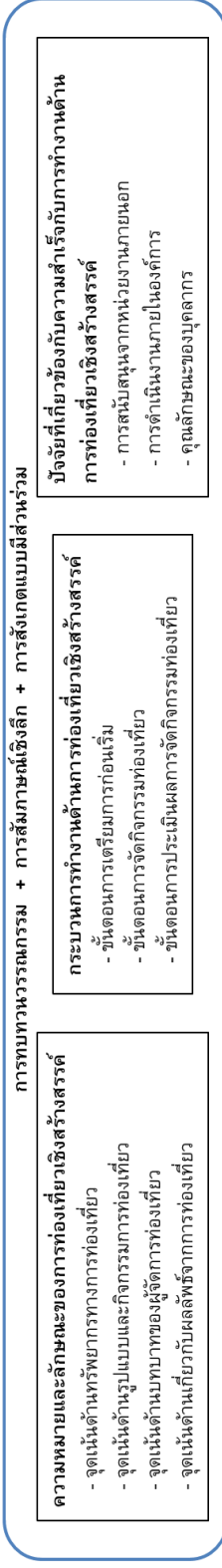
“อันนี้ที่หนูได้ไปเป็นพี่เลี้ยงสอนน้องๆ ให้เป็นนักสื่อความหมาย ก็ไม่ใช่แค่เด็กในชุมชนเรา อันนี้เป็นแบบรวมทั่วประเทศ ก็ได้ไปเล่าให้เขาฟังว่า ทำท่องเที่ยวนี้ เราต้องสื่อสารอะไรกับนักท่องเที่ยวบ้าง ก็พยายามเรียงลำดับ แล้วก็สังเกตปฏิกิริยาคนฟัง แล้วก็ได้อาที่อาจารย์เคยสอนไปใช้ด้วย แบบว่าพูดเชิงบวกกับตัวเองว่าเราทำได้ จะได้มั่นใจ เพราะว่าตอนนั้นไปเล่า มีคนโตๆ มีผอ. มีรัฐมนตรี อย่างเนี่ยอยู่ด้วย”

(ตัวแทนส่วนงาน 9)

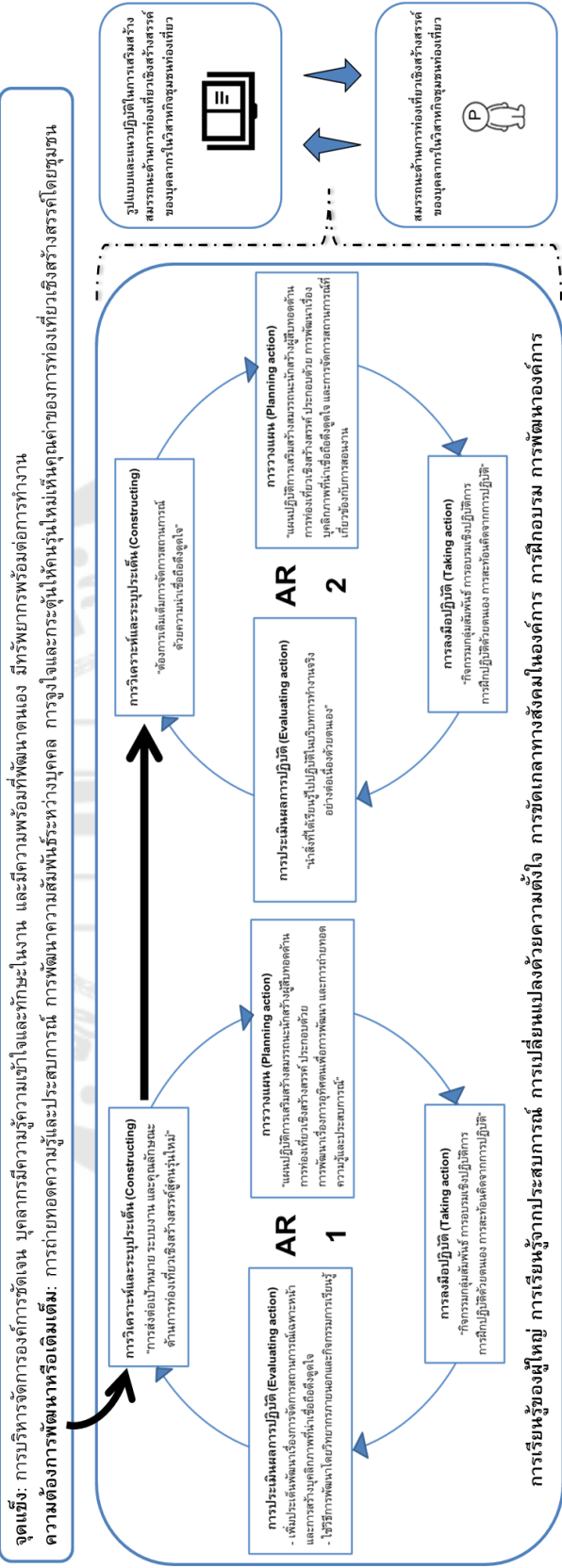


ภาพประกอบ 21 การปฏิบัติหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
ที่มา: Facebook กลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (2562)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงปรับบทบาทหน้าของตนและทีมผู้ช่วยวิจัยจากเป็นผู้ชวนคิดชวนทำมา เป็นผู้ให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการต้องการ เป็นผู้สังเกตและสอบถามการปฏิบัติหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นระยะ ผ่านการเข้าไปพบปะพูดคุยในพื้นที่ แอปพลิเคชันไลน์ และสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊ก ซึ่งถือเป็นกระบวนการถนอมตัวผู้วิจัย และกระบวนการวิจัยปฏิบัติการของผู้วิจัยออกจากพื้นที่วิจัยอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่ยังคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัย ทีมผู้ช่วยวิจัย และผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ อีกทั้งยังเป็นการลดการพึ่งพาปัจจัยภายนอกองค์การ ทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีพฤติกรรมจากการเรียนรู้ที่คงทน และสามารถพัฒนาองค์การ งาน และตนเองได้อย่างยั่งยืน



การวิเคราะห์สถานการณ์ประเด็นสำคัญภายใต้แนวคิดการวิจัยองค์การ



ภาพประกอบ 22 รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านบริการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว: นักสร้างผู้รับผิดชอบต่อด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

การสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้การดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบรรลุตามเป้าหมาย โดยผู้วิจัยอาศัยหลักการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของ Noe (2008) ที่เน้นระบบการจัดการที่ครบวงจร ตั้งแต่การวิเคราะห์ความจำเป็น การสร้างแรงจูงใจ การถ่ายโอนการเรียนรู้ และการประเมินผล ซึ่งผู้วิจัยใช้ข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อค้นพบที่ปรากฏระหว่างการพัฒนาแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเขียว และนำมาสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้ตามโครงสร้างความรู้ของมนุษย์ 5 ชั้น (The structure of human knowing) ของ Coghlan and Brannick (2014) ในกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สังเคราะห์แนวปฏิบัติได้เป็น 3 ช่วง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ช่วงก่อนดำเนินการ

ช่วงก่อนดำเนินการเกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพ (Rapport) การทำความเข้าใจองค์การและกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็น และการจูงใจเพื่อสร้างความร่วมมือ โดยกลยุทธ์ต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ปรากฏในกระบวนการวิจัยปฏิบัติการขั้นการวิเคราะห์และระบุประเด็น (Constructing) และขั้นการวางแผน (Panning action)

4.1.1 การสร้างสัมพันธภาพ

เป้าหมาย: เพื่อให้ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยซึ่งเป็นบุคคลภายนอกองค์การได้รับความยินดีให้เข้าศึกษาข้อมูลองค์การ

กลยุทธ์ที่ 1 การสร้างตัวตน ผู้วิจัยให้ความสำคัญกับการมีตัวตนของผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัย โดยสองครั้งแรกเป็นการเข้าไปในพื้นที่ ในฐานะนักท่องเที่ยว ร่วมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อสร้างประสบการณ์ตรง และประสบการณ์ร่วมกับเจ้าของพื้นที่ ต่อมาผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยได้รับเชิญให้เข้าร่วมกิจกรรมประจำปีและกิจกรรมพิเศษที่จัดโดยองค์การอีก 2 ครั้ง (งานแต่งงานแบบมุสลิม งานวันน้ำชาของมัสยิด) และในครั้งที่ 5 เป็นการเข้าไปในองค์การ (วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว) ในฐานะนักวิจัย สัมภาษณ์ผู้บริหารเกี่ยวกับความเป็นมา เพื่อแสดงความสนใจในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งการสร้างความสัมพันธ์นี้ใช้ระยะเวลา 6 เดือน (ตุลาคม 2559-เมษายน 2560)

กลยุทธ์ที่ 2 การให้ประโยชน์ ในการสร้างสัมพันธภาพครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งสองฝ่าย และเป็นประโยชน์ทั้งเชิงรูปธรรมและนามธรรม กล่าวคือ ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยซื้อแพคเกจท่องเที่ยวชุมชนบ้านน้ำเขียวแบบ 2 วัน 1 คืน โดยได้ทำกิจกรรมตามข้อปฏิบัติของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน รวมทั้งมีการติดต่อทักทายกันผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ร่วมทำกิจกรรมประจำปีและประชาสัมพันธ์กิจกรรมท้องถิ่น ทำให้เจ้าของพื้นที่มีรายได้ รู้สึกคุ้นเคยรู้สึกเหมือนญาติพี่น้องกับผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัย ดังนั้นผู้ที่มีสถานะเป็นบุคคลภายนอกองค์การและต้องการเข้าไปสร้างการเปลี่ยนแปลงในองค์การ ควรคำนึงถึงการมีตัวตน ความคุ้นเคย และประโยชน์ที่ผู้วิจัยและเจ้าของพื้นที่จะได้รับ

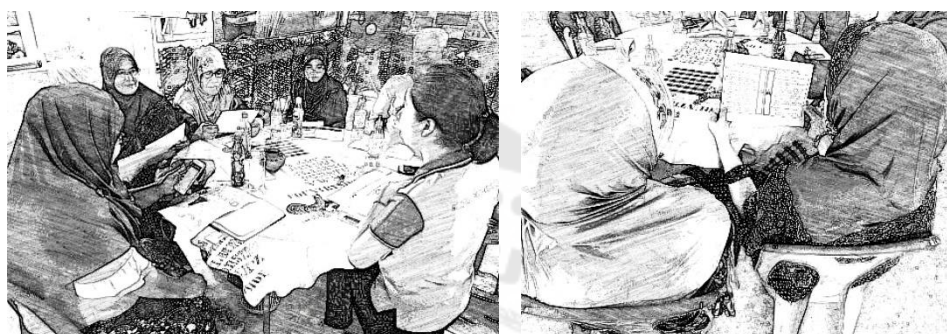
4.1.2 การทำความเข้าใจองค์การและกลุ่มเป้าหมาย

เป้าหมาย: เพื่อให้ผู้วิจัยเกิดความเข้าใจลักษณะขององค์การและบุคลากรในองค์การ มองเห็นความเป็นไปได้และช่องทางการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ ในขณะเดียวกันเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเชื่อใจและมั่นใจในตัวผู้วิจัย

กลยุทธ์ที่ 1 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตัวบุคคล ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยเริ่มจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารปฐมภูมิ เช่น รายงานการดำเนินงาน คู่มือการปฏิบัติงาน เอกสารประชาสัมพันธ์ เป็นต้น และเอกสารทุติยภูมิ เช่น แบบบันทึกการสังเกตของผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัย สื่อสิ่งพิมพ์และสื่อออนไลน์ด้านการท่องเที่ยวที่เกี่ยวข้อง รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยมีประเด็นชวนคุยและทำให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าผู้วิจัยและมีทีมผู้ช่วยวิจัยให้ความสนใจและมีความรู้พื้นฐาน ซึ่งช่วยให้การสนทนาง่ายขึ้นและเข้าใจตรงกันได้เร็วขึ้น จากนั้นผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหารและตัวแทนส่วนงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และเจ้าหน้าที่หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งทางตรงและทางอ้อมกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

กลยุทธ์ที่ 2 การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต การทำความเข้าใจองค์การและผู้ร่วมกระบวนการวิจัยอย่างลึกซึ้ง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งในและนอกพื้นที่วิจัย โดยนอกจากผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับการค้นคว้าเอกสารแล้ว ผู้วิจัยยังไปร่วมงานส่งเสริมการท่องเที่ยว งานสัมมนา งานประกาศรางวัล ที่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเข้าร่วม โดยเป็นการเข้าร่วมงานแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant) เพื่อเปรียบเทียบข้อมูล ยืนยันข้อมูล และสร้างความมั่นใจว่าได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนทุกมิติ ดังนั้นผู้ที่ต้องการทำความเข้าใจองค์การและผู้ร่วมกระบวนการวิจัยควรเก็บข้อมูลจากหลายช่องทาง เก็บข้อมูลซ้ำในเวลาที่แตกต่างกัน และควรเก็บข้อมูลทั้งในและนอกพื้นที่วิจัย

กลยุทธ์ที่ 3 การตรวจสอบข้อมูล เมื่อได้ข้อมูลเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเเร็จ และผลลัพธ์จากการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ผู้วิจัยนำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ จากนั้นได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องตามหลักการ และส่งคืนข้อมูลให้แก่ผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องตามความเป็นจริงอีกครั้ง



ภาพประกอบ 23 การส่งคืนข้อมูลเพื่อผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง

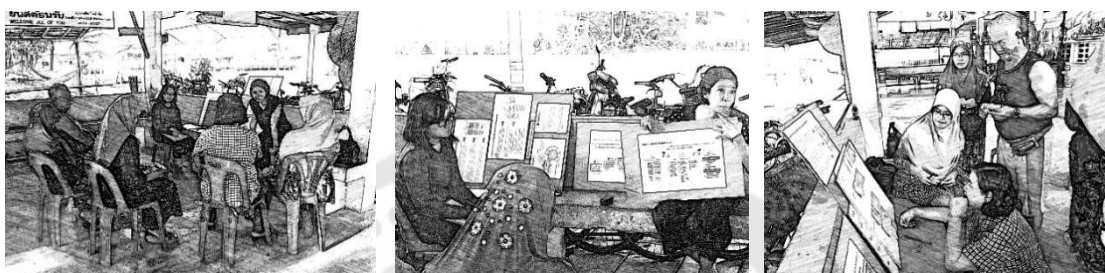
4.1.3 การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็น

เป้าหมาย: เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเกี่ยวกับความเป็นที่มาและแนวทางการดำเนินการในขั้นต่อไป

กลยุทธ์ที่ 1 การวิเคราะห์ความจำเป็น ผู้วิจัยนำข้อมูล จากข้อ 4.1.2 มาค้นหาจุดอ่อน ข้อสังเกตเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ยังไม่ครอบคลุมตามหลักการจัดการองค์การ รวมถึงพิจารณาความเป็นไปได้ของข้อเสนอแนะที่มาจากความต้องการในการพัฒนาองค์การของผู้ให้ข้อมูล โดยแยกแยะตามหลักการวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม (Need assessment) ประกอบด้วยการวิเคราะห์องค์การ งาน และบุคคล ร่วมกับการวิเคราะห์และระบุประเด็นในการวิจัยปฏิบัติการ (Constructing in action research) ประกอบด้วยการวิเคราะห์สภาพปัญหาในอดีตถึงปัจจุบัน และการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

กลยุทธ์ที่ 2 การลำดับความสำคัญเร่งด่วน เมื่อได้ผลการวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ผู้วิจัยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการร่วมพิจารณาและจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน โดยสร้างกรอบการวิเคราะห์ประเด็นการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการวินิจฉัยองค์การ (Model for diagnosing organizational system) ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นภาพรวมขององค์การทั้งสิ่งที่ควรมี สิ่งที่เป็นอยู่ และสิ่งที่ต้องการพัฒนา ในขณะที่เดียวกันการเลือก

ประเด็นจำเป็นในการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการจัดกลุ่ม (Norminal group technique) เป็นเครื่องมือที่ง่ายต่อการใช้งาน เหมาะสำหรับผู้ร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการที่สูงอายุ แต่ทั้งนี้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องอธิบายเป้าหมายและผลลัพธ์ที่คาดหวังให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเข้าใจอย่างละเอียด โดยอธิบายทั้งภาพรวม และอธิบายที่ละขั้นตอนย่อยๆ ดังนั้นหากผู้ทำหน้าที่วางแผนพัฒนาบุคลากรในองค์การที่มีลักษณะใกล้เคียงกันสามารถนำเทคนิคข้างต้นไปปรับใช้ได้



ภาพประกอบ 24 การเลือกประเด็นจำเป็นในการฝึกอบรมด้วยเทคนิคการจัดกลุ่ม

4.1.4 การจูงใจเพื่อสร้างความร่วมมือ

เป้าหมาย: เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเห็นความสำคัญและคุณค่าของการร่วมกิจกรรม รู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการครั้งนี้ รวมทั้งทำให้การวิจัยปฏิบัติการดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

กลยุทธ์ที่ 1 การจูงใจภายนอก ผู้วิจัยแสดงให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทราบถึงความรับผิดชอบตามจรรยาบรรณการวิจัยโดยชี้แจงว่าการวิจัยนี้ได้ดำเนินการขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์จากสถาบันยุทธศาสตร์และการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ และใช้แบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการวิจัย ที่สำคัญผู้วิจัยอาศัยการให้สิ่งจูงใจภายนอก ได้แก่ ค่าเบี้ยเลี้ยง ของที่ระลึก คู่มือการพัฒนาตนเอง เกียรติบัตร และการให้สิ่งจูงใจภายใน คือ การมอบหมายงานสำคัญ เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการให้ร่วมมือ



ภาพประกอบ 25 การชี้แจงและลงนามแบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

กลยุทธ์ที่ 2 การจูงใจภายใน ด้วยการจูงใจผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการให้ร่วมมือด้วยการให้สิ่งจูงใจภายนอกนั้นได้ผลดีที่สุด รองลงมาคือการให้คำอธิบายด้วยวาจาและเอกสาร จรรยาบรรณการวิจัยต่างๆ ส่วนการมอบหมายงานสำคัญอย่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นการมอบตำแหน่งด้วยการให้เกียรติบัตร ในช่วงแรกถือได้ว่าเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมากกว่าเป็นสิ่งจูงใจ ผู้วิจัยจึงได้นำระบบการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยเน้นย้ำความเชื่อมโยงให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเห็นถึงผลลัพธ์ของการปฏิบัติหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีต่อการมีงานทำของลูกหลานคนในชุมชน ความยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และผลตอบแทนทางวัตถุและจิตใจและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการจะได้รับ จึงทำให้การมอบหมายงานสำคัญกลายเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความร่วมมือได้

จากการการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ช่วงก่อนดำเนินการ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์มาจาก 3 ส่วน คือ

1. ตัวผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยต้องศึกษาและปฏิบัติตามหลักศาสนาหรือวิถีชุมชน เมื่อเข้าไปทำกิจกรรมในพื้นที่วิจัย ต้องเปิดรับความแตกต่างและปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคม รวมทั้งตัวผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยต้องมีความสามารถในการตั้งคำถาม โดยต้องเตรียมคำถามที่มีโครงสร้างไว้เป็นแนวทางการถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และต้องสามารถปรับเปลี่ยนคำถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก (Probing questions)

2. ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการต้องมีความสามารถในการให้ข้อมูลเชิงวาจา และแจกแจงเอกสารที่เกี่ยวข้องประเด็นการรวบรวมข้อมูลได้อย่างเป็นระบบ อันเกิดจากการมีความรู้และประสบการณ์ในงานนั้นอย่างแท้จริงและยาวนาน

3. ผู้บริหารของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวต้องเห็นความสำคัญของการเสริมสร้างสรรณะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และยินดีสนับสนุนให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสรรณะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการติดต่อประสานงานและการสร้างความร่วมมือ

4.2 ช่วงระหว่างดำเนินการ

ช่วงระหว่างดำเนินการเกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ การแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน และการถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติในงานจริง โดยกลยุทธ์ต่อไปนี้เป็นผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลที่ปรากฏในกระบวนการวิจัยปฏิบัติการชั้นการลงมือปฏิบัติ (Taking action)

4.2.1 การกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้

เป้าหมาย: เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสนใจและทำกิจกรรมให้บรรลุตามวัตถุประสงค์การฝึกอบรมที่กำหนดไว้

กลยุทธ์ที่ 1 การออกแบบกิจกรรม ผู้วิจัยได้ออกแบบกิจกรรมแต่ละโมดูลใน 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) ใช้เนื้อหาจากง่ายไปยาก เพื่อสร้างประสบการณ์การได้รับความสำเร็จและจูงใจให้อยากมีส่วนร่วมต่อไป เช่น เรื่องราวของชุมชนและบทบาทหน้าที่ในการทำงานกับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว แล้วจึงเชื่อมโยงสิ่งที่เห็นที่ทาอยู่กับเนื้อหาแต่ละหัวข้อ เป็นต้น (2) ให้มีส่วนร่วมจากน้อยไปมาก เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับรูปแบบการเรียนรู้เชิงรุก เช่น การพูดคุยในประเด็นที่กำหนด การแสดงบทบาทสมมติ การรวมกลุ่มคิดสถานการณ์ที่เคยเจอและแนวทางการบริหารจัดการ เป็นต้น (3) กิจกรรมนิ่งสลับเคลื่อนไหวตามความเหมาะสมของหัวข้อ เพื่อลดความตึงเครียดเหนื่อยล้า สร้างความสนุกสนาน เช่น การบรรยายแบบมีส่วนร่วม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ การอภิปรายแบบกลุ่ม เกมแข่งขัน เป็นต้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังใช้วิธีการนัดหมายเรื่องวัน การแต่งกาย และอุปกรณ์สำหรับการทำกิจกรรมล่วงหน้า 1 สัปดาห์ 1 วัน และ 1 ชั่วโมง ตามลำดับ เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการตื่นตัว ตื่นเต้น และพร้อมสำหรับการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ครั้งนี้

กลยุทธ์ที่ 2 การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ กิจกรรมที่ผู้วิจัยออกแบบไว้ในกลยุทธ์ที่ 1 ทั้ง 3 ประการ ช่วยแก้ไขปัญหาความง่วงในช่วงบ่าย และการจัดลำดับความคิดให้แก่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้อย่างดี แต่ทั้งนี้ด้วยสถานที่การจัดฝึกอบรมเป็นในสถานที่ภายในองค์การ บางครั้งจึงถูกรบกวนด้วยโทรศัพท์ติดต่อจากนักท่องเที่ยว หรือมีนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมเยือนชุมชนโดยไม่ได้นัดหมาย ทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการบางคนต้องออกไปทำธุระระหว่างกิจกรรมและการจัดกิจกรรมหยุดชะงัก ในกรณีเช่นนี้ผู้วิจัยแก้ปัญหาโดยจัดให้เวลานั้นเป็นช่วงพัก

หรือให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทำนั้นเป็นผู้สังเกตการณ์แทนผู้ทำกิจกรรมในหัวข้อนั้น และสรุปประเด็นสำคัญร่วมกันอีกครั้ง

4.2.2 การแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน

เป้าหมาย: เพื่อให้กระบวนการวิจัยปฏิบัติการดำเนินต่อไปได้จนจบครบวงจรของการปฏิบัติ

กลยุทธ์ที่ 1 การรักษาสัมพันธภาพ ภายหลังจากดำเนินวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 1 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 1 เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานและทีมผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เป็นเหตุให้ผู้วิจัยต้องพักการเริ่มดำเนินวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 ชั่วคราว เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้วางแผนและแก้ไขปัญหภายในให้แล้วเสร็จก่อน ซึ่งระหว่างนั้นผู้วิจัยยังคงรักษาความสัมพันธ์กับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และได้สอบถามความคืบหน้าจากหน่วยงานภาครัฐที่ดูแลวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวร่วมด้วย กระทั่งทุกอย่างคลี่คลายและสานต่อการดำเนินวงรอบการวิจัยปฏิบัติการที่ 2 การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วงที่ 2 ต่อไป

กลยุทธ์ที่ 2 การวางตัวเป็นกลาง ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานและทีมผู้บริหาร ผู้วิจัยและทีมผู้ช่วยวิจัยมักได้รับข้อมูลเชิงที่แตกต่างจากชั่วอำนาจเก่าและชั่วอำนาจใหม่ จึงต้องวางตัวเป็นการด้วยการรับฟังเท่านั้น ต้องระมัดระวังการแสดงความคิดเห็นแบบสุดโต่ง ที่สำคัญผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยควรแสดงจุดยืนที่ชัดเจนว่าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องภายใน เพื่อรักษาสัมพันธภาพและความน่าเชื่อถือต่อไป

4.2.3 การถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง

เป้าหมาย: เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีแนวทางการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในบริบทการทำงานจริง

กลยุทธ์ที่ 1 การออกแบบเนื้อหา ผู้วิจัยได้ออกแบบเนื้อหาแต่ละโมดูลใน 3 ลักษณะ ดังนี้ (1) ใช้เหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจริงในองค์การเป็นประเด็นการเรียนรู้ (2) ใช้ประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเป็นตัวนำเข้าสู่หลักการ (3) การทดลองปฏิบัติตามหลักการที่ได้เรียนรู้ในสถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการรู้สึกว่าการที่กำลังเรียนรู้ไม่ใช่เรื่องไกลตัว และสามารถนำไปปรับใช้ได้จริงในบริบทการทำงานจริง โดยผู้วิจัยได้ออกแบบคู่มือที่ประกอบด้วยส่วนที่หนึ่งหลักการทางวิชาการ ส่วนที่สองบันทึกผลการเรียนรู้ และส่วนที่สามผลการสะท้อนคิด เพื่อให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสามารถทบทวนและทำความเข้าใจได้ภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม

กลยุทธ์ที่ 2 ความยืดหยุ่นในการเรียนรู้ เมื่อมอบหมายให้ผู้ร่วมวิจัย ปฏิบัติการบันทึกผลการปฏิบัติและสะท้อนคิดด้วยตนเองแล้ว พบว่ามีผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเพียง ส่วนหนึ่งเท่านั้นที่บันทึกข้อมูลลงในคู่มือ ด้วยเหตุผลว่าไม่มีเวลา แก่แล้ว ไม่สะดวก และลืมเขียน บันทึก ผู้วิจัยจึงได้นำระบบรางวัลมาใช้สำหรับจูงใจให้มีส่วนร่วมในการสะท้อนคิด และปรับเปลี่ยนวิธีการเขียนสะท้อนคิดมาเป็นการพูดสะท้อนคิดแทน จึงทำให้ได้ข้อมูลตามที่กำหนด ดังนั้นหากผู้ทำหน้าที่ออกแบบคู่มือการฝึกอบรมที่มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมลักษณะใกล้เคียงกันสามารถ นำเทคนิคข้างต้นไปปรับใช้ได้

จากการการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ช่วงระหว่างดำเนินการ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัย เกื้อหนุนความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์มาจาก 2 ส่วน คือ

1. การเลือกช่วง Low season ในการจัดกิจกรรม ช่วยลดปัญหาเรื่องภาระนัดหมายและการถูกรบกวนจากนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนที่ไม่ได้นัดหมายได้ ในขณะที่การสร้างระบบการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติที่ระบุถึงผลลัพธ์ที่คาดหวัง วิธีการ ผู้รับผิดชอบ และผลตอบแทนจากการ ปฏิบัติอย่างชัดเจน ช่วยกระตุ้นการเรียนรู้และสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าพึงพอใจได้

2. ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการต้องมีความรู้ที่ลุ่มลึกและประสบการณ์โดยตรง ในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการบริหารจัดการองค์กาประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว จึงจะทำให้ มีเครื่องมือเชิงเนื้อหาที่ใช้สำหรับการฝึกปฏิบัติ

4.3 ช่วงหลังดำเนินการ

ช่วงหลังดำเนินการ เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการฝึกอบรม และการติดตามผลการถ่าย โยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติในงานจริง โดยกลยุทธ์ต่อไปนี้ ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูล ที่ปรากฏในกระบวนการวิจัยปฏิบัติการขั้นการประเมินผลการปฏิบัติ (Evaluating action)

4.3.1 การประเมินผล

เป้าหมาย: เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง แนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำ ให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะภายในเฉพาะบุคคล อันนำไปสู่การค้นหาจุดแข็ง ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไข และการถอนตัวของผู้วิจัย

กลยุทธ์ที่ 1 การวางแผนการประเมิน ผู้วิจัยทำการประเมินผลการฝึกอบรม 3 ช่วง ได้แก่ (1) ก่อนการฝึกอบรม ซึ่งทำให้ผู้วิจัยทราบถึงความรู้และทักษะเกี่ยวกับประเด็นการ ฝึกอบรมที่ติดตัวผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ และเป็นการทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการทราบถึงจุดเน้นหรือ ประเด็นที่จะเรียนรู้ร่วมกันในครั้งนั้น (2) ระหว่างการฝึกอบรม เป็นการสรุปทบทวนความรู้และ

ทักษะให้แก่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการรูปแบบหนึ่ง และทำให้ผู้วิจัยสามารถเชื่อมโยงเนื้อหาได้อย่างราบรื่น (3) หลังการฝึกอบรม นอกจากจะทำให้ผู้วิจัยทราบถึงประสิทธิผลของกิจกรรม ยังทำให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมองเห็นพัฒนาการหรือความแตกต่างที่เกิดขึ้นกับตนเองก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม

กลยุทธ์ที่ 2 การสร้างความร่วมมือในการให้ข้อมูล การประเมินผลระหว่างการฝึกอบรม ทำให้ผู้วิจัยสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และกิจกรรมให้สอดคล้องกับลักษณะและความต้องการของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้อย่างทันท่วงที รวมทั้งสามารถสอดแทรกเนื้อหาเพิ่มเติมหรือเปิดโอกาสให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเสนอแนะประเด็นร่วมด้วย ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมในการวิจัยนี้ และในกรณีที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการบางคนไม่กล้าแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการประเมินน้อย ผู้วิจัยจำเป็นต้องเอ่ยชื่อเพื่อถามความคิดเห็นและแสดงความขอบคุณเมื่อบุคคลดังกล่าวให้ความร่วมมือ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า วิธีการวัดและประเมินผลในช่วงหลังการฝึกอบรม เกี่ยวกับสิ่งที่ไม่ชอบหรือประเด็นที่ต้องการปรับปรุง ควรใช้การเขียนใส่กระดาษโน้ตแล้วส่งตรงถึงผู้วิจัย เนื่องจากในกลุ่มมีทั้งผู้บริหาร ตัวแทนส่วนงาน และบุคลากรใหม่ ซึ่งอาจมีความเกรงใจหรือเกิดอคติในการประเมินได้

4.3.2 การติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง

เป้าหมาย: เพื่อยืนยันว่าผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้นำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ด้วยตนเอง แม้เสร็จสิ้นกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ

กลยุทธ์ที่ 1 การรักษาสัมพันธภาพ การติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติในงานจริง ภายหลังจากที่ผู้วิจัยถอนกระบวนการวิจัยปฏิบัติการออกจากพื้นที่วิจัยแล้วนั้น ผู้วิจัยได้สอบถามผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มวิจัยน้ำเขียว และเข้าไปกดไลค์และแสดงความคิดเห็นชื่นชมในเฟซบุ๊กขององค์การที่ชื่อว่ากลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวและวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งการใช้แอปพลิเคชันไลน์และสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟซบุ๊ก เป็นวิธีการที่สะดวกและเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ เนื่องจากการบอกเล่าและโพสต์ภาพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยใช้สมรรถนะเฉพาะบุคคลที่ได้รับการเสริมสร้างไปนั้นเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และเป็นการรักษาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ และองค์การ

จากการการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ช่วงหลังการฝึกอบรมและพัฒนา ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยเกื้อหนุนความสำเร็จในการใช้กลยุทธ์มาจาก 2 ส่วน คือ

1. ตัวผู้วิจัยต้องออกแบบวิธีการวัดผลที่สอดคล้องกับลักษณะผู้เรียน โดยเฉพาะผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ตอนกลางถึงตอนปลาย ต้องพิจารณาเลือกเครื่องมือในการประเมินที่สามารถใช้ได้ง่าย ไม่ถูกข้อจำกัดด้วยสภาพทางร่างกาย รวมทั้งเลือกใช้ข้อความที่เข้าใจง่าย สั้น ตรงประเด็น หรือมีขนาดของตัวอักษรใหญ่กว่าปกติ


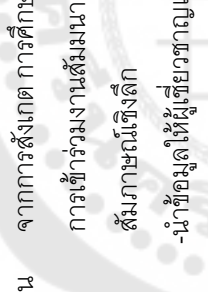
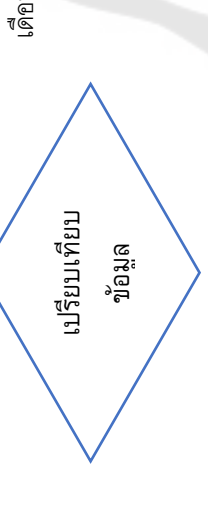
2. ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการต้องมีความรับผิดชอบและความสามารถในการสะท้อนคิดด้วยตนเอง จึงจะทำให้ได้รับข้อมูลอย่างครบถ้วน

ผลการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ที่อธิบายถึงกลยุทธ์ที่ช่วยให้การดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวบรรลุตามเป้าหมายทั้ง 3 ช่วง สามารถสรุปเป็นผังกระบวนการได้ดังตาราง 10

ตาราง 10 แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในสาขาที่กลุ่มชนท่องเที่ยว: สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้าน
การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
1		ติดต่อวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยว	รายละเอียดกิจกรรม ระยะเวลา และค่าใช้จ่าย	สื่อประชาสัมพันธ์	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง
2	2 วัน 1 คืน	เข้ากิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดย ปฏิบัติตามข้อควรปฏิบัติอย่างเคร่งครัด	-ร่วมกิจกรรมครบทุกกิจกรรม -ดูแลโดยระเบียบกระบวนการ กับเจ้าของพื้นที่ -สังเกตการจัดกิจกรรมและการ บริหารงาน	บันทึกการสังเกต	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง -ผู้รับ เสริมสร้าง
3	2 เดือน	-ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ -ร่วมงานสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ -สัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร ตัวแทนส่วน งาน และเจ้าหน้าที่	ข้อมูลเกี่ยวกับความหมาย กระบวนการดำเนินงาน ปัจจัย ที่เกี่ยวข้องกับความ สำเร็จ และผลลัพธ์จากการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์	-เอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้อง -แบบบันทึกการสังเกต -แบบสัมภาษณ์เชิงลึก	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง

ตาราง 10 (ต่อ)

ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
<p>4</p> 	<p>ถูกต้อง 1 เดือน</p>	<p>-ตรวจสอบและเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จาก การศึกษาเอกสาร การเข้าร่วมงานสัมมนา และการสัมมนาเชิงลึก</p> <p>-นำข้อมูลให้ผู้เชี่ยวชาญและผู้ให้ข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง</p>	<p>ข้อมูลเกี่ยวกับความหมายและ ลักษณะ กระบวนการดำเนินงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความ สำคัญ และผลลัพธ์จาก การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์</p>	<p>-ผลการเปรียบเทียบ ข้อมูลที่ได้รับ การ ยืนยันจากผู้ให้ข้อมูล และผู้เชี่ยวชาญ</p>	<p>-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง</p>
<p>5</p> 	<p>1 เดือน</p>	<p>วิเคราะห์สิ่งที่ควรมี สิ่งที่เป็นอยู่ และสิ่งที่ต้องการพัฒนาหรือเสริมสร้างเพื่อให้ บุคลากรมีสมรรถนะในการทำงานของ บุคลากรในวิชาเทคนิคชุมชนท่องเที่ยว</p>	<p>ประเด็นและความจำเป็นในการ พัฒนาหรือเสริมสร้างสมรรถนะ ในการทำงานของบุคลากรใน วิชาเทคนิคชุมชนท่องเที่ยว</p>	<p>ข้อมูลการจัดการ ท่องเที่ยวเชิงสร้าง สรรค์ของวิชาเทคนิค ชุมชนท่องเที่ยว</p>	<p>-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง</p>
<p>6</p> 	<p>เห็นชอบ 1 วัน</p>	<p>-ตรวจสอบและเปรียบเทียบข้อมูลที่ ได้จากการสังเกต ศึกษาเอกสาร เข้าร่วม งานสัมมนา และการสัมภาษณ์เชิงลึก</p> <p>-นำข้อมูลให้ผู้ร่วมพิจารณาและ จัดลำดับ</p>	<p>ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการ เสริมสร้างสมรรถนะในการ ทำงานของบุคลากรในวิชาเทคนิค ชุมชนท่องเที่ยว</p>	<p>-ผลการวิเคราะห์ ประเด็นและความ จำเป็นที่ได้รับความ เห็นชอบ</p>	<p>-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง</p>

ตาราง 10 (ต่อ)

ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
<p>7</p> <p>จุดใจให้เข้าร่วมกิจกรรม</p>	1 วัน	<ul style="list-style-type: none"> -ชี้แจงกระบวนการ ขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ -ชี้แจงผลตอบแทนที่จะได้รับ 	ผู้เข้าร่วมยินดีเข้าร่วมกิจกรรม	<ul style="list-style-type: none"> -รายละเอียดเชิงปฏิบัติการ -แบบฟอร์มยินยอม 	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง
<p>8</p> <p>ดำเนินกิจกรรมและกระตุ้นมีส่วนร่วม</p>	6 วัน	<ul style="list-style-type: none"> -ดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ -กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> ผู้เข้าร่วมให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> -คู่มือการจัดกิจกรรม -สมุดกิจกรรม 	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง -ผู้รับการ เสริมสร้าง
<p>9</p> <p>ประเมินผล</p> <p>ให้ยุติ</p>	ไม่ เกิน 6 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> กรณีมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการทำงานและผู้บริหารหรือสมาชิกชุมชน -วางตัวเป็นกลางไม่ฝักใฝ่ฝ่ายใด -ระวังการแสดงความคิดเห็นสุดโต่ง -สอบถามข้อมูลการเปลี่ยนแปลงจากผู้เกี่ยวข้อง -ติดต่อกับผู้เข้าร่วมเป็นระยะ 	<ul style="list-style-type: none"> การเสริมสร้างสมรรถนะยังสามารถดำเนินต่อไปได้ 	<ul style="list-style-type: none"> เครื่องมือติดตาม 	<ul style="list-style-type: none"> -ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง

ตาราง 10 (ต่อ)

ผังกระบวนการ	เวลา	รายละเอียดงาน	มาตรฐานงาน	เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ผู้รับผิดชอบ
10	2 เดือน	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ถ่ายโอนการเรียนรู้จากความร่วมมือ กิจกรรมสู่การปฏิบัติในทางจริง </div>	ผู้เข้าร่วมนำความรู้ไปใช้ใน บริบทการทำงานจริง	-คู่มือการจัดกิจกรรม -สมุดกิจกรรม	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง -ผู้รับการ เสริมสร้าง
11	1 วัน	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรม </div>	ผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัด กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ	-ประมวลภาพกิจกรรม -แบบสะท้อนคิดแบบ กลุ่ม	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง
12	1 เดือน	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 15px; padding: 5px; text-align: center;"> ติดตามผลการ </div>	ผู้เข้าร่วมนำความรู้ไปใช้ใน บริบทการทำงานจริง	แบบบันทึกการสังเกต	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง
13	1 เดือน	<div style="border: 1px solid blue; border-radius: 50%; padding: 10px; text-align: center;"> สรุปรูปแบบและแนว ปฏิบัติ </div>	-สรุปแนวคิด ขั้นตอนของกิจกรรม และ กระบวนการประเมินผล -สรุปกลยุทธ์ที่ช่วยย้่าการดำเนินงาน เสริมสร้างสมรรถนะรายรับ	-คู่มือการจัดกิจกรรม -แบบสะท้อนคิดแบบ กลุ่ม -แบบบันทึกการสังเกต	-ผู้ดำเนินการ เสริมสร้าง

จากรายละเอียดและตารางสรุปเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า หากผู้ดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะจัดกิจกรรมพัฒนาบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องพิจารณาและดำเนินการตามกลยุทธ์ที่ปรากฏอย่างเป็นลำดับขั้นและครบถ้วน เนื่องจากแนวปฏิบัติและกลยุทธ์ต่างๆ สอดคล้องร้อยเรียงไปพร้อมกับการใช้รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

อย่างไรก็ตามผู้วิจัยพบว่า เงื่อนไขที่ช่วยให้การนำแนวปฏิบัติและกลยุทธ์ไปใช้ให้ประสบผลความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น คือ (1) การได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากผู้บริหารองค์กร โดยหากผู้ดำเนินการเสริมสร้างสามารถจูงใจให้ผู้บริหารเห็นความสำคัญ เห็นคุณค่าและประโยชน์ที่จะได้รับอย่างเป็นรูปธรรม จะทำให้การติดต่อประสานงาน การขอความร่วมมือ และการกำกับติดตามเป็นไปโดยง่ายและรวดเร็ว (2) การให้ผู้รับการเสริมสร้างมีส่วนร่วมตั้งแต่การวิเคราะห์ตนเองวิเคราะห์ประเด็น การวางแผน การปฏิบัติ และการประเมินผล ซึ่งจะช่วยให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของที่ต้องรับผิดชอบต่อข้อเสนอแนะและการมีส่วนร่วมของตน อีกทั้งยังทำให้เกิดการเรียนรู้และจดจำได้ดี เนื่องจากได้มีประสบการณ์ตรงด้วยตัวเอง และ (3) การใช้โซเชียลมีเดียเป็นสื่อการเรียนรู้และติดตาม โดยเฉพาะในกรณีที่ผู้ดำเนินการเสริมสร้างอยู่นอกพื้นที่วิจัย หรือผู้รับการเสริมสร้างมีข้อจำกัดเรื่องเวลานัดหมายหรือสถานที่ในการพบปะกัน การติดต่อผ่านแอปพลิเคชันไลน์สามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว ช่วยลดความยุ่งยากและค่าใช้จ่าย อีกทั้งสามารถใช้เป็นช่องทางบันทึกผลการปฏิบัติในระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลได้อีกด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว แบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง (1) การศึกษาความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วยผู้ให้ข้อมูล 8 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาถอดความ จัดระเบียบข้อมูล และสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาความ ตามแนวคิดของ ซาย โปธิลิตา (2554) และ (2) การพัฒนารูปแบบและสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วยผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ 17 คน ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและเรียบเรียงประเด็นความสัมพันธ์ ผ่านกระบวนการวิจัยปฏิบัติการในองค์การ 2 ส่วน คือ ส่วนการปฏิบัติเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และส่วนการรวบรวมองค์ความรู้เพื่อสังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ตามแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) โดยการวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 1 ปี 11 เดือน ตั้งแต่เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2560 – เดือนเมษายน พ.ศ.2562

สรุปผลการวิจัย

1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่บ้านน้ำเชี่ยว

1.1 ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งได้เป็น 4 จุดเน้น ได้แก่

1.1.1 จุดเน้นด้านการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่และมีเอกลักษณ์เฉพาะของบ้านน้ำเชี่ยวมาให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้ ทำความเข้าใจ และกลายเป็นประสบการณ์ท่องเที่ยวเกี่ยวกับบ้านน้ำเชี่ยวอย่างลึกซึ้ง

1.1.2 จุดเน้นด้านกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวพูดคุยเกี่ยวกับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวิถีชีวิต และได้ลงมือทำอาหารท้องถิ่นหรือของใช้ในชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่ด้วยตนเอง

1.1.3 จุดเน้นด้านบทบาทของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการบอกเล่าเรื่องราว และดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.1.4 จุดเน้นด้านผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์είοต่อทั้งเจ้าของพื้นที่ในรูปแบบการมีรายได้ ความสุขใจ ความภาคภูมิใจ การรักษามรดกทางวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน และผลลัพธ์ที่เอื้อต่อผู้มาเยือนในรูปแบบความสนุกสนาน ประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง และการเห็นคุณค่าของทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่

1.2 กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

1.2.1 ขั้นตอนการเตรียมการ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้มาเยือนจะเข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยบุคลากรจะต้องชี้แจงรายละเอียดที่สำคัญให้ผู้มาเยือนได้เตรียมตัว และมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ให้แก่บุคลากร

1.2.2 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้มาเยือนทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว โดยบุคลากรจะทำหน้าที่ตามข้อตกลงของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มาตรฐานโฮมสเตย์ และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.2.3 ขั้นตอนประเมินผล เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสอบถามความพึงพอใจ และการให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยบุคลากรจะให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะจากการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย 2 เงื่อนไข คือ

1.3.1 ปัจจัยการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านคำแนะนำปรึกษา และด้านการพัฒนาความสามารถในการทำงาน

1.3.2 ปัจจัยการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ การคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร คุณสมบัตินักนำ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร

1.3.3 ปัจจัยความสามารถหรือคุณลักษณะภายในของบุคลากร ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจในงาน คุณสมบัตินักนำ ความรู้สึก และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

1.3.4 เงื่อนไขด้านความพร้อมของทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์

1.3.5 เงื่อนไขด้านระยะเวลาในการเรียนรู้และพัฒนาจากปัญหาและอุปสรรค

2. รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

ชื่อรูปแบบ

การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่พึงประสงค์

1. กลุ่มความสามารถทางการคิด ประกอบด้วย การทบทวนความรู้และประสบการณ์ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ใหวพริบในการจัดการสถานการณ์
2. กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ
3. กลุ่มความสามารถทางสังคม ประกอบด้วย การเห็นคุณค่าในตนเอง การช่วยเหลือแบ่งปัน

หลักการและแนวคิดในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดำเนินการบนพื้นฐานการจัดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเปลี่ยนแปลงองค์การ เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในแก่นความรู้ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น และมองเห็นแนวทางการนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ที่สอดคล้องกับภาระงานและวัฒนธรรมองค์การ

แนวทางเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ กลุ่มความสามารถทางการคิด

1. โมดูลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยชุมชน (เรียนรู้ร่วมกัน 12 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1 เดือน) ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้ เรื่องการทบทวนความรู้และประสบการณ์ และเรื่องการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ผ่านกิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ
2. โมดูลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน (เรียนรู้ร่วมกัน 6 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1 เดือน) ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้เรื่องใหวพริบในการจัดการสถานการณ์ ผ่านกิจกรรมคำใบ้ใหวพริบ กิจกรรมกรณีศึกษา What should we do กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ

แนวทางเสริมสร้างสรณะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มความสามารถทางอารมณ์

1. โมดูลบุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (เรียนรู้ร่วมกัน 12 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1 เดือน) ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้เรื่องความเชื่อมั่นในตนเอง และเรื่องบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ ผ่านกิจกรรมท่าทางสร้างพลัง กิจกรรมคำเปลี่ยนใจ กิจกรรมตัวเลข กิจกรรมรวมกลุ่มอภิปราย กิจกรรมบทบาทสมมติ กิจกรรมฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ

แนวทางเสริมสร้างสรณะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กลุ่มความสามารถทางสังคม

1. โมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา (เรียนรู้ร่วมกัน 6 ชั่วโมง ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง 1 เดือน) ประกอบด้วยสาระการเรียนรู้เรื่องการเห็นคุณค่าในตนเอง และเรื่องการช่วยเหลือแบ่งปัน ผ่านกิจกรรมการรับรู้คุณค่าตนเอง Who am I? กิจกรรมการรับรู้คุณค่าของผู้อื่น อัตลักษณ์ก้อนหิน กิจกรรมการเป็นผู้ให้ Jigsaw กิจกรรมการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง และกิจกรรมสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ

การวัดและประเมินผล

1. ช่วงเวลาในการวัดและประเมินผล แบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่ การประเมินก่อนร่วมกิจกรรม การประเมินระหว่างร่วมเรียนรู้ในกิจกรรม และการประเมินหลังร่วมกิจกรรม

2. ประเด็นการวัดและประเมินผล ได้แก่ (1) ความตระหนักถึงความสำคัญของความเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการมีคุณลักษณะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2) การอธิบายคุณลักษณะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (3) การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยชุมชนด้วยความเข้าใจหลักการ เห็นถึงคุณค่าในตนเอง ผู้อื่น และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ

3. เครื่องมือในการวัดและประเมินผล ได้แก่ แบบสนทนากลุ่ม สมุดกิจกรรม แบบบันทึกการสังเกต

ผลการเปลี่ยนแปลงภายหลังการสร้างสรณะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่พึงประสงค์ ที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้สะท้อนคิด

1. กลุ่มความสามารถทางการคิด ที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดว่า (1) ด้านความรู้: การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ต้องเริ่มจากการสังเกตและยึดผู้สืบทอดเป็นหลัก จากนั้นซักถามและพูดคุยถึงประสบการณ์ร่วมกัน ต่อด้วยการบอกเล่าถึงประโยชน์และคุณค่าที่จะได้รับจากการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ในขณะเดียวกันต้องมีการวางตัว

น่าเชื่อถือ และแก้ไขสถานการณ์ด้วยพรสวรรค์ของแต่ละบุคคล ในขณะที่การมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ต้องมีความรู้เท่าทันตนเอง ควบคุมอารมณ์ได้ หากทางแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง (2) ด้านทักษะ: เมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ต้องสอนงานผู้อื่นต้องคอยสังเกตท่าทางความสนใจและความพร้อมในการเรียนรู้หรือแก้ไขปัญหาก่อน ต้องปรับวิธีการสอนงานให้เหมาะสมกับผู้สืบทอด และให้ความเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้สืบทอดที่กำลังสอนงานอยู่ ในขณะที่การมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ต้องเชื่อมั่นใจตนเองก่อน คอยควบคุมอารมณ์ของตนเอง พยายามสังเกตท่าที และใช้เทคนิคในการดึงดูความสนใจด้วยคำพูดหรือกิจกรรม (3) ด้านทัศนคติ: การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งผู้สืบทอดและตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ในขณะที่การมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ ช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

2. กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ ที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดว่า (1) ด้านความรู้: นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจมีหลายรูปแบบไม่เฉพาะการพูดเก่งเท่านั้น โดยบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจบ่งบอกได้ผ่านการแสดงความถนัดหรือความสามารถในการทำงาน (2) ด้านทักษะ: มีวิธีการสร้างบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจต้องพยายามแสดงสีหน้าท่าทางให้สอดคล้องกับเรื่องราวและความรู้สึก ให้อารมณ์ของร่างกายแบบบอกมายิ้มแย้ม พูดคำทักทายกับตัวเองเพื่อปลุกกระตุ้นความเชื่อมั่นในตัวเอง บอกให้คนรอบข้างรู้ถึงข้อดีหรือความสามารถของตน เข้าใจและยอมรับจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง (3) ด้านทัศนคติ: บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจจะทำให้ผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สนใจ ตั้งใจฟัง เชื่อในสิ่งที่ถ่ายทอดมากยิ่งขึ้น และทำให้ตัวนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เองสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องตามหลักการและมีพลังในการทำงานต่อไป

3. กลุ่มความสามารถทางสังคม ที่ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการสะท้อนคิดว่า (1) ด้านความรู้: นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องมีมุมมองต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่องานอย่างมีเหตุผล ต้องรู้จักตั้งข้อดีของตนเองและคนรอบข้างมาใช้ประโยชน์เพื่อส่วนรวม และต้องรู้จักให้ออกาสหรือให้ความช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเหมาะสม (2) ด้านทักษะ: การส่งเสริมให้ลูกหลานเห็นความสำคัญกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสามารถใช้วิธีการให้ออกาสเรียนรู้ในบรรยากาศที่ไม่เป็นทางการ ใช้การเป็นแบบอย่าง และเน้นการพัฒนาตนเองจากจุดเด่นที่มีอยู่ (3) ด้านทัศนคติ: การอุทิศตนเพื่อการพัฒนาของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ช่วยให้มีลูกหลานมาสืบทอดวิชาหรือชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต่อไป และช่วยให้วิชาหรือชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีภาพลักษณ์ที่ดีในการบริหารจัดการองค์การ

3. แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

3.1 ช่วงก่อนดำเนินการ เป็นระยะเวลาที่เกิดขึ้นก่อนการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 กลยุทธ์ คือ

3.1.1 การสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้รับความยินดีในการศึกษาข้อมูลและพัฒนาองค์กร โดยใช้กลยุทธ์การสร้างตัวตน และกลยุทธ์การให้ประโยชน์

3.1.2 การทำความเข้าใจองค์กรและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เห็นความเป็นไปได้ ช่องทางการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการในองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย โดยใช้กลยุทธ์การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตัวบุคคล กลยุทธ์การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต และกลยุทธ์การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้เชี่ยวชาญและการคืนข้อมูลให้แก่ผู้ให้ข้อมูล

3.1.3 การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับความเป็นที่มา และแนวทางการดำเนินการในขั้นต่อไป โดยใช้กลยุทธ์การวิเคราะห์ความจำเป็น และกลยุทธ์การลำดับความสำคัญเร่งด่วน

3.1.4 การจูงใจเพื่อสร้างความร่วมมือ เห็นความสำคัญและคุณค่าของการร่วมกิจกรรม รู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการครั้งนี้ โดยใช้กลยุทธ์การจูงใจภายนอกด้วยสิ่งตอบแทน ของรางวัล และกลยุทธ์การจูงใจภายในอย่างความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ

3.2 ช่วงระหว่างดำเนินการ เป็นระยะเวลาที่เกิดขึ้นขณะดำเนินการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ

3.2.1 การกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ โดยใช้กลยุทธ์การออกแบบกิจกรรมที่มีเนื้อหาจากง่ายไปยาก ให้มีส่วนร่วมน้อยไปมาก และกำหนดกิจกรรมนี้ สลับเคลื่อนไหว และกลยุทธ์การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ตามความเหมาะสมของหัวข้อ

3.2.2 การแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร โดยใช้กลยุทธ์การรักษาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการผ่านแอปพลิเคชัน และการสอบถามจากหน่วยงานที่ดูแลวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวแห่งนี้ และกลยุทธ์การวางตัวเป็นกลางระมัดระวังในการแสดงความคิดเห็นแบบสุดไถ่

3.2.3 การถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง โดยใช้กลยุทธ์การออกแบบเนื้อหาด้วยเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจริงในองค์กร ใช้ประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการนำเข้าสู่หลักการ และให้ทดลองปฏิบัติก่อนปฏิบัติจริง และกลยุทธ์ที่ความยืดหยุ่นในการเรียนรู้

3.3 ช่วงหลังดำเนินการ เป็นระยะเวลาที่เกิดขึ้นเมื่อการจัดกิจกรรมเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สิ้นสุด ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

3.3.1 การประเมินผล เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะภายในเฉพาะบุคคล ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข และการถอนตัวของผู้วิจัย โดยใช้กลยุทธ์การวางแผนการประเมิน 3 ช่วง ได้แก่ การประเมินก่อน ระหว่าง และหลังร่วมกิจกรรม และกลยุทธ์การสร้างความร่วมมือในการให้ข้อมูล การตั้งคำถามและการให้เขียนข้อเสนอแนะโดยไม่เปิดเผยชื่อ

3.3.2 การติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง เพื่อยืนยันว่าผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการณ์ได้นำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ด้วยตนเอง โดยใช้กลยุทธ์กลยุทธ์การรักษาสัมพันธภาพ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และเข้าไปกดไลค์หรือแสดงความคิดเห็นเชิงชื่นชมใน Facebook ขององค์การ

อภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีประเด็นในการอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

1.1 ความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งได้เป็น 4 จุดเน้น ได้แก่ (1) ด้านการนำทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่และมีเอกลักษณ์เฉพาะมาให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้ (2) ด้านกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวพูดคุยแลกเปลี่ยนและลงมือทำด้วยตนเอง (3) ด้านบทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเป็นผู้บอกเล่าเรื่องราวและดำเนินกิจกรรม และ (4) ด้านผลลัพธ์ที่เกิดจากการจัดการท่องเที่ยวเชื่อมต่อเจ้าของพื้นที่และผู้มาเยือน

ข้อค้นพบที่บ่งชี้ถึงความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นด้านทรัพยากร กิจกรรม และบทบาทหน้าที่ อธิบายได้ว่าเป็นผลจากบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับคำแนะนำและการฝึกอบรมจาก อพท. หรือองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ในการวิเคราะห์และประเมินความพร้อมด้วย SWOT และ The 9+1 building blocks (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) จึงมีแนวคิดเป็นไปในทิศทางเดียวกับ อพท. (2558ก) ไพวรรณ เกาศรี และคณะ (2558) และ Richards (2011) ที่ได้

เสนอว่าลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่สัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม สถานที่และทรัพยากรธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ในการดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยเจ้าของพื้นที่เป็นผู้นำเสนอเรื่องราวและเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวมีส่วนร่วมในกิจกรรมเชิงวิถีชีวิต และพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงศิลปวัฒนธรรม กระทั่งเป็นประสบการณ์ร่วมกับเจ้าของพื้นที่อย่างลึกซึ้ง (ดวงใจ พานิชเจริญกิจ, 2558; ธนภฤต ภัทรธรร, 2556) ส่วนข้อค้นพบที่บ่งชี้ถึงความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นด้านผลลัพธ์ สอดคล้องกับ พิเชษฐ สายพันธ์ et al. (2557) สูดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ (2558) และ Richards and Marques (2012) ที่ว่าผลลัพธ์ของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ช่วยสร้างความตระหนักให้นักท่องเที่ยว และเจ้าของพื้นที่เห็นถึงคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรม ภูมิปัญญา และทรัพยากรทางธรรมชาติที่มีอยู่ ได้เป็นส่วนหนึ่งในการฟื้นฟูต่อยอดให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกิดความรู้สึกประทับใจและผูกพันกับพื้นที่หรือเจ้าของพื้นที่

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่าการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละจุดเน้นมีพื้นที่เองสำคัญในการขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดำเนินไปได้ คือ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังที่สังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงาน เช่น การเป็นผู้คัดเลือกและนำเสนอทรัพยากรที่มีเอกลักษณ์ในพื้นที่มาออกแบบเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้ การเป็นผู้ให้ข้อมูลและสาธิตนำทำ การเป็นผู้กำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมของผู้มาเยือน จนเกิดเป็นคุณค่าและมูลค่าแก่ตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง รวมถึงคนที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว เช่นเดียวกับแนวคิดองค์ประกอบพื้นฐานในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของ อพท. (2555) ที่กำหนดว่าบุคคลที่จะจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องมีความพร้อมในการเป็นผู้ถ่ายทอดเรื่องราว นำปฏิบัติ และนำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตกับนักท่องเที่ยว จึงจะทำให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สอดคล้องกับหลักการอย่างแท้จริง

1.2 กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ

(1) ขั้นการเตรียมการ บุคลากรจะต้องชี้แจงรายละเอียดที่สำคัญให้ผู้มาเยือนได้เตรียมตัว และมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ (2) ขั้นการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ บุคลากรจะทำหน้าที่ตามข้อตกลงของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มาตรฐานโฮมสเตย์และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (3) ขั้นการประเมินผล บุคลากรจะให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะจากการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานต่อไป

ข้อค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องระหว่างกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับความหมายและลักษณะของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว กล่าวคือ กระบวนการทำงานทั้ง 3 ขั้นตอน ได้ผ่านการลองผิดลองถูกด้วยตัวบุคลากรเองมากกว่า 5 ปี ใช้ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน การศึกษาดูงานแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้มาเยือนหรือนักท่องเที่ยว การปรึกษาหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางกำหนดเป้าหมาย ข้อตกลงในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่มีต่อบุคลากรด้วยกัน และนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน (สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) เช่นเดียวกับหลักการบริหารจัดการที่หวังผล (Management by objective and result) ซึ่งองค์การต้องมีการวางแผนในเรื่องเป้าหมายและวิธีการไปถึงเป้าหมาย ต้องมีการจัดโครงสร้างองค์การแบ่งงาน ต้องมีการจัดการบุคลากร นับตั้งแต่การสรรหาคัดเลือก การส่งเสริมพัฒนา การเพิ่มขวัญกำลังใจ การควบคุมและลงโทษ (ธวัช สุทธราษฎร์, 2553)

ทั้งนี้ในกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ขึ้นการจัดกิจกรรมดำเนินไปในแนวทางเดียวกับข้อค้นพบในงานวิจัยของ มยุรดา ประทุมรัตน์ (2555) และ ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ (2557) เกี่ยวกับการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ว่า คนในชุมชนต้องทำหน้าที่เตรียมการด้านข้อมูลและกิจกรรมมีส่วนร่วม การนำเสนอเรื่องราวของพื้นที่ท่องเที่ยวด้วยการสื่อสารเชิงรุก ไปพร้อมกับการคุ้มครองเอกลักษณ์ของพื้นที่ด้วยข้อบังคับ ข้อตกลง และข้อจำกัดในการรองรับนักท่องเที่ยว รวมทั้งการฟื้นฟู ต่อยอด และเพิ่มมูลค่าให้กับคุณค่าของทรัพยากรในชุมชน ส่วนขั้นการประเมินผล Schultz and Schultz (2006) กล่าวว่า การประเมินผลหลังการปฏิบัติงานเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานในองค์การ เนื่องจากผลที่ได้จากการประเมินจะทำให้ทราบถึงการบรรลุตามเป้าหมาย ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข รวมถึงการประเมินที่ควรได้รับการพัฒนา หรือการส่งเสริมให้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบข้อสังเกตว่ากระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะการบรรลุตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่อไปนี้ คือ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเองในฐานะที่เป็นผู้จัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนบ้านน้ำเขียวในการอนุรักษ์และสนับสนุนทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ผู้มาเยือนที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนด้านงบประมาณและพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ 1 ใน 4

คุณสมบัติพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ว่ากิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่จัดโดยคนในชุมชนอย่างแท้จริงต้องนำไปสู่การความร่วมมือระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของพื้นที่ และนำไปสู่การสร้างเครือข่ายการทำงานทั้งในระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค ระดับชาติและนานาชาติ (พิเชฐ สายพันธ์ และคณะ, 2557)

1.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอกองค์กร คือ การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ด้านงบประมาณ คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (2) ปัจจัยภายในองค์กร คือ การบริหารจัดการภายในองค์กรอย่างการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร คุณสมบัติของผู้นำ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และ (3) ปัจจัยคุณลักษณะภายในตัวของบุคลากร ด้านความรู้ความเข้าใจในงาน คุณสมบัติทางอารมณ์ความรู้สึกอย่างความรักในงาน และความอดทนอดกลั้น และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ทั้งนี้ความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 3 ปัจจัย ต้องอาศัยระยะเวลาในการเรียนรู้จากปัญหาและการมีความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่

ข้อค้นพบดังกล่าวอธิบายได้ว่าการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เติบโตภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวโดยคนในชุมชน ตั้งแต่การพัฒนาศักยภาพตนเอง ไปถึงการร่วมมือกับกลุ่มงานในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และการมีส่วนร่วมขององค์การภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา และนักท่องเที่ยว (ณัฐพัชร์ มณีโรจน์, 2560; สุตถนอม ตันเจริญ, 2560) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ปัจจัย 3 ประการข้างต้นกลายเป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดพฤติกรรมการทำงานในองค์กรของ Robbins and Judge (2007) ที่ว่าผลลัพธ์ของงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเกิดจากความเชื่อมโยงของพฤติกรรมที่บุคลากรแสดงออก ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานระดับบุคคลที่ดี เช่น อารมณ์ทางบวก การคิดและการแก้ปัญหา แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น จะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานระดับกลุ่มที่ดี เช่น การทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น และส่งผลไปยังพฤติกรรมการทำงานระดับองค์กรที่สอดคล้องกับเป้าหมายและวัฒนธรรมองค์กรอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อันเกิดจากความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะภายในตัวของบุคลากรนั้นสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรในองค์กรให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนที่ต้องอาศัยทุนทาง

ปัญญา (Intellectual Capital) ที่สำคัญ 3 ประการ คือ (1) ทุมนมนุษย์ (Human capital) หรือ ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะภายในของบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและสอดคล้องกับ วัฒนธรรมองค์การ (2) ทุณสังคม (Social capital) หรือเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย และ (3) ทุนองค์การ (Organizational capital) หรือกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในองค์การที่มีประสิทธิภาพ (Mello, 2006) เช่นเดียวกับคำอธิบายของ Hameed and Waheed (2011) ที่ว่าความสามารถในการปฏิบัติงานและผลงานของบุคลากรในองค์การขึ้นอยู่กับ การได้รับการสนับสนุนจากองค์การ โดยเมื่อบุคลากรได้รับการเติมเต็มความสามารถหรือคุณลักษณะใน การทำงานแล้วจะนำไปสู่ประสิทธิผลขององค์การ นั้นหมายความว่าความสัมพันธ์ของระบบต่างๆ ในองค์การมีความเชื่อมโยงต่อกัน หากเกิดการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงในระดับใดระดับหนึ่งย่อม ส่งผลกระทบต่อระบบอื่นๆ ด้วย

นอกจากนี้เมื่อผู้วิจัยพิจารณาแบบองค์รวมจึงได้เห็นว่า ยังมีเงื่อนไขที่สำคัญอีก 2 ประการช่วยสนับสนุนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ คือ (1) ความพร้อมของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียวที่มี ธรรมชาติที่จับต้องได้จริงและวิถีชีวิตที่โดดเด่น จึงทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว กลายเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวให้กับชุมชนอื่นๆ ได้อย่างเช่นปัจจุบัน สอดคล้องผลการศึกษเกี่ยวกับความพร้อมในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ของ ดวงใจ พานิชเจริญกิจ (2558) ที่พบว่า 1 ใน 3 ของเกณฑ์พิจารณาความพร้อมอยู่ที่ ลักษณะทางสังคม สภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ พื้นที่และเรื่องราวเชิงประวัติศาสตร์ (2) ระยะเวลาในการเรียนรู้ ฝึกฝน มีประสบการณ์ด้วยตนเอง และมีประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น ซึ่ง วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว แม้จะเริ่มจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในปี 2553 แต่ ก่อนหน้านั้นได้มีการบริหารจัดการตนเองเป็นชุมชนท่องเที่ยว ตั้งแต่ปี 2547 ทำให้สมาชิกเข้าใจ ระบบงาน มีทักษะการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และทัศนคติที่ดีต่อ การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังที่ ไพวรรณ เกาศรี และคณะ (2558) พบว่าการดำเนินงาน ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องอาศัยผู้ปฏิบัติที่มีความรู้และประสบการณ์ และเรียนรู้จาก อดีตเพื่อต่อยอดและสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับทรัพยากรทางการท่องเที่ยวได้ ดังนั้น เงื่อนไขทั้ง 2 ประการ จึงสามารถอธิบายความเป็นไปได้ตามแนวคิดรูปแบบชีวิตนิเวศวิทยาของ Bronfenbrenner ที่ว่าความสำเร็จของการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทั้งตัวบุคคล ตัวงาน ตัวองค์การ และช่วงเวลา เนื่องจาก บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวไม่เพียงปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในแวดล้อมอย่าง

ผู้ร่วมงาน ผู้มาเยือน (Microsystem) คนในชุมชน สมาชิกเครือข่ายท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (Mesosystem) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (Exosystem) เท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ โครงสร้างทางสังคม บรรทัดฐานและความเชื่อทางศาสนา ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน (Macrosystem) และช่วงเวลาที่มิประสพการณ์ในการจัดการท่องเที่ยว (Time) นับตั้งแต่เริ่มเรียนรู้ ลงมือทำงาน (Meso-time) และร่วมกันแก้ไขปัญหาทั้งเรื่องการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Micro-time) โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ความเกี่ยวข้องของสัมพันธ์เหล่านี้มีความแนบแน่นมาเป็นระยะเวลายาวนาน นับตั้งแต่ปี 2549 ก่อนเริ่มจัดตั้งเป็นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว จึงทำให้เกิดความสำเร็จที่ชัดเจน และกลายเป็นความยั่งยืนของพฤติกรรมการทำงานในกระบวนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (Bronfenbrenner & Ceci, 1994; Renkert, 2005; Tudge et al., 2009)

2. รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่พัฒนาด้วยกระบวนการวิจัยปฏิบัติการนั้นเป็นการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 4 โมดูล เพื่อการพัฒนา 7 สมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยอาศัยกิจกรรมการเรียนรู้ตามแนวทางการจัดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเปลี่ยนแปลงองค์การ ซึ่งช่วยให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีความรู้ความเข้าใจ มีมุมมองทางบวกและเห็นคุณค่า ความสำคัญ และสามารถแสดงพฤติกรรมที่สื่อถึงการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง ความน่าเชื่อถือดึงดูดใจ และการมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ ดังที่ Boyatzis (1982) และ Coghlan and Brannick (2014) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงสมรรถนะในการทำงานซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดและการกระทำ ต้องเกิดจากการได้ลงมือเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้มีโอกาสสะท้อนคิด และมีโอกาสได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการปฏิบัติ ภายใต้การจัดการเรียนรู้หรือพัฒนาแบบมีส่วนร่วมและแบบฝึกฝนซ้ำๆ จนเข้าใจอย่างทองแท้และปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างที่เน้นการเปลี่ยนแปลงระดับกระบวนการภายในตัวบุคคล ทั้งการพัฒนาด้านทักษะและความรู้ จิตลักษณะและทัศนคติ และพฤติกรรม (บังอร โสพิส, 2555) เช่นเดียวกับ Cummings and Worley (2009) และ Hameed and Waheed (2011) กล่าวว่า การเสริมสร้างความสามารถเฉพาะบุคคลด้านการสื่อสาร การ

แก้ปัญหา การตัดสินใจ และมนุษยสัมพันธ์ โดยการประยุกต์ความรู้ทางจิตวิทยา สังคมวิทยา และพลวัตกรุป จะช่วยให้บุคคลสามารถดึงศักยภาพในการทำงานของตนออกมาได้อย่างเต็มที่ และจะช่วยให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในหัวข้อรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยสังเกตเห็นประเด็นที่ควรอภิปรายเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

2.1 สารการเรียนรู้ ประกอบด้วยหัวข้อการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น การช่วยเหลือแบ่งปัน การทบทวนความรู้และประสบการณ์ และการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ และไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ ซึ่งเป็นหัวข้อที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ต้องการเติมเต็มความสามารถในการทำงานทั้งการถ่ายทอดภูมิปัญญา การสอนงานเพื่อพัฒนากลุ่มคนรุ่นใหม่ การสร้างความเข้าใจในเอกลักษณ์ของพื้นที่ การสร้างการเห็นคุณค่าและภาคภูมิใจในทรัพยากรการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต (จุฑารัตน์ เจือจิ้น, 2555; ธนฤต ภัทร์ธราธร, 2559; สุรัตนา ภูมิมาโนช, 2559) เนื่องจากการกำหนดสาระการเรียนรู้เป็นการปฏิบัติร่วมกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการ ซึ่งอาศัยการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์ (Appreciate-Influence-Control: A-I-C) และการสะท้อนคิดหลังการปฏิบัติทั้งแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม (Self & group reflection) กระทั่งได้ข้อสรุปเกี่ยวกับประเด็นการเสริมสร้างและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่เห็นพ้องต้องกัน สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่อธิบายว่า ผู้ใหญ่จะเรียนรู้ได้ดีเมื่อสิ่งที่กำลังเรียนรู้นั้นตรงกับความต้องการ ความสนใจ หรือเกี่ยวข้องกับการทำงาน (ศักรินทร์ ชนประชา, 2557) เช่นเดียวกับ Noe (2008) ที่อธิบายว่าความสำเร็จของการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรส่วนหนึ่งเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรผู้เข้ารับการพัฒนาและการสนับสนุนจากผู้บริหาร

นอกจากนี้การกำหนดสาระการเรียนรู้ดังกล่าวยังเป็นไปตามแนวคิดของ Boyatzis (2008) และ Boyatzis (2011) ที่เสนอว่าการเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างโดดเด่น สูงกว่ามาตรฐาน เป็นแบบอย่างให้กับผู้อื่นได้ ควรประกอบด้วยเสริมสร้างความสามารถทางการคิด เช่น การเห็นคุณค่าในงานและตนเอง การคิดอย่างเป็นระบบ การรับรู้แบบแผนการปฏิบัติ ความสามารถทางอารมณ์ เช่น การควบคุมอารมณ์ การมีมุมมองทางบวก การมุ่งมั่นพัฒนาเพื่อความสำเร็จ และความสามารถทางสังคม เช่น การบริหารความสัมพันธ์กับผู้อื่น การเป็นโค้ชและพี่เลี้ยง การสร้างแรงบันดาลใจหรือโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่นเดียวกับ วิชสุดา ร้อยพิลา and ปรีดา ไชยา

(2558) ที่พบว่าการพัฒนาบุคลากรด้านความเป็นมิตรไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนน้อม เต็มใจให้ความช่วยเหลือ เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งที่จะเอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืน รวมทั้งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของ Cummings and Worley (2009) เกี่ยวกับความรู้และทักษะที่จำเป็นของนักพัฒนาองค์การซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้เทียบได้กับนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์การ ภาระงาน การทำงานร่วมกับผู้อื่น การให้คำแนะนำปรึกษา การวิเคราะห์และระบุประเด็นสำคัญ การพัฒนาตนเองและผู้อื่น การจัดสภาพแวดล้อมให้เกิดการพัฒนา และการประเมินผลการพัฒนาที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล กลุ่มงาน และองค์การ

2.2 รูปแบบกิจกรรม ประกอบด้วย 3 กิจกรรมหลัก คือ กลุ่มสัมพันธ์ (การเรียนรู้ตนเอง การเรียนรู้ผู้อื่น) การอบรมเชิงปฏิบัติการ (การบรรยายแบบมีส่วนร่วม การอภิปรายแบบกลุ่ม กรณีศึกษา บทบาทสมมติ/สถานการณ์จำลอง เกมการเรียนรู้) และการฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในสถานการณ์การทำงานจริง ซึ่งผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้ให้ความเห็นชอบว่าสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ครั้งนี้ได้ และได้สะท้อนคิดภายหลังการปฏิบัติว่าเป็นวิธีการที่เหมาะสมกับหัวข้อและผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เนื่องจากผู้วิจัยได้พิจารณารูปแบบของกิจกรรมจากระยะเวลาในการเข้าร่วม ความเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายจากวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ช่วงอายุ และความต้องการของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการเป็นหลัก ซึ่งรูปแบบของกิจกรรมที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในองค์กรแบบปฏิบัติจริง (Hand-on Methods) เป็นการเรียนรู้สาระต่างๆ ด้วยการกระทำด้วยตนเองและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น กระทั่งเกิดการคิดเชื่อมโยง มีทักษะเฉพาะ และมีแนวทางการนำไปใช้ในการทำงาน (Noe, 2008) ดังที่ ทวีป อภิสัทธา (2555) เสนอไว้ในหนังสือสอนเป็น สอนดี สอนเก่ง ว่าการเลือกใช้สื่ออุปกรณ์ที่เป็นของจริง มีในสภาพแวดล้อมที่อยู่หรือที่ทำงาน มาเป็นเครื่องมือให้ผู้เรียนได้สัมผัสด้วยตนเอง ย่อมมีคุณค่าต่อการสอนและการเรียนรู้มากกว่าสื่อที่ไกลตัวหรือเป็นนามธรรม

โดยกิจกรรมประเภทการอบรมเชิงปฏิบัติการและการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง ถูกนำมาใช้ในทุกโมดูลเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาไม่แก่ความรู้ในหัวข้อนั้นๆ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น และมองเห็นแนวทางการนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้สอดคล้องกับแนวคิดการขัดเกลาทางสังคมในองค์การที่ว่ากระบวนการที่ทำให้บุคลากรมีคุณสมบัติในการทำงาน ทั้งด้านความรู้คิด อารมณ์ และสังคม ควรให้บุคลากรทำความเข้าใจภาระงานและวัฒนธรรมองค์การจากการบอกเล่าของผู้มีประสบการณ์ และเรียนรู้ด้วยตนเองจากการ

ปฏิบัติในงานจริง (Cooper-Thomas & Anderson, 2016; Drenth et al., 1998) และเช่นเดียวกับแนวคิดของ Knowles (1980) เรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่ว่า วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมสำหรับผู้ใหญ่ คือ วิธีการหรือกิจกรรมที่มีลักษณะการนำประสบการณ์ที่ผ่านมาใช้ร่วมกับการเรียนรู้ในครั้งนั้น การเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น และการเรียนรู้แบบนำตนเอง (Self-directing) (ปิยะ ศักดิ์เจริญ, 2558; ศักรินทร์ ชนประชา, 2557) ในขณะกิจกรรมประเภทกลุ่มสัมพันธ์ ถูกนำมาใช้เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนามีส่วนร่วมในการเรียนรู้และได้ทวนสอบความรู้ความเข้าใจของตนเองร่วมกับผู้อื่น เป็นไปในทิศทางเดียวกับแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะในการทำงานด้วยความตั้งใจของ Boyatzis (2006A, 2006B) ที่ว่าการให้บุคคลได้วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง และได้รับสร้างประสบการณ์ด้วยการปฏิบัติซ้ำๆ บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน จะช่วยปรับเปลี่ยนความคิดมุมมอง อารมณ์รู้สึก และพฤติกรรมในการทำงานให้เป็นอย่างยั่งยืน นอกจากนี้รูปแบบกิจกรรมในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยว ซึ่งสร้างสรรคดียังสอดคล้องกับวิธีการเรียนรู้ของบุคคลากรในองค์การที่ควรเป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ ทั้ง (1) การเรียนรู้แบบปฏิบัติ (Accommodation) เช่น กิจกรรมการปฏิบัติในสถานการณ์จำลอง กิจกรรมการปฏิบัติในสถานการณ์จริง เป็นต้น (2) การเรียนรู้แบบบอกนัย (Diverging) เช่น กิจกรรมการสะท้อนคิดด้วยตนเอง กิจกรรมการสะท้อนคิดแบบกลุ่ม เป็นต้น (3) การเรียนรู้แบบบอกนัย (Converging) เช่น กิจกรรมบทบาทสมมติ เป็นต้น (4) การเรียนรู้แบบซึมซับ (Assimilating) เช่น กิจกรรมการบรรยายแบบมีส่วนร่วม กิจกรรมการอภิปรายกรณีตัวอย่าง เป็นต้น (Kolb & Kolb, 2008; ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย และ จุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2553)

2.3 สื่ออุปกรณ์ที่ใช้ ประกอบด้วย ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้ลงมือปฏิบัติและสะท้อนคิด วิทยากรกระบวนการผู้คอยกระตุ้นและจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ อุปกรณ์กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ สมุดกิจกรรม กระดาษ เครื่องเขียนต่างๆ ที่คุ้นเคยหรือได้พบเจออยู่แล้วในชีวิตการทำงานหรือชีวิตประจำวัน ซึ่งสื่ออุปกรณ์เหล่านี้สามารถช่วยกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติภารกิจ ให้ความร่วมมือ และเกิดความเข้าใจในประเด็นการเสริมสร้างได้ โดยตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรมถือเป็นสื่อการเรียนรู้ที่สำคัญที่สุด เนื่องจากทุกกิจกรรมจะสามารถดำเนินไปได้ เมื่อผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติภารกิจมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล แสดงความคิดเห็น สะท้อนคิด และแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับหัวข้อที่กำลังเรียนรู้ โดยมีวิทยากรกระบวนการเป็นผู้จัดสภาพแวดล้อมและอำนวยความสะดวกให้เกิดการเรียนรู้ เป็นไปในทิศทางเดียวกับ ศิริบุญ รุ่งหิรัญ (2554) ที่พบว่าการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานสัมพันธ์กับสัมพันธภาพระหว่างผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา กับ วิทยากรกระบวนการ รวมถึงสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และการทำงาน การมีส่วนร่วมและ

ผลตอบแทนที่จะได้รับ สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยความตั้งใจของ Boyatzis (2006A, 2006B) ที่ว่าองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งจากทั้งหมด 5 อย่าง ที่ทำให้บุคคลมีสมรรถนะในการทำงานตามเป้าหมายที่วางไว้คือ การร่วมด้วยช่วยกันพึ่งพาอาศัยผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในช่วงการเรียนรู้และการนำความรู้ไปใช้ในการทำงานจริง ดังนั้นตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรมและวิทยากรกระบวนการจึงเป็นสื่อการเรียนรู้ที่สำคัญสำหรับการเสริมสร้างสมรรถนะ ในขณะที่สื่ออุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ในกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ใช้ เช่น ตัวต่อจิ๊กซอว์ ก้อนหิน บัตรคำ รวมถึงสมุดกิจกรรม กระดาษ และเครื่องเขียน เปรียบเสมือนคัมภีร์เพื่อการบันทึกสิ่งที่ได้เรียนรู้ ทบทวนหลักการเชิงวิชาการ และประเมินตนเอง ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้มีความตื่นเต้น สนุกสนาน ได้ใช้ประสาทสัมผัสในการเรียนรู้ที่หลากหลาย และได้คิดเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนรู้ไปสู่การมีสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ Kolb and Kolb (2008) ที่ว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เพื่อการพัฒนาตนเอง ควรเป็นการพัฒนาความเป็นมนุษย์ในทุกมิติ ผ่านการมีประสบการณ์จากการสังเกตตนเอง สังเกตผู้อื่น การเข้าร่วมกลุ่ม การทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับข้อค้นพบของ ชนาธิป เอกศรี and ธรรมวิมล สุขเสริม (2558) ที่ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะในการทำงาน ส่วนหนึ่งคือการได้รับการยอมรับนับถือ ได้รับการกระตุ้นทางอารมณ์ด้วยคำพูดและตัวแบบ โอกาสประสบความสำเร็จและการได้รับมอบหมายงานสำคัญ

3. แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ (1) ช่วงก่อนดำเนินการ เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพ การทำความเข้าใจองค์การและผู้ร่วมกระบวนการวิจัย การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็นในการฝึกอบรม และการจูงใจผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการให้ร่วมมือในการดำเนินงานวิจัย (2) ช่วงระหว่างดำเนินการ เกี่ยวข้องกับการกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ การแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดฝัน และการถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติในงานจริง (3) ช่วงหลังดำเนินการ เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการฝึกอบรม และการติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกอบรมสู่การปฏิบัติในงานจริง โดยผู้วิจัยดำเนินการตามกระบวนการเกิดโครงสร้างความรู้ของมนุษย์ (The structure of human knowing) ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งของการวิจัยปฏิบัติการในองค์การตามแนวคิดของ Coghlan and Brannick (2014) ซึ่งจะทำให้เห็นถึงกลยุทธ์หรือปัจจัยที่เอื้อต่อความสำเร็จในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังระบบงานที่มุ่งเน้นผลการ

ปฏิบัติงานระดับสูงที่ประกอบด้วย การดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ การระบุช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างกับสิ่งที่ควรจะเป็น การเชื่อมโยงบุคคลที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกัน และสร้างความเข้าใจในเป้าหมายให้ตรงกัน การนำแผนไปใช้ และการประเมินผลการนำไปใช้ด้วย เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554) ทั้งนี้การจัดหมวดหมู่แนวปฏิบัติที่ดีเป็น 3 ช่วงดังกล่าวเป็นการออกแบบกิจกรรมการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นไปตามแนวคิดของ Noe (2008) ที่ว่ากระบวนการดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาที่นิยมอย่างหนึ่ง คือ ADDIE model ซึ่งประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ก่อนเริ่มการฝึกอบรมและพัฒนา ได้แก่ การวิเคราะห์องค์การ ความจำเป็น และความพร้อมของบุคลากร (Analysis) การออกแบบเนื้อหา วิธีการ และสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อเรียนรู้ (Design) และการพัฒนาความร่วมมือและการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง (Development) ส่วนที่ 2 ระหว่างการฝึกอบรมและพัฒนา ได้แก่ การลงมือปฏิบัติตามแผน (Implement) และส่วนที่ 3 หลังสิ้นสุดการฝึกอบรมและพัฒนา ได้แก่ การประเมินและติดตามผล (Evaluating) เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ รัชนิกรณ คุปรัตน์ (2553) ที่พบว่าการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ทำงานในระดับชุมชน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์วินิจฉัยความต้องการ ความพร้อม และความสามารถของบุคลากร ตลอดจนวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั่วไป การเสริมสร้างคุณลักษณะภายในหรือความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากร และการประเมินผลภายหลังการดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะ

ในหัวข้อแนวปฏิบัติที่ดีในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ผู้วิจัยสังเกตเห็นประเด็นที่ควรอภิปรายเพิ่มเติมดังต่อไปนี้

3.1 กลยุทธ์ที่นำมาใช้ช่วงก่อนดำเนินการ ผู้วิจัยเทียบเคียงกับแนวคิดของ Noe (2008) และ อาชัญญา รัตนอุบล (2559) เกี่ยวกับกลยุทธ์สำคัญสำหรับการเริ่มต้นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่และผู้สูงอายุที่จะช่วยพัฒนาศักยภาพในการทำงานที่ตอบสนองเป้าหมายขององค์การ ประกอบด้วย การวิเคราะห์วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ การพิจารณาความต้องการและความสนใจของผู้รับการอบรมและพัฒนา การกำหนดเรื่องและตัวชี้วัดความสำเร็จของการฝึกอบรมและพัฒนา การเลือกวิธีการและกิจกรรมสำหรับการฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจและความร่วมมือในการเข้าร่วมการฝึกอบรมและพัฒนา ทั้งนี้แต่ละกลยุทธ์อภิปรายได้ว่า การเข้าไปมีส่วนร่วมขององค์การก่อนเริ่มการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกลยุทธ์ที่ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้วิจัยกับบุคลากรในองค์การ สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่นักวิจัยปฏิบัติการในองค์การในฐานะบุคคลที่ 2 (Second-person practice) ที่ต้องสร้างความไว้วางใจจึงจะได้รับความร่วมมือและช่วยให้กระบวนการวิจัยปฏิบัติการดำเนินไปอย่างพหุมิตร (Coghlan &

Brannick, 2014) ส่วนการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสังเกต ช่วยให้ผู้วิจัยเข้าใจองค์การและบุคลากรขององค์การ มองเห็นโอกาสและแนวทางการฝึกอบรมและพัฒนา ดังที่ Cascio and Aguinis (2011) อธิบายถึงรูปแบบโดยทั่วไปของระบบการฝึกอบรมและพัฒนา มักเริ่มต้นด้วยการวิเคราะห์ห้องค์การ งาน และบุคลากรในองค์การ เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมรรถนะที่ต้องการพัฒนา วัตถุประสงค์ วิธีการ และการประเมินผลได้อย่างตรงประเด็น คุ่มค่ากับทรัพยากรที่องค์การมีอยู่ และกลยุทธ์การให้สิ่งจูงใจและแสดงถึงจรรยาบรรณการวิจัยช่วยสร้างการเห็นคุณค่าในการเข้าร่วมกระบวนการวิจัยปฏิบัติการได้นั้น บังอร โสพิส (2555) กล่าวว่า การดำเนินการวิจัยตามมาตรฐานการวิจัยและจรรยาบรรณการวิจัยไม่เพียงแต่ป้องกันปัญหาที่จะตามมาภายหลัง แต่ยังทำให้ผู้ร่วมกระบวนการวิจัยเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย ในขณะที่การให้สิ่งจูงใจที่ตรงกับความต้องการหรือเหมาะสมกับผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ร่วมกับการสร้างแรงจูงใจภายในสามารถกระตุ้นการเกิดความตั้งใจในการเรียนรู้และการแสดงพฤติกรรมที่ได้จากการเรียนรู้ โดยเฉพาะสิ่งจูงใจประเภทรางวัลจะช่วยเพิ่มพฤติกรรมที่ปรารถนา ส่วนสิ่งจูงใจประเภทการลงโทษจะช่วยลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา (Porter, Bigley, & Steers, 2003; Robbins & Judge, 2007) สอดคล้องกับ Schultz and Schultz (2006) เสนอว่าความคาดหวังและแรงจูงใจของผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา มีผลต่อความสำเร็จในการฝึกอบรม ดังนั้นการให้ข้อมูลที่เป็นความคาดหวังเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่จะได้รับ และการเสนอสิ่งจูงใจที่จะได้รับภายหลังการฝึกอบรมจะทำให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาเกิดความสนใจหรือเกิดความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งนั้น

3.2 กลยุทธ์ที่นำมาใช้ช่วงระหว่างดำเนินการ ผู้วิจัยเทียบเคียงกับหลักการออกแบบการฝึกอบรมและพัฒนา ตามที่ Noe (2008) ได้กล่าวว่าประเด็นการฝึกอบรมและสื่ออุปกรณ์ที่นำมาบรรจุไว้ในการฝึกอบรมนั้นอาจไม่เพียงพอต่อการบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรมและพัฒนา เนื่องจากยังต้องอาศัยวิธีการกระตุ้นความร่วมมือ การสร้างความกระตือรือร้น และการตอบสนองต่อความคาดหวังภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนา ทั้งนี้แต่ละกลยุทธ์อธิบายได้ว่า การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา กับวิทยากร กระบวนการให้เป็นกันเอง การจัดลำดับเนื้อหาและกิจกรรมให้เอื้อต่อการมีส่วนร่วมในการคิด แสดงความคิดเห็น และลงมือปฏิบัติช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาสนใจในกิจกรรมและเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ เป็นไปตามที่ ทวีป อภิสัทธา (2555) ได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสอนผู้ใหญ่ไว้ว่า การสอนที่ช่วยผู้เรียนให้คิดเป็นคู่เป็นกลุ่ม จากเรื่องง่าย ๆ ใกล้ตัวแล้วจึงขยับเป็นเรื่องที่ซับซ้อนขึ้น หรือการให้ทดลองปฏิบัติเป็นกลุ่มในสถานการณ์จำลองช่วยให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่มีความคุ้นเคยกับวิทยากรกระบวนการ เพื่อร่วมชั้น และเทคนิควิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมและ

พัฒนา มีความมั่นใจ สนใจอยากเรียนรู้ ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้ไม่ตึงเครียดจนเกินไป ที่สำคัญคือจะไม่ทำให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่รู้สึกเสียหน้า เป็นกังวลในการอบรมและพัฒนาครั้ง สอดคล้องกับที่ Schultz and Schultz (2006) กล่าวว่าปัจจัยทางจิตวิทยาที่ส่งผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลในวันผู้ใหญ่ คือ การได้เรียนรู้และการปฏิบัติเชิงรุก (Active practice) ซึ่งเป็นการเรียนรู้ที่ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมด้วยตนเอง ในกิจกรรมหรือกระบวนการเรียนรู้ทุกขั้นตอน ไม่ใช่เป็นเพียงผู้ฟังหรือรับข้อมูล รวมทั้งการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback or knowledge of result) เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ และประเมินทักษะหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเทียบกับผู้อื่นและเป้าหมายของการเรียนรู้ ส่วนการกำหนดสถานการณ์จำลองที่ใกล้เคียงกับการทำงานจริงเพื่อให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาทดลองปฏิบัติสามารถกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ทักษะที่ได้เรียนรู้ไปใช้จริงในการทำงานด้วยตนเอง เช่นเดียวกับผลการสังเคราะห์งานวิจัยเชิงจิตวิทยาการทดลองเกี่ยวกับการถ่ายโยงการเรียนรู้และพบว่า ปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาสามารถนำสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงาน ประกอบด้วย การออกแบบเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานหรือบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ได้ลงมือปฏิบัติ (Drenth et al., 1998)

3.3 กลยุทธ์ที่นำมาใช้ช่วงหลังดำเนินการ ผู้วิจัยเทียบเคียงกับการประเมินผลการพัฒนาองค์การ ของ Cummings and Worley (2009) ที่กำชับว่าภายหลังการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงองค์การ จำเป็นต้องให้ข้อมูลป้อนกลับแก่ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิด ไม่ว่าจะในรูปแบบข้อสรุปเชิงสถิติ ข้อสรุปเชิงพรรณนา ข้อเสนอแนะ รวมถึงต้องตระหนักถึงความคงทนของพฤติกรรมและการต่อยอดความสำเร็จในอนาคต ทั้งนี้แต่ละกลยุทธ์อธิบายได้ว่า การจัดสรรช่วงเวลาในการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนาเป็น 3 ระยะ ช่วยให้ผู้วิจัยทราบถึงพัฒนาการของผู้เรียน มีแนวทางการปรับเปลี่ยนกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนาให้เหมาะสม และเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับองค์การ ในขณะเดียวกันผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาได้ทบทวนความรู้ไปพร้อมกับมองเห็นความก้าวหน้าของตนเอง เช่นเดียวกับที่ Noe (2008) กล่าวว่า การประเมินผลการฝึกอบรมเป็นการติดตามความก้าวหน้าของบุคลากรอย่างหนึ่ง และช่วยให้องค์กรทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการจัดฝึกอบรมและพัฒนา รวมทั้งเสนอว่าการออกแบบช่วงเวลาสำหรับการประเมินผลการฝึกอบรมที่ไม่ห่างจากการเรียนรู้ในแต่ละเรื่องมาจนเกินไป และเป็นการประเมินทั้งแบบภายหลัง/สิ้นสุดการอบรม (Summative evaluation) และแบบระหว่างการฝึกอบรม (Formative evaluation) จะช่วยให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนาตื่นตัวและมีความคงทนของพฤติกรรมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ อาชัญญา รัตนอุบล (2559) ได้กล่าวถึงวิธีการรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินผลการฝึกอบรมและพัฒนา

ด้วยสังเกต การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่มเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่หรือผู้สูงอายุ อันด้วยข้อจำกัดทางสุขภาพ สอดคล้องกับ Knowles (1980) ที่อธิบายปัจจัยและเงื่อนไขของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่อย่างหนึ่งว่า การประเมินผลการเรียนรู้ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ นั้นได้สะท้อนคิดด้วยตนเอง ประกอบการใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์จากผู้เรียนคนอื่นๆ จากวิทยากร กระบวนการ และจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลนั้น ส่วนการติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้ด้วยวิธีการสังเกตและให้แรงเสริมด้วยการชมเชย ทำให้ผู้รับการฝึกอบรมและพัฒนา ยังคงแสดงความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เกิดจากการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากรับรู้ว่าเป็นที่สนใจอยู่ ดังที่ Muchinsky (2000) กล่าวว่าสภาพแวดล้อมภายหลังการฝึกอบรมและพัฒนาที่มีการติดตาม ชักถาม เปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถจากการฝึกอบรม การผูกพันพฤติกรรมที่เกิดจากการฝึกอบรมกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการได้รับรางวัลที่พึงพอใจ จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่เกิดจากการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้วยสมรรถนะภายในตัวของบุคลากร ทั้งด้านความรู้คิด (ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ข้อมูลชุมชน) ด้านอารมณ์ความรู้สึก (ความรักความชอบในงาน ความอดทน) และด้านความสามารถทางสังคม (การปฏิบัติตามกฎกติกา การปรับตัว การรับฟัง การสื่อสาร การเสียสละเพื่อส่วนรวม) เป็นปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว และเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนทั้งหมด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานพัฒนาชุมชน ควรมีนโยบายส่งเสริมสมรรถนะภายในตัวของบุคลากรทั้งด้านความรู้คิด อารมณ์ความรู้สึก และความสามารถทางสังคม ให้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับการเตรียมความพร้อมให้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่สนใจจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เพิ่มเติมจากเรื่องการเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรทางการท่องเที่ยว และควรกำหนดเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์พิจารณาให้รางวัลแก่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพิ่มเติม โดยกำหนดประเด็นการประเมินมาตรฐานที่ครอบคลุมเรื่องสมรรถนะภายในตัวของบุคลากร ทั้งด้านความรู้คิด อารมณ์ความรู้สึก และความสามารถทางสังคม

2. จากการวิเคราะห์สถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวด้วยการวินิจฉัยองค์การ พบว่า ความต้องการพัฒนาส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การจูงใจให้ลูกหลานคนรุ่นใหม่เห็นคุณค่าของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่มีต่อตนเอง ครอบครัว และชุมชน รวมทั้งต้องการส่งต่อหลักคิดและแนวปฏิบัติในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสู่บุคลากรใหม่ให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะในการบริหารจัดการองค์การและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานพัฒนาชุมชน ควรมีนโยบายสนับสนุนให้บุคลากรที่สั่งสมความรู้และประสบการณ์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน หรือบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวท่องเที่ยวที่ดำเนินการมานานกว่า 5 ปี หรือเคยได้รับรางวัลด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะภายในตัวบุคคลที่เกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ทั้งกลุ่มความสามารถทางการคิด กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ และกลุ่มความสามารถทางสังคม โดยสามารถนำรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการเสริมสร้างได้

3. จากการสังเคราะห์แนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวพบว่า การเริ่มต้นกระบวนการพัฒนาบุคลากรด้วยการสร้างสัมพันธภาพกับผู้บริหารและการจูงใจให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวมีส่วนร่วมกิจกรรมแต่ละขั้นตอน ส่งผลให้การดำเนินการพัฒนาบุคลากรในขั้นตอนต่อไปเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและบรรลุตามเป้าหมายได้อย่างรวดเร็ว สะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่มีฐานะเป็นบุคคลภายนอกและต้องเข้าไปดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะให้กับบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ดังนั้นผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น นักพัฒนาการท่องเที่ยว องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) นักจัดการการท่องเที่ยว สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา นักพัฒนาชุมชน สำนักงานพัฒนาชุมชน ซึ่งเปรียบเสมือนบุคคลภายนอกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ควรให้ความสำคัญกับการสร้างตัวตนให้เป็นที่รู้จักและไว้วางใจได้ โดยสามารถนำแนวปฏิบัติช่วงก่อนดำเนินการ ทั้งกลยุทธ์การสร้างสัมพันธภาพ กลยุทธ์การทำความเข้าใจองค์การ กลยุทธ์การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็น

และกลยุทธ์การจูงใจเพื่อสร้างความร่วมมือ มากำหนดเป็นแนวปฏิบัติในการเข้าถึงวิสาหกิจชุมชน ท้องเที่ยว แทนการประสานงานแบบสั่งการหรือขอความร่วมมือเพียงอย่างเดียว ซึ่งจะทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปได้อย่างราบรื่น

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

1. จากกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเขียว 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเตรียมการด้วยการชี้แจงรายละเอียดที่สำคัญให้ผู้มาเยือนได้เตรียมตัวและการมอบหมายงานให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ตามข้อตกลงของวิสาหกิจ มาตรฐานโฮมสเตย์ และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และขั้นตอนประเมินผลและให้ข้อเสนอแนะโดยผู้มาเยือนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว แห่งอื่นๆ หรือชุมชนที่ต้องการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน สามารถนำกระบวนการทำงานดังกล่าวไปเป็นต้นแบบและปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของตนได้ โดยตระหนักถึงปัจจัย และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ปรากฏในข้อค้นพบของงานวิจัยนี้ร่วมด้วย กล่าวคือ ไม่เพียงแต่ดำเนินการตามกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ครบทั้ง 3 ขั้นตอนเท่านั้น ยังต้องมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เช่น การเข้าร่วมเครือข่าย การขอรับการฝึกอบรม เป็นต้น มีการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการในการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณลักษณะภายในตัว ทั้งด้านความรู้คิด ด้านอารมณ์ความรู้สึกและด้านความสามารถทางสังคมที่เอื้อต่อการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน รวมทั้งต้องเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ เป็นไปตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และต้องเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรให้เรียนรู้จาก แก่ปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ด้วยแนวคิดการจัดการความรู้ จึงจะทำให้การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสอดคล้องกับหลักการและก่อให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

2. จากความต้องการเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยชุมชน และความต้องการให้ลูกหลานคนรุ่นใหม่สานต่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์สถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังนั้นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงควรจัดทำแผนสืบทอดตำแหน่งงาน (Succession plan) ซึ่งเป็นการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามตำแหน่งที่จะได้รับในอนาคต เพื่อให้งานในตำแหน่งนั้นมีความต่อเนื่อง และควรจัดทำแผนการฝึกอบรมและพัฒนา (Training Roadmap) ซึ่งเป็นแนวทางการเติมเต็มความรู้ความสามารถสำหรับการทำงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

แก่บุคลากรใหม่ เพื่อให้การกำหนดตัวบุคคลและประเด็นสมรรถนะที่ต้องเติมเต็มมีความชัดเจน และทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการสานต่อจากคนรุ่นต่อไป

3. จากรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว: สมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ที่ประกอบด้วย 4 โมดูล เพื่อการเสริมสร้างสมรรถนะภายในตัวบุคคล ทั้งกลุ่มความสามารถทางการคิด กลุ่มความสามารถทางอารมณ์ และกลุ่มความสามารถทางสังคม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติดังนี้

1.1 บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถพิจารณาเลือกบางโมดูลที่สอดคล้องกับความต้องการจำเป็นได้ โดยมีแนวทางดังนี้

1.1.1 ควรวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับจุดแข็งจุดอ่อนของตนกับสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ด้วยตารางสำรวจคุณสมบัติของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ผู้วิจัยเสนอไว้ในแนวปฏิบัติ หรือใช้เทคนิค A-I-C หรือ SWOT เพื่อให้ทราบอย่างแน่ชัดว่ากลุ่มความสามารถในเรื่องใดที่ตนต้องเติมเต็ม โดยการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบนั้นควรใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น จากหัวหน้างาน จากเพื่อนร่วมงาน จากบุคลากรใหม่ที่กำลังสอนงานอยู่ เป็นต้น

1.1.2 ควรศึกษาแนวคิดและขั้นตอนของกิจกรรมอย่างละเอียด เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหลักการ วิธีการ และกำหนดเป้าหมายของการเสริมสร้างได้อย่างถูกต้องชัดเจน โดยหากมีข้อสงสัย สามารถขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้วิจัยหรือผู้ที่ผ่านการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้วได้ ที่สำคัญจำเป็นต้องฝึกปฏิบัติตามขั้นตอนที่ปรากฏในโมดูลให้ครบทุกกิจกรรม เนื่องจากแต่ละกิจกรรมตอบผลลัพธ์การเรียนรู้ที่แตกต่างกัน การเรียนรู้ผ่านทุกกิจกรรมจึงจะทำให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโมดูล

1.1.3 ในระหว่างการปฏิบัติตามขั้นตอนและกิจกรรมที่ปรากฏในโมดูล โดยเฉพาะช่วงการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองเป็นเวลา 1 เดือน นอกจากความตั้งใจดีและวินัยในการพัฒนาตนเองแล้ว ควรมีกัลยาณมิตรหรือคู่หู (Buddy) ที่ร่วมเรียนรู้ เป็นผู้คอยถามไถ่ความก้าวหน้า กระตุ้นเตือน หรือช่วยเหลือ ซึ่งจะช่วยให้แรงจูงใจและความยึดมั่นผูกพันในการพัฒนาตนเอง

1.1.3 ควรทำการประเมินผลการศึกษาและฝึกปฏิบัติของตนเอง ด้วยการสะท้อนคิด หรือการรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ใน 4 ประเด็น ได้แก่ สิ่งที่ได้เรียนรู้ สิ่งที่ได้ทำได้ดี สิ่ง

ที่ควรปรับปรุง และแนวทางการพัฒนาต่อไป เพื่อให้การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

1.2 บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ผ่านการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว สามารถถ่ายทอดประสบการณ์หรือแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กับองค์การอื่นๆ ที่สนใจได้ โดยใช้ขั้นตอนของกระบวนการวิจัยปฏิบัติการ (ขั้นวิเคราะห์และระบุประเด็น ขั้นวางแผน ขั้นลงมือปฏิบัติ และขั้นประเมินผล) มาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่สอดคล้องกับบริบทขององค์การที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เนื่องจากแต่ละองค์การอาจมีความต้องการเพิ่มเติมสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพียงบางสมรรถนะ หรือต้องการเสริมสร้างสมรรถนะอื่นๆ ที่อาจแตกต่างไปจากวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังนั้นบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงควรทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาหรือเป็นโค้ช หรือเป็นที่เลี้ยง และให้เจ้าขององค์การเป็นผู้วิเคราะห์ปัญหา กำหนดประเด็นวางแผนพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของตนเอง

1.3 ผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เช่น องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬา สำนักงานพัฒนาชุมชน สามารถนำแนวคิด ขั้นตอนของกิจกรรม และกระบวนการประเมินผล ที่ปรากฏในรูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไปใช้พัฒนาผู้ที่เกี่ยวข้องได้ โดยมีแนวทางดังนี้

1.3.1 ควรตรวจสอบคุณสมบัติการเป็นผู้ดำเนินการเสริมสร้าง ด้วยตารางสำรวจคุณสมบัติของผู้ใช้รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังที่ผู้วิจัยเสนอไว้ในแนวปฏิบัติ โดยเฉพาะคุณสมบัติด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว การพัฒนาบุคลากรและองค์การ กระบวนการกลุ่ม และจิตวิทยา ก่อนนำรูปแบบและแนวปฏิบัตินี้ไปใช้ โดยสามารถศึกษาข้อมูลเหล่านี้ได้จากเว็บไซต์ขององค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) การท่องเที่ยวโดยชุมชน กรมการพัฒนาชุมชน เอกสารและงานวิจัยทางจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ หรือสามารถขอคำแนะนำปรึกษาจากผู้วิจัยได้

1.3.2 ควรพิจารณาข้อมูลพื้นฐานของผู้รับการเสริมสร้าง ทั้งอายุ การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา และตำแหน่งหน้าที่ในองค์การ โดยหากพบว่าผู้รับการเสริมสร้างมีความแตกต่างกันภายในกลุ่มมาก ควรมีปฐมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมและเติมเต็มหลักการพื้นฐานให้มีทัศนคติหรือความรู้ความเข้าใจในระดับที่ใกล้เคียงกัน นอกจากนี้ควรระมัดระวังการยกตัวอย่างที่สุ่มเสี่ยงหรือประเด็นอ่อนไหวทางศาสนาและการเมือง รวมทั้งควรสังเกตสัมพันธภาพระหว่างผู้รับการพัฒนาทั้งระหว่างความร่วมมือกิจกรรมและการทำงานในสถานการณ์จริง เพื่อให้เห็นโอกาสในการสอดแทรกประเด็นหรือระมัดระวังการพาดพิงซึ่งกัน

1.3.2 ควรศึกษารายละเอียดของกิจกรรมให้ชัดเจน โดยเฉพาะกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้นำกิจกรรมและวิทยากร ดังนั้นจึงมีสมาธิจดจ่ออยู่กับขั้นตอนของกิจกรรมไปพร้อมกับต้องสังเกตและสะท้อนพฤติกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างการทำกิจกรรม เพื่อเชื่อมโยงให้เข้ากับหลักการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.3.3 ควรสร้างและรักษาความสัมพันธ์แบบพี่น้อง ระหว่างวิทยากรกระบวนการ ผู้รับการพัฒนา และผู้ปฏิบัติหน้าที่ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไปพร้อมกับการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้แบบกึ่งทางการ ด้วยการให้สิ่งจูงใจภายนอกและสิ่งจูงใจภายใน เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม ลดความตึงเครียดในระหว่างการเรียนรู้ และเกิดทัศนคติที่ดีต่อการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานด้วยตนเอง

1.3.4 ควรกระตุ้นให้ผู้รับพัฒนามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมอย่างทั่วถึง ทั้งการอภิปรายแสดงความคิดเห็น การลงมือปฏิบัติ และการสะท้อนคิด ด้วยการตั้งคำถาม การแข่งขัน การให้สิ่งจูงใจภายนอกและสิ่งจูงใจภายใน เป็นต้น เนื่องจากสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นี้ มุ่งเน้นผลลัพธ์ทั้งในระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติ

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยปฏิบัติการ ในการพัฒนารูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ซึ่งเป็นกระบวนการร่วมมือกันระหว่างผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ผ่านการวิเคราะห์และระบุประเด็น การวางแผน การลงมือปฏิบัติ และการประเมินผลจากการปฏิบัติ ที่สามารถเสริมสร้างหรือเปลี่ยนแปลงแบบแผนทางความคิดและการกระทำของตัวบุคคล ที่มงาน และองค์การได้ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยสามารถใช้วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาสมรรถนะด้าน

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อื่นๆ ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เช่น ภาวะผู้นำ ทักษะการสื่อสารข้อมูลย้อนกลับ ทักษะการบริหารจัดการองค์การ ทักษะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการที่ปรากฏในตารางการวิเคราะห์สถานการณ์และประเด็นสำคัญสำหรับการพัฒนาสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ไม่ถูกเลือกมาปฏิบัติในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้รับการเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างครบถ้วน

2. การวิจัยนี้ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความและสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนา ความเกี่ยวกับความหมายและลักษณะของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยสามารถต่อยอดการวิจัยนี้ด้วยการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกองค์การ (การสนับสนุนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง) ปัจจัยภายในองค์การ (การบริหารองค์การและบุคลากร) และปัจจัยคุณลักษณะภายในตัวบุคคล (ความรู้ความเข้าใจในงาน คุณสมบัติทางอารมณ์ความรู้สึก อย่างความรักในงานและความอดทนอดกลั้น และความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น) กับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อยืนยันผลการศึกษานี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ นักวิจัยสามารถต่อยอดการวิจัยนี้ด้วยการนำรูปแบบและแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ไปทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยวิธีการทางสถิติหรือการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกมิติ เช่น ผู้มาเยือน เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยอาจเลือกศึกษาเพียงบางโมดูลของรูปแบบหรือศึกษาทุกโมดูล (โมดูลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน โมดูลการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน โมดูลบุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และโมดูลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา) เพื่อพิสูจน์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอน สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการประเมินผล อันทำให้กิจกรรม สื่ออุปกรณ์ หรือกลยุทธ์ต่างๆ ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับการเสริมสร้างสมรรถนะนี้

3. การวิจัยนี้พบรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่มุ่งให้เกิดความสามารถทางการคิด ทางอารมณ์ และทางสังคม ผ่านกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการ กิจกรรมการฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์จริงและการสะท้อนคิดจากการปฏิบัติ โดยกิจกรรมแต่ละแบบ

สามารถกระตุ้นผลลัพธ์การเรียนรู้ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้ทั้งในระดับทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจ และทักษะ ตามที่ปรากฏในตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างสาระการเรียนรู้ กิจกรรมการเสริมสร้าง และสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยสามารถเพิ่มเติมกิจกรรมการเรียนรู้รูปแบบอื่นๆ ตามแนวคิดการพัฒนาบุคลากร เช่น การโค้ช การฝึกงาน การหมุนเวียนงาน การเรียนรู้จากคู่มือ เป็นต้น ทั้งนี้ นักวิจัยควรพิจารณาความสอดคล้องระหว่างกิจกรรมที่นำมาเพิ่มเติมกับสาระการเรียนรู้ที่คาดหวัง และคุณลักษณะของผู้รับการเสริมสร้าง เช่น อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ เป็นต้น เพื่อเป็นทางเลือกในการจัดกิจกรรมและสื่อการเรียนรู้ในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้หลากหลายยิ่งขึ้น

4. การวิจัยนี้พบแนวปฏิบัติในการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ช่วยให้การดำเนินการบรรลุตามเป้าหมาย ครอบคลุมตั้งแต่ช่วงก่อนดำเนินการ ระหว่างดำเนินการ และหลังดำเนินการ อีกทั้งพบว่าเงื่อนไขที่ช่วยให้การนำกลยุทธ์ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น คือ การสนับสนุนจากผู้บริหารองค์การ การมีส่วนร่วมของผู้รับการเสริมสร้าง และการใช้โซเซียลมีเดีย ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป นักวิจัยสามารถนำกลยุทธ์ที่ปรากฏไปศึกษากับวิสาหกิจชุมชนรูปแบบอื่นได้ เช่น วิสาหกิจชุมชนเกษตร วิสาหกิจชุมชนทอผ้า วิสาหกิจชุมชนกลุ่มอาชีพ นวด เป็นต้น เนื่องจากวิสาหกิจชุมชนเหล่านี้ดำเนินการโดยคนในชุมชน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานพัฒนาชุมชน และเป็นกลุ่มเป้าหมายที่ภาครัฐสนับสนุนให้เกิดการกระจายรายได้สู่ชุมชน เช่นเดียวกับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทำให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรและการสร้างความยั่งยืนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน การนำแนวปฏิบัตินี้ไปใช้จึงเป็นการขยายขอบเขตองค์ความรู้ให้กว้างขวางยิ่งขึ้นและเป็นประโยชน์สูงสุดต่อผู้เกี่ยวข้องกับวิสาหกิจชุมชน

บรรณานุกรม

- Aamodt, M. G. (2007). *Industrial/Organizational Psychology: An Applied Approach* (5th ed.). USA: Thomson Learning.
- Ali, F., Ryu, K., & Hussain, K. (2016). Influence of Experiences on Memories, Satisfaction and Behavioral Intentions: A Study of Creative Tourism. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 33(2016), 85–100.
- Booyens, I., & Rogerson, C. M. (2015). Creative Tourism in Cape Town: An Innovation. *Perspective. Urban Forum*, 26(2015), 405-424.
- Boud, D., Keogh, R., & Walker, D. (1996). *Reflection: Turning Experience into Learning*. NY: Nichols Publishing.
- Boyatzis, R. E. (1982). *Competent Manager : A Model for Effective Performance*. NY: John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R. E. (2006A). An Overview of Intentional Change from a Complexity Perspective. *Journal of Management Development*, 25(7), 607-623.
- Boyatzis, R. E. (2006B). Personal Growth: Intentional Change. *Journal or Organizational Excellence*, 2006(summer), 49-60.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st Century. *Journal of Management Development*, 27(1), 5-12.
- Boyatzis, R. E. (2011). Managerial and Leadership Competencies: A Behavioral Approach to Emotional, Social and Cognitive Intelligence. *Vision*, 15(2), 91-100.
- Bronfenbrenner, U., & Ceci, S. J. (1994). Nature-Nurture Reconceptualized in Developmental Perspective: A Bioecological Model. *Psychological Review*, 101(4), 568-586.
- Cascio, W. F., & Aguinis, H. (2011). *Applied Psychology in Human Resource Management* (7th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- CIDP. (2014). Volunteering to Learn: Employee Development Through Community Action.

London: Chartered Institute of Personnel and Development.

Citarella, G., & Maglio, M. (2014). A Systems Approach to Local Territory as a Driver for Creative Tourism Development on the Amalfi Coast. *Alma Tourism Special*, 1(2014), 57-80.

Coghlan, D., & Brannick, T. (2014). *Doing Action Research in Your Own Organization* (4th ed.). London: Sage Publications.

Cooper-Thomas, H. D., & Anderson, N. (2016). Organizational Socialization: A New Theoretical Model and Recommendations for Future Research and HRM Practices in Organizations. *Journal of Managerial Psychology*, 25(1), 492-516.

Cummings, T. G., & Worley, C. G. (2009). *Organizational Development & Change*. USA: South-Western Cengage Learning.

Drenth, P. J., Thierry, H., & Wolff, C. J. (1998). *Handbook of Work and Organizational Psychology: Personal Psychology* (2th ed.). UK: Psychology Press.

Esen, E., & Collison, J. (2005). *Employee Development: Survey Report*. NY: The Society for Human Resource Management.

Government of Alberta. (2005). *Skills by Design: Strategies for Employee Development*. Canada: Human Resource and Employment, Government of Alberta.

Griffore, R. J., & Phenice, L. A. (2016). Proximal Process and Causality in Human Development. *European Journal of Training and Development Psychology*, 4(1), 10-16.

Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Employee Development and Its Affect on Employee Performance A Conceptual Framework. *International Journal of Business and Social Science*, 2(3), 224-229.

Johanson, M., Ghiselli, R., Shea, L. J., & Roberts, C. (2011). Changing Competencies of Hospitality Leaders: A 25-Year Review. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 23(3), 43-47.

Kemp, L. (2015). *Compassionate Coaching Using Intentional Change Theory to Enable*

- Resonant 21st Century Leaders*. Australia: Kemp Street Partners Pty Ltd.
- Knowles, M. S. (1980). *The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy* (Revised and Update ed.). Michigan: Association Press.
- Koete, R., & Lin, S. (2013). Getting on board: Organizational socialization and the Contribution of Social Capital. *Human Relations*, 66(3), 407-428.
- Kolb, A. Y., & Kolb, D. A. (2008). The revised paper appears. in S. J. Armstrong, & C. Fukami, (Eds.). *Handbook of Management Learning, Education and Development*. London: Sage Pulication.
- Kolb, D. A., Boyatzis, R. E., & Mainemelis, C. (2000). The revised paper appears. in R. J. Sternberg, & L. F. Zhang, (Eds.). *Perspectives on Cognitive, Learning, and Thinking Styles*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Levy, P. E. (2013). *Industrial Organizational Psychology: Understanding the Workplace* (4th ed.). NY: Worth Publishers.
- Mello, J. A. (2006). *Strategic Human Resource Management*. Ohio: Thomson/South-Western.
- Millar, M., Mao, Z., & Moreo, P. (2010). Hoapitality & Tourism Educators vs. The Industry: A Competency Assessment. *Journal of Hospitality & Tourism Education*, 22(2), 38-49.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology Applied to Work* (6th ed.). USA: Wadsworth.
- Noe, R. A. (2008). *Employee Training and Development* (4th ed.). NY: McGraw-Hill.
- Porter, L. W., Bigley, G. A., & Steers, R. M. (2003). *Motivation and Work Behavior* (7th ed.). NY: McGraw-Hill.
- Renkert, E. L. (2005). *From Father to Child: An Application of the Process-Person-Context-Time Model*. (Doctoral Dessertation). The University of Tennessees, Knoxville.
- Richards, G. (2011). Creative and Tourism: The State of Art. *Annals of Tourism Research*,

38(4), 1253-1255.

Richards, G. (2014). Creativity and Tourism in the City. *Current Issues in Tourism*, 17(2), 119-144.

Richards, G., & Marques, L. (2012). Exploring Creative Tourism: Editors Introduction. *Journal of Tourism Consumption and Practice*, 4(2), 1-11.

Richards, G., & Wilson, J. (2006). Developing Creativity in Tourist Experiences: A Solution to the Serial Reproduction of Culture. *Tourism Management*, 27(2006), 1209-1223.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior* (12th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Salman, D., & Uygur, D. (2010). Creative Tourism and Emotional Labor: An Investigatory Model of Possible Interactions. *International Journal of Culture, Tourism, and Hospitality Research*, 4(3), 186-197.

Sandor, K. S. (2014). *Understanding Work Socialization: A Qualitative Study of a Youth Employment Program*. (Master thesis). Western Michigan University, USA.

Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (2006). *Psychology & Work Today*. New Jersey: Person Prentice Hall.

Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work*. NY: Wiley.

Suh, E., West, J. J., & Shin, J. (2012). Important Competency Requirements for Managers in the Hospitality Industry. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport, & Tourism Education*, 11(2012), 101-112.

Suwanapirom, S. (2007). *Knowledge, Skills, and Competencies Needs for Small Business Managers: A Descriptive Qualitative Survey*. Chanburi: The Graduate School of Commerce, Burapha University.

Torres, P., & Augusto, M. (2017). The Impact of Experiential Learning on Managers' Strategic Competencies and Decision Style. *Journal of Innovation & Knowledge*, 2(2017), 10-14.

Tudge, J. H., Mokrova, I., Hatfield, B. E., & Karnik, R. B. (2009). Uses and Misuses of

- Bronfenbrenner's Bioecological Theory of Human Development. *Journal of Family Theory & Review*, 1(2009), 198-210.
- Van Oosten, E. B. (2006). Intentional Change Theory at the Organizational Level: A Case Study. *Journal of Management Development*, 25(7), 707-717.
- Wagen, V. D. (2015). *Professional Hospitality: Core Competencies* (2nd ed.). Australia: Pearson Education.
- Walanchalee Wattanacharoensil, & Malinvisa Sakdiyakorn. (2015). Markets for Creative Tourism: A Study in Nakhon Pathom Province, Thailand. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 1(2015), 1-27.
- Wang, Y. (2013). Constructing Career Competency Model of Hospitality Industry Employees for Career Success. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25(7), 994-1016.
- West-Burnham, J., & Ireson, J. (2013). *Leadership Development & Personal Effectiveness*. Nottingham: National College for School Leadership.
- กรมการท่องเที่ยว. (2558). แผนปฏิบัติการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่มีศักยภาพของประเทศ พ.ศ. 2558-2560. กรุงเทพฯ: กรมการท่องเที่ยว.
- กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2558). ยุทธศาสตร์การท่องเที่ยวไทย พ.ศ. 2558-2560. กรุงเทพฯ: กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- กัณฑ์ แก้วสง่า. (2556). การจัดการความรู้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในแหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม อำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา. (ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.
- กัศมา เงินอาจ. (2557). การศึกษาและการพัฒนามัลติมีเดียประเภทสถานการณ์จำลอง เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กรณีศึกษาเขตพื้นที่พิเศษเกาะช้าง จังหวัดตราด. (ปริญญาศิลปกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. (2546). *การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency-Based Approach)*. กรุงเทพฯ: โกลบัล คอนเซิร์น.
- คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน. (2555). *แผนพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านน้ำ*

เซี่ยว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ปี 2555-2558. กรุงเทพฯ: งานท่องเที่ยวโดยชุมชน อพท.

- จริยาภรณ์ รุ่งโรจน์นวกุล, และ นันทสวรี สุขโต. (2558). การเตรียมความพร้อมของสถานประกอบการในเกาะเกร็ด จ.นนทบุรี ในการเป็นการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต*, 3(3), 446-459.
- จันทนา พงศ์สิทธิกาญจนา. (2558). แนวทางการจัดการที่มีคุณภาพของวิสาหกิจชุมชน เพื่อการบรรลุยุทธศาสตร์ด้านการอยู่ดีมีสุขในจังหวัดนครปฐม. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 8(2), 2039-2053.
- จินตนา กาญจนวิสุทธิ. (2558). เส้นทางวิสาหกิจชุมชนเพื่อการพัฒนาอาชีพและการพึ่งพาตนเอง. กรุงเทพฯ: มีน เซอร์วิส ซัพพลาย.
- จุฑารัตน์ เจือจิ้น. (2555). แนวทางการจัดการท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม บ้านน้ำเซียว จังหวัดตราด. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ชญากัทร์ กี่อาริโอ, ธีรวุฒิ บุญยโสภณ, ทวีศักดิ์ รูปสิงห์, และ วิเชียร เกตุสิงห์. (2559). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในกลุ่มจังหวัดภาคกลาง. *วารสารวิชาการพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 26(ม.ค.-เม.ย.), 141-152.
- ชนาธิป เอกศรี, และ ธรรมวิมล สุขเสริม. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.): กรณีศึกษา สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารบัณฑิตวิทยาลัย พิษณุพนธ์*, 10(1), 1-8.
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเซียว. (2554). *ข้อมูลชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเซียว*. ตราด: ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเซียว.
- ชวัลลักษณ์ คุณาธิกรกิจ. (2557). การสื่อสารเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมและการเตรียมความพร้อมในการพัฒนาตราสินค้าด้านการท่องเที่ยวไทยเชิงสร้างสรรค์เพื่อเข้าสู่การเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวของกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในฐานะผู้กำหนดนโยบาย. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 17(ม.ค.-ธ.ค.), 64-82.
- ชาย โปธิสิตา. (2554). *ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ:

อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

ชูลีรัตน์ จันทร์เชื้อ. (2557). *การวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาสมรรถนะในการจัดการท่องเที่ยวโดยชุมชน*. (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่โจ้, เชียงใหม่.

เชียรศรี วิวิธสิริ. (2534). *จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, และ พิทยา ว่องกุล. (2552). *วิสาหกิจชุมชน กลไกเศรษฐกิจฐานราก* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: เอดิชั่นเพรส โปรดักส์.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). *มารู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ*, 13(2), 25-46.

ดวงใจ พานิชเจริญกิจ. (2558). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จังหวัดภูเก็ต: กรณีศึกษาการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมชิโนโปรตุกีส*. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.

ทวีป อภิสัทธ์. (2555). *สอนเป็น สอนดี สอนเก่ง*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทินกฤต รุ่งเมือง. (2558). การพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เพื่อส่งเสริมเครือข่ายกิจกรรมการท่องเที่ยวของกลุ่มทวารวดี 4 จังหวัด. *วารสารร่วมพฤษภา มหาวิทยาลัยเกริก*, 33(1), 137-140.

ทิพทีนนา สมุทรานนท์. (2547). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ: เพื่อองค์การที่ดีกว่า. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 30(พ.ค.-ส.ค.), 56-64.

ธนกฤต ภัทร์ธราธร. (2556). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ Creative Tourism*. กรุงเทพฯ: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน).

ธร สุนทรายุทธ์. (2553). *การบริหารจัดการเชิงจิตวิทยา: หลักการ การประยุกต์ และกรณีศึกษา*. กรุงเทพฯ: เนติคุณการพิมพ์.

นฤมล ตีระพัฒน์เกียรติ, สุรัชย์ วงษ์ชาติ, และ อมรรักษ์ สนวนชุมผล. (2559). การส่งผลกระทบต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานในองค์การ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8(2), 174-179.

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2554). *Competency-Based Approach* (พิมพ์ครั้งที่ 5). นนทบุรี: เดอะ กราฟิโก ซีเอสเต็มส์.

บังอร โสฬส. (2552). การวิจัยเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์การ (นิด้า)*, 1(ฉบับปฐมฤกษ์), 91-115.

บังอร โสฬส. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ*. กรุงเทพฯ: เอ็มเอ็น คอมพิวเตอร์เซท.

บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2546). การประยุกต์เทคนิคการบริหารความขัดแย้งในองค์การ: เทคนิค กระบวนการมีส่วนร่วมแบบ AIC. *วารสารวิชาการ*, 6(6), 68-74.

ปิยะ ศักดิ์เจริญ. (2558). ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่และแนวทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง: กระบวนการเรียนรู้เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต. *วารสารพยาบาลทหารบก*, 16(1), 8-13.

ปิยานี ณ นคร. (2556). การเรียนรู้ผ่านการสะท้อนคิด Learning By Reflective Thinking. *วารสารวิจัยและพัฒนาหลักสูตร*, 3(2), 1-20.

พัชรินทร์พร ภู่อภิสัทธา, ระจิตรา ศุภดิถลักษ์ณ, อนงค์ ไต่วัลย์, และ วัชรภรณ์ ชัยวรรณ. (2557). รายงานการวิจัย การศึกษาสมรรถนะของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชน (OTOP) ในเขตภาคกลางเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. กรุงเทพฯ: คณะธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.

พิกุล สิทธิประเสริฐกุล, และ วีรบูรณ์ วิสารทสกุล. (2547). *แผนที่ผลลัพธ์ การสร้างการเรียนรู้และการสะท้อนกลับในแผนงานพัฒนา*. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข.

พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ : แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

พิเชษฐ สายพันธ์, อรุมา เตพละกุล, และ ลลิตา เฟื่องกระโทก. (2557). *เกณฑ์คุณสมบัติของโครงสร้างการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: บทเรียนจากประเทศไทย (Assessment Criteria of Creative Tourism: Lessons Learned from Thailand)*. กรุงเทพฯ: งานท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อพท.

แพรวพโยม พัวเจริญ. (2554). *การศึกษาเอกลักษณ์และคุณค่าของมรดกทางวัฒนธรรมเพลงโคราชสู่กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวชน*. (ปริญญาบริหารธุรกิจ

มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา, นครราชสีมา.

ไพวรรณ เงามศรี. (2555). แนวทางการท่องเที่ยว: การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์. *วารสารวิจัยรำไพพรรณี*, 7(1), 71-79.

ไพวรรณ เงามศรี, ลำสัน เลิศกุลประหยัด, คมพล สุวรรณภูมิ, และ ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2558). ปัจจัยการพัฒนารูปแบบการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ชุมชนชาวไทยพวน ตำบลเกาะหวาย อำเภอปากพลี จังหวัดนครนายก. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 34(2), 206-218.

ภัทราพร เกษสังข์. (2559). *การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภยมณี แก้วสง่า, และ นิตาชล จำนงศรี. (2012). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: ทางเลือกใหม่ของการท่องเที่ยวไทย (Creative Tourism: A New Choice of Thai Tourism). *Suranaree Journal of Social Science*, 6(1), 91-109.

ภูริวัจน์ เดชมุ่ม. (2556). การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: กรอบแนวคิดสู่แนวทางปฏิบัติสำหรับประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย*, 33(2), 331-366.

มยุรดา ประทุมรัตน์. (2555). *แนวทางการพัฒนาวัดพระธาตุเชิงชุมวรวิหาร จังหวัดสกลนคร สู่อการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์*. (ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

มีแสน แก่นชู, และ ชลภัตต์ วงประเสริฐ. (2558). การศึกษาการดำเนินธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่สร้างคุณค่าเพิ่ม. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*, 9(2), 42-55.

รัชนีภรณ์ คูปรัตน์. (2553). *การพัฒนาสมรรถนะของอาสาพัฒนาชุมชนในการพัฒนาชุมชนตำบลบ้านทุ่ม อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, เลย.

วรรณดี สิทธิรักษากร. (2556). *การวิจัยเชิงปฏิบัติการ: การวิจัยเพื่อเสรีภาพและการสร้างสรรค์สร้าง*. กรุงเทพฯ: สยามปริทัศน์.

วิษุตา ร้อยพิลา, และ ปรีดา ไชยา. (2558). องค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 10(3), 197-211.

- ศลิษา ธีรานนท์, และ ประภาศิต โสภณจรัสกุล. (2559). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: ทางเลือก-ทางรอดของการท่องเที่ยวไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 8(2), 206-215.
- ศักรินทร์ ชนประชา. (2557). ทฤษฎีการเรียนรู้ผู้ใหญ่: สิ่งที่คุณผู้สอนต้องเรียนรู้. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, 25(2), 13-23.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริบุญ รุ่งหิรัญ. (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย*, 6(1), 109-120.
- ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย, และ จุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2553). *Competency สมรรถนะ เข้าใจ ใช้ เป็น เห็นผล*. กรุงเทพฯ: เอ พี พรินติ้ง กรุ๊ป.
- สงกรานต์ เชื้ออนธนะ. (2556). *การพัฒนากิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ลุ่มน้ำว่าจันท์น่าน*. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- สมพงษ์ อำนวยเงินตรา. (2012). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ทางเลือกเพิ่มมูลค่าให้ธุรกิจตัวแทนท่องเที่ยว. *Tourism and Hospitality Management Quarterly Review*, 3(May), 7-8.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *GDP ไตรมาสที่สี่ และทั้งปี 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สำนักงานจังหวัดตราด. (2557). *แผนพัฒนาจังหวัดตราด พ.ศ.2558-2561 ฉบับปรับปรุง*. ตราด: กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด สำนักงานจังหวัดตราด.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2549). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2551). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนา อินเทอร์เน็ต.
- สุดแดน วิสุทธิลักษณ์, ธีระ สนิเดชาภิรักษ์, พิเชฐ สายพันธ์, และ อรุมา เตพละกุล. (2558). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ Creative Tourism Thailand* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน).
- สุดถนอม ตันเจริญ. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนกับการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่าง

ยั่งยืนของชุมชนบางชั้นแตก จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย
นานาชาติ, 13(2), 1-24.

สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน. (2556). ทูทางสังคมกับแนวทางการส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนเชิง
สร้างสรรค์: กรณีศึกษาชาวไทยพวน อ.ปากพลี จ.นครนายก. วารสารสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 16(9), 225-235.

เสรี พงศ์พิศ. (2546). *ฐานคิด: จากแผนแม่บทสู่วิสาหกิจชุมชน*. กรุงเทพฯ: รัชการพิมพ์.

ห้าหาญ ทวีแสง. (2555). *การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา ศูนย์กลางเศรษฐกิจ
นก เทศบาลนครยะลา*. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา.

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว. (2559). *แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว
อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด*. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว.

อพท. (2555). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์*. สืบค้นจาก [http://www.dasta.or.th/th/
component/k2/item/489-489](http://www.dasta.or.th/th/component/k2/item/489-489).

อพท. (2558ก). *การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism)*. กรุงเทพฯ: โคคูน แอนด์ โค.

อพท. (2558ข). *คู่มือเที่ยวชุมชนคันทันของดีไปกับ อพท. บ้านน้ำเขียว เที่ยวครั้งเดียวไม่อึด*. กรุงเทพฯ:
งานท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อพท.

อพท. (2559). สุรัตนา ภูมิมาโนช หญิงเหล็กแห่งบ้านน้ำเขียว. *นิตยสารเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน*,
2(4), 13-15.

อาชัญญา รัตนอุบล. (2559). *การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้สูงอายุในสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐาสุภกร์ จันประเสริฐ

การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศมัย รัตนโรจน์สกุล

หลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณดี สุทธินิรากร

อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะในการทำงาน

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลานันต์

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ดร.อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ุ

ผู้อำนวยการและที่ปรึกษาด้านวิชาการการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
สถาบันวิจัยและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท ไทยสกลิลล์พลัส จำกัด

ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

คุณธนภุต ภัทร์ธราธร

ผู้อำนวยการฝ่ายส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

องค์การบริหารพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.)



ภาคผนวก ข
เอกสารรับรองจริยธรรมการวิจัย



MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC- 077/60E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

- ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง:** การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
- ชื่อผู้วิจัยหลัก:** นางสาวเมทินี ทนงกิจ
- สังกัด:** บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- เอกสารที่รับรอง:**
1. แบบเสนอโครงการวิจัย
 2. โครงร่างการวิจัย
 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาบททวน

- | | |
|---|-------------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 3 เม.ย. 2560 |
| 2. โครงร่างการวิจัย | ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 3 เม.ย. 2560 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย | ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 3 เม.ย. 2560 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 1 วัน/เดือน/ปี 3 เม.ย. 2560 |

(ลงชื่อ).....
(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

เลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(แพทย์หญิงสุวิมล ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-077/2560

วันที่ให้การรับรอง : 28/06/2560

วันหมดอายุใบรับรอง : 28/06/2561



MF4Version1:15/7/2556

ใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย MEDSWUEC- 077/60E (ต่อใบอนุญาตครั้งที่ 1)

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: การวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาวเมทินี ทนงกิจ
สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
เอกสารที่รับรอง: แบบรายงานความก้าวหน้าของการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

แบบรายงานความก้าวหน้าของการวิจัย

(ลงชื่อ).....
(นายปิยชาติ บุญเพ็ญ)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรศรี เตชะปัญญา)

รองประธานคณะกรรมการฯ รักษาการแทน
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E-077/2560

วันที่ให้การรับรอง : 28/06/2561

วันหมดอายุใบรับรอง : 28/06/2562



ภาคผนวก ค
เครื่องมือในการวิจัยสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือการวิจัยที่ 1

แบบบันทึกการทบทวนวรรณกรรม (Documentary analysis)

แบบบันทึกการทบทวนวรรณกรรมใช้เพื่อวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย
การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ลำดับ	ผู้วิจัย	ชื่อเรื่อง	วัตถุประสงค์	ผู้ให้ข้อมูล	ตัวแปร	แนวคิด/ทฤษฎี	วิจัย	ผลการวิจัย	ข้อเสนอแนะ

เครื่องมือการวิจัยที่ 2

แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

แบบบันทึกการสัมภาษณ์เชิงลึกใช้เพื่อค้นหาความหมายของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน และการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว รวมทั้งปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ

ผู้ให้สัมภาษณ์.....ตำแหน่ง / บทบาท.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....

ประเด็น	ผู้ให้ข้อมูล	ข้อคำถาม	
		คำถามหลัก (Main Questions)	คำถามชัก (Probe Questions.)
กระบวนการทำงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	1.ประธานวิสาหกิจ 2.สมาชิกวิสาหกิจ 3.นักพัฒนาการท่องเที่ยว	1. ขอช่วยเล่าถึงความเป็นมาของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวตั้งแต่แรกเริ่มจนถึงทุกวันนี้	<ul style="list-style-type: none"> - เริ่มต้นเมื่อปีไหน เพราะอะไรถึงได้มาทำ - ทำกันมาด้วยตัวเอง หรือได้รับความช่วยเหลือสนับสนุนจากใคร - เพราะอะไรถึงได้จัดเป็นวิสาหกิจชุมชน - หลังจากไปจัดเป็นวิสาหกิจชุมชนแล้ว ทำให้ขั้นตอนการทำงานของเราเปลี่ยนแปลงไปมั้ย เปลี่ยนยังไง - ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนเป็นวิสาหกิจชุมชน ทำให้ชุมชนบ้านน้ำเขียว หรือคนในชุมชนเป็นยังไงบ้าง

ประเด็น	ผู้ให้ข้อมูล	ข้อคำถาม	
		คำถามหลัก (Main Questions)	คำถามชี้ก (Probe Questions.)
การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว	1. ประธานวิสาหกิจ 2. สมาชิกวิสาหกิจ	<p>2. ขอช่วยอธิบายถึงโครงสร้างการทำงานของวิสาหกิจชุมชนบ้านน้ำเขียวว่าประกอบด้วยฝ่ายงานใดบ้าง แต่ละฝ่ายมีบทบาทหน้าที่สำคัญอะไร</p> <p>3. ในการทำงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มีหน่วยงานไหนเข้ามาเกี่ยวข้องบ้าง แล้วหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของวิสาหกิจชุมชนบ้านน้ำเขียวอย่างไร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แต่ละฝ่ายมีการส่งตรงงานหรือรวมมือกันในการทำงานอย่างไร - คิดว่าฝ่ายงานไหนเป็นฝ่ายงานหลักของวิสาหกิจชุมชนบ้านน้ำเขียว เพราะอะไร - คิดว่าฝ่ายงานไหนของวิสาหกิจชุมชนบ้านน้ำเขียว ที่ควรได้รับการส่งเสริมศักยภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้นไปอีก เพราะอะไร - การที่มีหน่วยงานอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของวิสาหกิจชุมชนบ้านน้ำเขียว ทำให้เกิดผลดีหรือปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง - นอกจากหน่วยงานที่ประสานงานด้วยในปัจจุบัน คิดว่าผู้นำจะมีหน่วยงานไหนอีกบ้างที่ควรเข้ามาสนับสนุน
		<p>1. ขอช่วยเล่าถึงขั้นตอนการทำงานของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวอย่างละเอียด</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ตอนที่มีนักท่องเที่ยวเข้ามาติดต่อ จะติดต่อไปที่ใคร แล้วเราต้องให้ข้อมูลอะไรบ้าง - เราต้องทำอะไรบ้างก่อนที่นักท่องเที่ยวจะเข้ามาถึงพื้นที่ แล้วถ้าไม่ทำอะไรจะเกิดอะไรขึ้นบ้าง - ระหว่างที่นักท่องเที่ยวเข้ามาพักและทำกิจกรรมในพื้นที่เราต้องทำอะไรบ้าง แล้วรู้ได้อย่างไรว่าต้องทำอะไร - ก่อนที่นักท่องเที่ยวจะกลับ เราต้องทำอะไรบ้าง แล้วคิดว่านักท่องเที่ยวเค้าจะชอบสิ่งที่เราทำมั้ย เพราะอะไร - หลังจากที่มีนักท่องเที่ยวกลับไปแล้ว เราต้องทำอะไรบ้าง

ข้อคำถาม	
ผู้ให้ข้อมูล	คำตอบหลัก (Main Questions)
ประเด็น	คำถามหลัก (Probe Questions.)
ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องสร้างสรรคของทีมบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	<p>2. ที่ผ่านมามีได้รับการส่งเสริมหรือพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเรื่องใดบ้าง ใครเป็นผู้จัดกิจกรรม เป็นกิจกรรมรูปแบบไหน แล้วผลที่ได้เป็นอย่างไร</p> <p>1. ตั้งแต่ทำงานท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนของตัวเองบ้านนี้ขึ้นมา เจออุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานร่วมกับสมาชิกคนอื่นบ้างมั๊ย ขอช่วยเล่าเรื่องราวให้ฟัง</p>
ปัจจัยและเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการศึกษาที่เกี่ยวข้องสร้างสรรคของทีมบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว	<p>1. ปรระธานวิสาหกิจ</p> <p>2. สมาชิกวิสาหกิจ</p> <p>3. นักพัฒนาการท่องเที่ยว</p> <p>4. ผู้นำชุมชน</p> <p>- หลังจากที่ได้ไปอบรมพัฒนา หรือไปศึกษาดูงานมา ประทับใจเรื่องอะไร</p> <p>- หลังจากที่ได้ไปอบรมพัฒนา หรือไปศึกษาดูงานมา ได้นำเรื่องไหนมาปรับใช้กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้างแล้ว แล้วผลเป็นอย่างไร</p> <p>- มีปัญหาที่เกิดจากสมาชิกภายในวิสาหกิจบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร แล้วผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p> <p>- มีปัญหาที่เกิดจากบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร แล้วผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p> <p>- มีปัญหาที่เกิดจากขั้นตอนการทำงานบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร แล้วผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p> <p>- มีปัญหาเกี่ยวกับงบประมาณบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร แล้วผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p> <p>- มีปัญหาที่เกิดจากสถานที่ในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร แล้วผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p> <p>- มีปัญหาที่เกิดจากภาวะเศรษฐกิจหรือความไม่มั่นคงทางการเมืองบ้างมั๊ย เรื่องราวเป็นอย่างไร ผ่านเหตุการณ์นั้นมาได้ยังไง</p>

ประเด็น	ผู้ให้ข้อมูล	ข้อคำถาม	
		คำถามหลัก (Main Questions)	คำถามชัก (Probe Questions.)
		<p>2. คาดหวังว่า ในอนาคตศิษย์ที่ศึกษาที่จุฬาราชมนตรีของเที่ยวบ้านนี้ จะเกี่ยวข้องกับใครบ้าง</p> <p>3. ในปัจจุบัน วิชาที่ศึกษาที่จุฬาราชมนตรีของเที่ยวบ้านนี้เกี่ยวข้องกับใครบ้าง ได้มีการวางแผนเพื่อไปถึงเป้าหมายที่ออกมาเมื่อครั้งยัง แผนเป็นอย่างไร</p>	<p>- คนรุ่นใหม่ที่จะเข้ามาทำงานจะทำงานอย่างไร ความสามารถในการทำงานจะดีจะมีอะไรบ้าง</p> <p>- ชื่อเสียงของวิชาที่จุฬาราชมนตรีของเที่ยวบ้านนี้ที่เรียนมาจะเป็นอย่างไร</p> <p>- สภาพของชุมชนบ้านนี้จะเป็นอย่างไร</p> <p>- มีแผนการพัฒนาอนาคตของวิชาที่จุฬาราชมนตรีของเที่ยวบ้านนี้หรือไม่ แผนเป็นอย่างไร เกี่ยวกับหรือมีใครสนับสนุนบ้าง</p> <p>- มีแผนเกี่ยวกับการพัฒนากิจกรรมของเที่ยวบ้านนี้ แผนเป็นอย่างไร เกี่ยวกับหรือมีใครมาช่วยเหลือสนับสนุนบ้าง</p> <p>- มีแผนเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการการศึกษาที่จุฬาราชมนตรีของเที่ยวบ้านนี้หรือไม่ แผนเป็นอย่างไร เกี่ยวกับหรือมีใครมาช่วยเหลือสนับสนุนบ้าง</p>

เครื่องมือการวิจัยที่ 3 6 9 และ 12

แบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation)

แบบบันทึกการสังเกตแบบมีส่วนร่วมใช้เพื่อตรวจสอบและยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ในสถานการณ์การทำงานจริง ทั้งในระหว่างการเตรียมการ และระหว่างการให้บริการด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (เครื่องมือที่ 3) ใช้เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (เครื่องมือที่ 6) ใช้เพื่อประเมินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติและการสะท้อนคิดระหว่างการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (เครื่องมือที่ 9) ใช้เพื่อประเมินการมีส่วนร่วมในการเปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่างในการปฏิบัติกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (เครื่องมือที่ 12)

ผู้ให้สังเกต.....ตำแหน่ง.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....

กิจกรรมที่สังเกต.....

บันทึกภาคสนามเชิงบรรยาย	บันทึกภาคสนามเชิงสะท้อนคิด

ลงชื่อผู้สังเกต.....

เครื่องมือการวิจัยที่ 4

ประเด็นการประชมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์เทคนิค A-I-C (Appreciation-Influence-Control)

ประเด็นการประชมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์เทคนิค A-I-C ใช้เพื่อระดมความคิดเกี่ยวกับสถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน เป้าหมายความสำเร็จของการทำงานในอนาคต กลยุทธ์ที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ และแผนปฏิบัติการในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเต้า

ผู้ร่วมประชุมที่ 1ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 2.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
 ผู้ร่วมประชุมที่ 3.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 4.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
 ผู้ร่วมประชุมที่ 5.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ ก.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
 เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็น
สถานการณ์การทำงานของบุคลากรในปัจจุบัน	1.ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว 2.ตัวแทนส่วนงานท่องเที่ยว 3.ตัวแทนส่วนงานอำนวยการ	1. ภาพลักษณ์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเต้าในปัจจุบันเป็นอย่างไร - ขอให้ทุกคนวางความคิดเห็นถึงการทำงานร่วมกันของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเต้าเพียง คนละ 1 ภาพ - ขอให้แต่ละคนอธิบายภาพที่ได้วาดไว้ให้คนอื่นฯ เข้าใจ - เมื่อนำภาพของทุกคนในที่นี้มารวมกัน จะให้ชื่อขอภาพเหล่านี้ว่าอะไร เพราะอะไร

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็น
เป้าหมาย/ความสำเร็จของการทำงานที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในอนาคต	ผู้ให้ข้อมูล	<p>2. ในอนาคตอีก 5 ปีข้างหน้า อยากให้คนที่ทำงานกับวิสาหกิจชุมชนต้องเที่ยวบ้านนำเที่ยวเป็นอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ทุกคนมาวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านนำเที่ยวที่เราอยากเห็นในอนาคตคนละ 1 ภาพ - ขอให้แต่ละคนอธิบายภาพที่วาดไว้ให้คนอื่น ๆ เข้าใจ - เมื่อนำภาพของทุกคนในที่นี้มารวมกัน จะให้ชื่อภาพเหล่านี้ว่าอะไร เพราะอะไร
กลยุทธ์ที่จะสามารถนำไปสู่ความสำเร็จ	ผู้ให้ข้อมูล	<p>3. ต้องทำอะไร ทำอย่างไรบ้าง จึงจะเป็นอย่างที่วาดฝันไว้ในข้อที่ 2</p> <ul style="list-style-type: none"> - จะมีวิธีการไหนบ้างที่จะทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านนำเที่ยวของเราเป็นอย่างไรได้ (เขียนใส่กระดาษโน้ต) วิธีการ/กิจกรรมที่ทำได้ด้วยตนเอง วิธีการ/กิจกรรมที่ต้องทำร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิธีการ/กิจกรรมที่ต้องให้บุคคลภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ - วิธีการ/กิจกรรมมีข้อดีข้อจำกัดยังไง - จากข้อคิดเห็นที่ทุกคนเสนอมา เรามาร่วมกันจัดลำดับความสำคัญด้วยกัน <p>4. แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวซึ่งสร้างสรรคควรมีรายละเอียดอะไรบ้าง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ขอให้ทุกคนช่วยกันคิดว่า วิธีการที่เราเสนอขึ้นมาทำไปเพื่ออะไร ทำยังไงในแต่ละขั้นตอน ใช้ระยะเวลาเท่าไร เกี่ยวข้องกับใครบ้าง แล้วคนเหล่านั้นมีหน้าที่อะไร ต้องใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง ต้องใช้งบประมาณเท่าไร และจะหาจากที่ไหน แล้วเราจะรู้ได้อย่างไรว่าวิธีการที่เราทำนั้นได้ผล

เครื่องมือการวิจัยที่ 5

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ประเด็นการสนทนากลุ่มใช้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการรวบรวมการวิจัยปฏิบัติการทำความเข้าใจและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเป้าหมายปลายทางของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ รวมทั้งลงมติเห็นชอบในการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ

ผู้ร่วมประชุมที่ 1ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 2.....ตำแหน่ง / บทบาท.....

ผู้ร่วมประชุมที่ 3.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 4.....ตำแหน่ง / บทบาท.....

ผู้ร่วมประชุมที่ 5.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 6.....ตำแหน่ง / บทบาท.....

เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นการสนทนา
การพิจารณาแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	1.ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว 2.ตัวแทนส่วนงานท่องเที่ยว 3.ตัวแทนส่วนงานอำนวยความสะดวก	1. หลังจากที่ได้อ่าน (ร่าง) แผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว มีข้อซักถาม หรือข้อเสนอมายังบ้าง - เข้าใจสมรรถนะที่ต้องเสริมสร้างตรงกันหรือไม่ สอดคล้องกับการประชุมกลุ่มอย่างสร้างสรรค์เทคนิค A-I-C ครึ่งที่ใดหรือครึ่งใดอย่างไร - เห็นด้วยกับกิจกรรมและระยะเวลาที่ออกแบบไว้หรือไม่ อย่างไร - อยากเปลี่ยนแปลงบทบาทความรับผิดชอบส่วนไหนหรือไม่ อย่างไร - อื่นๆ

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็นการสนทนา
		<p>2. หากมีระหว่างดำเนินงานตามแผน มีอุปสรรค หรือเหตุการณ์ไม่คาดฝัน จะมีแผนสำรองอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> -คิดว่าจะมีเหตุการณ์อะไรบ้างที่จะทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ - ถ้ามีเหตุการณ์อย่างที่บอกไว้ข้างต้น จะจัดการอย่างไร <p>เราจะมีการป้องกันได้หรือไม่ อย่างไร</p> <p>เราจะแก้ไขอย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - ต้องเพิ่มเติมในเรื่องไหนบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายของแผนนี้

เครื่องมือการวิจัยที่ 7 และ 10

ประเด็นการสะท้อนคิดรายบุคคล (Group-reflection)

ประเด็นการสะท้อนคิดรายบุคคล เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัยปฏิบัติประเมินประสบการณ์ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ผู้สะท้อนคิด.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
 เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....
 กิจกรรมที่สะท้อนคิด.....

	สิ่งที่เกิดขึ้นจริง (ได้เรียนรู้)	สิ่งที่ทำได้	สิ่งที่ต้องการปรับปรุงให้ดีขึ้น และสาเหตุ	แนวทางการพัฒนาต่อไป
ความคิดความเข้าใจ (HEAD)				
ทักษะ (HAND)				
อารมณ์ความรู้สึก (HEART)				

เครื่องมือการวิจัยที่ 8

ประเด็นการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่ม (Group-reflection)

ประเด็นการสะท้อนคิดร่วมกันเป็นกลุ่มใช้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัยปฏิบัติการวิจัยและอภิปรายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้น
ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านภารกิจที่เกี่ยวข้องสร้างสรรค

- ผู้ร่วมประชุมที่ 1.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 2.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
- ผู้ร่วมประชุมที่ 3.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ 4.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
- ผู้ร่วมประชุมที่ 5.....ตำแหน่ง / บทบาท.....ผู้ร่วมประชุมที่ ก.....ตำแหน่ง / บทบาท.....
- เมื่อวันที่.....เวลา.....น. สถานที่.....

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็น
ประโยชน์ที่ได้รับ	1.ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว 2.ตัวแทนส่วนงานท่องเที่ยว	1. กิจกรรมที่ 1..... 2. กิจกรรมที่ 2..... 3. กิจกรรมที่ ก.....
การนำไปปรับใช้ในอนาคต	ตัวแทนส่วนงานอำนาจการ	2. ประโยชน์ที่ได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผนสามารถนำไปปรับใช้ในการสร้างผู้สืบทอดด้านภารกิจที่เกี่ยวข้องสร้างสรรคได้อย่างบ้าง - สามารถนำสิ่งที่ได้เรียนรู้เรื่อง...จากการเข้าร่วมกิจกรรม...ไปใช้ในการทำงานด้านภารกิจที่เกี่ยวข้องสร้างสรรคได้ชุมชนเข้มแข็งบ้าง - ฉะนั้นสิ่งที่ได้เรียนรู้เรื่อง...จากการเข้าร่วมกิจกรรม...ไปใช้ในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านภารกิจที่เกี่ยวข้องสร้างสรรคได้ยิ่งบ้าง

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็น
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาต่อไป		<p>3. ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมตามแผน คิดว่าอยากเพิ่มเติมหรือปรับเปลี่ยนส่วนใดหรือไม่ อย่างไร</p> <ul style="list-style-type: none"> - รูปแบบกิจกรรมเป็นยังงั่บ้าง ทำให้เกิดความเข้าใจในเรื่องนั้นมากขึ้น อยากปรับเปลี่ยนหรือเพิ่มเติม - วิทยากรกระบวนการผู้นำกิจกรรม ควรปรับปรุงในเรื่องไหนอีกมั้ เพื่อให้เราสามารถเรียนรู้ประเด็นสำคัญได้ยิ่งขึ้น



เครื่องมือการวิจัยที่ 11

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ประเด็นการสนทนากลุ่มใช้เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยปฏิบัติการเปรียบเทียบความสอดคล้องและความแตกต่างในการปฏิบัติกับเป้าหมายของแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และนำผลลัพธ์ที่ได้มาวางแผนปฏิบัติการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในระยะต่อไป

ผู้ร่วมประชุมที่ 1 ตำแหน่ง / บทบาท ผู้ร่วมประชุมที่ 2 ตำแหน่ง / บทบาท
 ผู้ร่วมประชุมที่ 3 ตำแหน่ง / บทบาท ผู้ร่วมประชุมที่ 4 ตำแหน่ง / บทบาท
 ผู้ร่วมประชุมที่ 5 ตำแหน่ง / บทบาท ผู้ร่วมประชุมที่ ก ตำแหน่ง / บทบาท
 เมื่อวันที่ เวลา น. สถานที่

เรื่อง	ผู้ให้ข้อมูล	ประเด็น
ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ	1.ผู้บริหารวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว 2.ตัวแทนส่วนงานท่องเที่ยว 3.ตัวแทนส่วนงานอำนาจการ	1. กิจกรรมหรือขั้นตอนใดบ้างที่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ 2. กิจกรรมหรือขั้นตอนใดบ้างที่ไม่เป็นไปตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ เพราะเหตุใดจึงเป็นเช่นนั้น 1. ประเด็นที่อยากเพิ่มเติม เพื่อให้เป็นมีสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีอาชีพ - ประเด็นที่รู้สึกว่าตัวเราเองยังขาดหรือเป็นกังวล หากต้องทำหน้าที่เป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ - ประเด็นที่คิดว่าว่าคนในทีมของเรายังขาดอยู่ ต้องได้รับการฝึกฝนเพิ่มเติม 2. รูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมกับบริบทเรียนรู้ในประเด็นที่อยากเพิ่มเติมคืออะไร ต้องทำอย่างไร หรือใช้อุปกรณ์อะไรบ้าง



ภาคผนวก ง

การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

หลักการและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ปัจจุบันการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism) ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับการได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐให้ชุมชนต่างๆ หันมาจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการนำทรัพยากรทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่มีอยู่ในชุมชนมานำเสนอให้นักท่องเที่ยว ในรูปแบบการบอกเล่าเรื่องราว การทดลองลงมือทำด้วยตนเอง ซึ่งก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างชุมชนกับนักท่องเที่ยวและกลายเป็นประสบการณ์การท่องเที่ยวที่ลึกซึ้งและแท้จริง

การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ไม่เพียงให้ความสำคัญกับ “การทำปัจจุบันให้ดี” ด้วยการทำงานร่วมกัน การฟื้นฟู รักษา และปกป้องทรัพยากรทางการท่องเที่ยวให้คงอยู่เท่านั้น แต่ยังรวมถึง “การทำให้อย่างยั่งยืน” ด้วยการสานต่อหรือสืบทอดของคนรุ่นต่อไป เนื่องจากจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้นสามารถสร้างคุณค่าและมูลค่าให้กับคนในชุมชนได้ ทั้งการมีรายได้ การได้รับการตอบสนองทางจิตใจ การรักษามรดกทางวัฒนธรรม และการอนุรักษ์ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน

ที่ผ่านมา การสร้างความยั่งยืนให้กับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน มุ่งเน้นไปยังการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในปัจจุบันให้มีสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น การสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การบริหารจัดการ การออกแบบกิจกรรมและการพัฒนาผลิตภัณฑ์ ผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งสะท้อนถึงการพัฒนาที่เน้นการเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงานในปัจจุบัน แต่ยังขาดการพัฒนาสมรรถนะที่เน้นความยั่งยืนในอนาคต ดังนั้นจึงทำให้เกิด “การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์” ซึ่งเป็นการพัฒนาความสามารถหรือคุณลักษณะเฉพาะบุคคลที่ทำให้การจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการบริหารจัดการภายในองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร มีผลงานที่โดดเด่น และเป็นต้นแบบในการทำงานให้แก่บุคลากรรุ่นต่อไปหรือหน่วยงานอื่นที่มีบริบทใกล้เคียงกันได้ เช่น การเห็นคุณค่าในตนเอง การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ ดึงดูดใจ ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ เป็นต้น

ทั้งนี้การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ดำเนินการบนพื้นฐานการจัดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเปลี่ยนแปลงองค์กร กล่าวคือ กิจกรรมการเรียนรู้ในคู่มือนี้ ที่ประกอบด้วยการบรรยายและ

อภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา กิจกรรมแบบรายบุคคล กิจกรรมแบบกลุ่ม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง แสดงให้เห็นถึงกระบวนการพัฒนาความเป็นมนุษย์ในทุกมิติ ผ่านการมีประสบการณ์จากการสังเกตตนเอง สังเกตผู้อื่น การเข้าร่วมกลุ่ม การทำงานและการใช้ชีวิต และการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง (Kolb & Kolb, 1975; Knowles, 1980) ทำให้มีแก่นความรู้ในหัวข้อนั้นๆ มีทักษะพื้นฐานที่จำเป็น และมองเห็นแนวทางการนำความรู้และทักษะไปประยุกต์ใช้ที่สอดคล้องกับภาระงานและวัฒนธรรมองค์การ (Drenth, Thierry, & Wolff, 1998; Cooper-Thomas & Anderson, 2006; Noe, 2008)

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นี้ จะแนวทางในการฝึกฝนและเติมเต็มสมรรถนะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว นักพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือผู้ที่สนใจด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) ของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ย่อยดังนี้

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการมีคุณลักษณะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
2. อธิบายคุณลักษณะของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
3. สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนด้วยความเข้าใจหลักการ เห็นถึงคุณค่าในตนเอง ผู้อื่น และมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

สมรรถนะที่พึงประสงค์

การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นี้ มุ่งเน้นให้เกิดสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) อันเกิดจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ความต้องการใน 3 กลุ่ม คือ

1. **กลุ่มความสามารถทางการคิด** ได้แก่ การทบทวนความรู้และประสบการณ์ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์
2. **กลุ่มความสามารถทางอารมณ์** ได้แก่ ความเชื่อมั่นในตนเอง บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ
3. **กลุ่มความสามารถทางสังคม** ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง การช่วยเหลือแบ่งปัน

กลุ่มเป้าหมาย

1. บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว
2. ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในชุมชน
3. เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

แนวปฏิบัติในการดำเนินการ

1. ช่วงก่อนดำเนินการ

1.1 การสร้างสัมพันธภาพกับบุคลากรในองค์กร เพื่อให้ได้รับความยินดีในการศึกษาข้อมูลและพัฒนาองค์กร โดยใช้กลยุทธ์การส่วนตัว และกลยุทธ์การให้ประโยชน์

1.2 การทำความเข้าใจองค์กรและกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เห็นความเป็นไปได้ ช่องทางการดำเนินการวิจัยปฏิบัติการในองค์กร และสร้างความเชื่อมั่นในตัวผู้วิจัย โดยใช้กลยุทธ์การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตัวบุคคล กลยุทธ์การรวบรวมข้อมูลจากการสังเกต และกลยุทธ์การตรวจสอบข้อมูลโดยผู้เชี่ยวชาญและการคืนข้อมูลให้แก่ผู้ให้ข้อมูล

1.3 การวิเคราะห์ประเด็นและความจำเป็น เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน เกี่ยวกับความเป็นที่มา และแนวทางการดำเนินการในขั้นต่อไป โดยใช้กลยุทธ์การวิเคราะห์ความจำเป็น และกลยุทธ์การลำดับความสำคัญเร่งด่วน

1.4 การจูงใจเพื่อสร้างความร่วมมือ เห็นความสำคัญและคุณค่าของการร่วมกิจกรรม รู้สึกเป็นเจ้าของและร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการครั้งนี้ โดยใช้กลยุทธ์การจูงใจภายนอกด้วยสิ่งตอบแทน ของรางวัล และกลยุทธ์การจูงใจภายในอย่างความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการดำเนินการ

2. ช่วงระหว่างดำเนินการ

2.1 การกระตุ้นให้ผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ โดยใช้กลยุทธ์การออกแบบกิจกรรมที่มีเนื้อหาจากง่ายไปยาก ให้มีส่วนร่วมน้อยไปมาก และกำหนดกิจกรรมนิ่งสลับเคลื่อนไหว และกลยุทธ์การจัดสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ตามความเหมาะสมของหัวข้อ

2.2 การแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่คาดฝันเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร โดยใช้กลยุทธ์การรักษาสัมพันธภาพกับผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการผ่านแอปพลิเคชัน และการสอบถามจากหน่วยงานที่ดูแลวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวแห่งนี้ และกลยุทธ์การวางตัวเป็นกลางระมัดระวังในการแสดงความคิดเห็นแบบสุดไถ่

2.3 การถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง โดยใช้กลยุทธ์การออกแบบ เนื้อหาด้วยเหตุการณ์ที่เคยเกิดขึ้นจริงในองค์กร ใช้ประสบการณ์ของผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการนำเข้าสู่ หลักการ และให้ทดลองปฏิบัติก่อนปฏิบัติจริง และกลยุทธ์ที่ความยืดหยุ่นในการเรียนรู้

3. ช่วงหลังดำเนินการ

3.1 การประเมินผล เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของโครงสร้างความสัมพันธ์ ระหว่างแนวคิดทฤษฎีทางจิตวิทยา ขั้นตอนของกิจกรรม สื่อการเรียนรู้ และกระบวนการ ประเมินผล ที่ทำให้เกิดความสามารถหรือคุณลักษณะภายในเฉพาะบุคคล ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไข และการถอนตัวของผู้วิจัย โดยใช้กลยุทธ์การวางแผนการประเมิน 3 ช่วง ได้แก่ การประเมินก่อน ระหว่าง และหลังร่วมกิจกรรมการเสริมสร้าง และกลยุทธ์การสร้างความร่วมมือในการให้ข้อมูลตั้งคำถามและการเขียนข้อเสนอแนะโดยไม่เปิดเผยชื่อ

3.2 การติดตามผลการถ่ายโยงการเรียนรู้สู่การปฏิบัติในงานจริง เพื่อยืนยันว่าผู้ร่วมวิจัยปฏิบัติการได้นำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เป็นนักสร้างผู้ สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ด้วยตนเอง โดยใช้กลยุทธ์กลยุทธ์การรักษาสัมพันธภาพ ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ และเข้าไปกดไลค์หรือแสดงความคิดเห็นเชิงชื่นชมใน Facebook ของ องค์กร

การสำรวจคุณสมบัติของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

รายละเอียด		ใช่	ไม่ใช่
กลุ่มความสามารถทางการคิด			
การถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์	1. สังเกตลักษณะท่าทีความสนใจของผู้สืบทอดฯ		
	2. ค้นหาแนวทางการสอนงานที่สอดคล้องกับจริตของตนเอง		
	3. นำเสนอข้อมูลด้วยภาษาและท่าทีเชิงบวก		
	3. ติดตามและให้ข้อมูลป้อนกลับ		
ไหวพริบในการ จัดการสถานการณ์	1. สังเกตสถานการณ์ที่กำลังเกิดขึ้นอย่างมีสติ		
	2. เชื่อมโยงสิ่งรอบตัวเพื่อใช้ในการจัดการสถานการณ์ให้ดีขึ้น		
	3. สามารถพลิกแพลงสถานการณ์ได้อย่างสร้างสรรค์		
กลุ่มความสามารถทางอารมณ์			
บุคลิกภาพภายนอก	1. แต่งกายเหมาะสมตามกาลเทศะ		
	2. แสดงออกอย่างกระตือรือร้น		
	3. ใช้น้ำเสียงสอดคล้องกับเรื่องราว และพูดชัดถ้อยชัดคำ		
	4. ใช้ถ้อยคำสุภาพ เหมาะกับวัย/ความสนใจของผู้สืบทอด		
	5. ควบคุมการเคลื่อนไหวร่างกายได้สอดคล้องกับเรื่องราว		
บุคลิกภาพภายใน	1. เชื่อมั่นในตนเอง		
	2. จริงใจ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น		
	3. มีความรอบรู้		
	4. มีอารมณ์ขัน		
	5. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย		
กลุ่มความสามารถทางสังคม			
การเห็นคุณค่าใน ตนเองและผู้อื่น	1. มั่นใจว่า ทุกคนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันไป		
	2. มั่นใจว่า ทุกคนอยากมีตัวตนและเป็นคนสำคัญ		
	3. มองโลกในแง่ดี บนพื้นฐานความเป็นจริง		
	4. พร้อมที่จะปรับตัวและเรียนรู้ผู้อื่น		
การช่วยเหลือ แบ่งปัน	1. ให้ความสำคัญกับการพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน		
	2. มุ่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว		
	3. ใส่ใจความรู้สึกและรับรู้ถึงความต้องการของผู้สืบทอด		
	4. มีความกตัญญูต่อการตอบแทนคุณ		

การสำรวจคุณสมบัติของผู้ใช้รูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

รายละเอียด		ใช่	ไม่ใช่
ความรู้ความเข้าใจ			
จิตวิทยา	ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่		
	ทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน		
	ทฤษฎีการรับรู้และทัศนคติต่องาน		
กระบวนการกลุ่ม	กระบวนการสื่อสาร		
	กระบวนการเกิดกลุ่ม		
	ภาวะผู้นำ และการทำงานเป็นทีม		
	กระบวนการแข่งขันและตัดสินใจร่วมกัน		
	บทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมกรอยู่หรือทำงานร่วมกัน		
การจัดการ	การออกแบบ วางแผน และการควบคุมการดำเนินงาน		
	การตัดสินใจและการแก้ไขปัญหา		
	การพัฒนาบุคลากรด้วยการสอนงาน		
องค์การ	วัฒนธรรมองค์การ		
	วิสัยทัศน์ พันธกิจ และโครงสร้างการทำงาน		
	สัมพันธภาพระหว่างบุคคลภายในองค์การ		
ทักษะ			
ทักษะการบริหารจัดการตนเอง	ตั้งเป้าหมายและกำหนดแนวทางการไปถึงเป้าหมาย		
	ควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามแผน		
	บริหารจัดการความเครียด		
ทักษะการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น	สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น		
	รักษาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น		
ทักษะการให้คำแนะนำปรึกษา	ฟังและทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง		
	สร้างแรงบันดาลใจ		
	ให้ข้อมูลได้อย่างถูกต้องชัดเจน		
ทักษะการสร้างการเปลี่ยนแปลง	การวิเคราะห์และออกแบบแผนการเปลี่ยนแปลงองค์การ		
	การวิจัยเชิงปฏิบัติการในองค์การ		
ทัศนคติ			
เห็นคุณค่าและความสำคัญของการเสริมสร้างสมรรถนะ			
มีศรัทธาต่อการทำหน้าที่ผู้ดำเนินการเสริมสร้างสมรรถนะ			
เชื่อมั่นว่าทุกคนสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้			

สาระการเรียนรู้

สมรรถนะเฉพาะบุคคล	สาระสำคัญ	กิจกรรมการเรียนรู้	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ทรัพยากร	การประเมินผล
กลุ่มความสามารถทางการคิด					
โมเดลการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้าน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน	การทบทวน ความรู้และ ประสบการณ์ การถ่ายทอด การถ่ายทอด ความรู้และ ประสบการณ์	1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (3 ชั่วโมง) 1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (9 ชั่วโมง) 2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในสถานการณ์การทำงาน จริง (1 เดือน)	1. เห็นความสำคัญของการมีความสามารถทางการคิดที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้าน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 2. เข้าใจบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของการเป็นนักสร้างผู้ สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง สรรค์	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม 3. กระดาษ 4. เครื่องเขียน 5. อุปกรณ์กิจกรรมฝึก ปฏิบัติ	1. ความรู้ความเข้าใจเชิงแนวคิดทฤษฎี 2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม 3. คุณภาพการ ถ่ายทอดความรู้และ ประสบการณ์ และ ใหว่ปรับในกา จัดการสถานการณ์
โมเดลการจัดการ จัดการ สถานการณ์ที่ เกี่ยวข้องกับการสอน งาน	ใหว่ปรับในกา จัดการ สถานการณ์	1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (6 ชั่วโมง) 2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในสถานการณ์การทำงาน จริง (1 เดือน)	3. มีแนวทางการเสริมสร้างและ พัฒนาผู้สืบทอดด้านการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างมี ระบบและสอดคล้องกับ สถานการณ์	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม 3. กระดาษ 4. เครื่องเขียน 5. อุปกรณ์กิจกรรมฝึก ปฏิบัติ	

สมรรถนะเฉพาะบุคคล	สาระสำคัญ	กิจกรรมการเรียนรู้	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ทรัพยากร	การประเมินผล
กลุ่มความสามารถทางอารมณ์					
โมดูลบุคลิกภาพของนักศึกษาผู้สอบทอติด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์	<p>ความเชื่อมั่นในตนเอง</p> <p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p>	<p>1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (6 ชั่วโมง)</p> <p>2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง (1 เดือน)</p>	<p>1. เห็นความสำคัญของการมีความสามารถทางอารมณ์ที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สอบทอติด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์</p> <p>2. เข้าใจกระบวนการเกิดบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>3. มีความมั่นใจในตนเอง</p> <p>3. มีแนวทางพัฒนาบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจและมีความมั่นใจในตนเอง</p>	<p>1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม</p> <p>2. สมุดกิจกรรม</p> <p>3. กระดาษ</p> <p>4. เครื่องเขียน</p> <p>5. อุปกรณ์กิจกรรมฝึกปฏิบัติ</p>	<p>1. ความรู้ความเข้าใจเชิงแนวคิดทฤษฎี</p> <p>2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม</p> <p>3. ความก้าวหน้าในการแสดงออกถึงบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>และมีความมั่นใจในตนเอง</p>
		<p>1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ (6 ชั่วโมง)</p> <p>2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง (1 เดือน)</p>	<p>บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ</p> <p>และมีความมั่นใจในตนเอง</p> <p>3. มีแนวทางพัฒนาบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจและมีความมั่นใจในตนเอง</p>		

สมรรถนะเฉพาะบุคคล	สาระสำคัญ	กิจกรรมการเรียนรู้	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ทรัพยากร	การประเมินผล
กลุ่มความสามารถทางสังคม					
โมเดลการอุทิศตนเพื่อการพัฒนา	การเห็นคุณค่าในตนเอง	1. กลุ่มสัมพันธ์ (6 ชั่วโมง) 2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในสถานการณ์การทำงาน จริง (1 เดือน)	1. เห็นความสำคัญของการมีความสามารถทางสังคมที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้าน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 2. เข้าใจความสัมพันธ์ระหว่าง นักสร้างผู้สืบทอดด้าน การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และผู้สืบ ทอด 3. มีแนวทางสร้างและรักษา ความสัมพันธ์ระหว่างนักสร้างผู้ สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์และผู้สืบทอด	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม 3. กระดาษ 4. เครื่องเขียน 5. อุปกรณ์กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ 6. อุปกรณ์กิจกรรมฝึกปฏิบัติ	1. ความรู้ความเข้าใจเชิงแนวคิดทฤษฎี 2. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม 3. ทักษะการคิดที่มีต่อการ อุทิศตนเพื่อการ พัฒนาในฐานะนัก สร้างผู้สืบทอดด้าน การท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์
	การช่วยเหลือ แบ่งปัน	1. กลุ่มสัมพันธ์ (6 ชั่วโมง) 2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง ในสถานการณ์การทำงาน จริง (1 เดือน)			

โมดูลที่ 1 การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความสามารถทางสังคม (Social intelligence competency) เป็นการเข้าใจและยอมรับคุณค่าในตัวบุคคลอื่น และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกและความต้องการที่เกิดขึ้นร่วมกับผู้อื่นเพื่อการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยในรูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวนี้ ประกอบด้วย

1. การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการรับรู้เกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นว่า ทุกคนล้วนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถที่อาจเหมือนหรือแตกต่างกันไป และทุกคนอยากมีตัวตน อยากเป็นคนสำคัญ มองโลกในแง่ดี บนพื้นฐานความเป็นจริง และพร้อมที่จะปรับตัวและเรียนรู้จากคนรอบข้าง
2. การช่วยเหลือแบ่งปัน บางครั้งถูกเรียกว่า การให้ การช่วยเหลือ หรือการแบ่งปัน ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดี หรือความราบรื่นในการทำงาน โดยบุคคลที่มีความเสียสละรู้จักช่วยเหลือแบ่งปันมักเป็นผู้ที่ให้ความสำคัญกับการพึ่งพาอาศัยซึ่งกัน มุ่งสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระยะยาว ใส่ใจความรู้สึกและรับรู้ถึงความต้องการของผู้สืบทอด รวมทั้งมีความกตัญญูต่อการตอบแทนคุณ

โดยการพัฒนาสมรรถนะด้านการอุทิศตนเพื่อการพัฒนาเกิดจากเข้าใจคุณค่าที่เกิดจากการปฏิบัติหรือประสบการณ์ที่ผ่านมา ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างนี้จึงนำกระบวนการและการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากสื่ออุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตัวต่อจิ๊กซอว์ ก้อนหิน กระดาษ และเครื่องเขียน ช่วยให้นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีประสบการณ์จากการสังเกตตนเอง สังเกตผู้อื่น การเข้าร่วมกลุ่มการทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้มีความตื่นตัวและมองเห็นแนวทางการเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการทำงาน

หัวข้อที่ 1 การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น

กิจกรรมที่ 1.1 การมองตนเองและผู้อื่นในทางบวก

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น
2. บอกลักษณะและแนวทางการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่นได้

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. กลุ่มสัมพันธ์		
1.1 กิจกรรมกลุ่ม	60 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม
1.2 บทบาทสมมติ	45 นาที	2. สมุดกิจกรรม
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	3. กระดาษโปสเตอร์
		4. เครื่องเขียน
		5. บัตรคำสถานการณ์จำลอง

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชำนาญ

- 1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการมองตนเองและผู้อื่นในทางบวก
- 1.2 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมองตนเองและผู้อื่นในทางบวก
 - ความหมายและลักษณะ
 - คุณประโยชน์
 - แนวทางการพัฒนา
- 1.3 เล่าเรื่องราวบุคคลตัวอย่างที่มองตนเองและผู้อื่นในทางบวก เช่น ฌอน บูรณะหิรัญ หรือคุณขุนเขา สินธุสน เขจรบุตร หรือคุณปู กมลชนก ปานใจ เป็นต้น
- 1.4 ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมถึงความเชื่อมโยงระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น

2. ขั้นการเรียนรู้

2.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคิดและเขียนคำตอบลงในกระดาษโพทอิท “หากสามารถเลือกเกิดอยากเกิดเป็นอะไร เพราะเหตุใด”

2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทายคำตอบของผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคน เมื่อทายถูกผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนนั้นต้องบอกเหตุผลว่าเพราะอะไรจึงอยากเลือกเกิดเป็นสิ่งนั้น

2.3 สะท้อนคิดเกี่ยวกับเหตุผลในการเลือกเกิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมตามแนวคิดมนุษยนิยม (Humanism)

2.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคิดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็น “ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจะเป็นคนสำคัญมีคุณค่าได้อย่างไร”

2.5 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งกลุ่ม และแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับการมองเห็นตนเองและผู้อื่นในทางบวก ตามสถานการณ์ที่กำหนด (สมุดกิจกรรมหน้าที่ 8)

2.6 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกความรู้ของตนเองแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับการมองเห็นตนเองและผู้อื่น

2.7 สะท้อนคิดเกี่ยวกับการมองเห็นตนเองและผู้อื่นในทางบวกตามแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น (Esteem)

3. ขั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญการมองเห็นตนเองและผู้อื่นในทางบวก

3.3 ย้ำถึงความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น ความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 7

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรม (สมุดกิจกรรมหน้าที่ 35-38)

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการสะท้อนคิด และการทำกิจกรรมกลุ่ม
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามประเด็นที่กำหนด
 - 2.1 คุณค่าของตนเอง
 - 2.2 คุณค่าของผู้อื่น
 - 2.3 การเป็นคนมีคุณค่าสำหรับวิสาภิศจุมนชนท่องเที่ยวที่จัดการท่องเที่ยวเชิง

สร้างสรรค์



หัวข้อที่ 1 การเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่น

กิจกรรมที่ 1.2 การรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ตระหนักถึงการเห็นคุณค่าในตนเองและผู้อื่นตามความเป็นจริงที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
2. อธิบายแนวทางการรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริงได้

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. กลุ่มสัมพันธ์ 1.1 กิจกรรมกลุ่ม	150 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองใน สถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	3. ชุดอุปกรณ์ก้อนหิน 4. กระดาษปริ้นชาร์ต 5. เครื่องเขียน

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชำนาญ

- 1.1 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริง
 - ความหมายและลักษณะ
 - คุณประโยชน์
 - แนวทางการพัฒนา
- 1.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูภาพกำกับ และบอกสิ่งที่เห็น (สมุดกิจกรรมหน้าที่ 9)
- 1.3 เชื่อมโยงคำตอบของผู้เข้าร่วมกิจกรรม กับแนวคิดการรับรู้ทางสังคมของมนุษย์ (Social Perception)
- 1.4 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริง

2. ชั้นการเรียนรู้

- 2.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาดูก่อนหินที่วางอยู่ตรงหน้า และให้แต่ละคนเลือกก่อนหิน คนละ 1 ก้อน
- 2.2 สะท้อนคิดเกี่ยวกับการได้ก่อนหินมาเป็นของตน ตามแนวคิดการเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control)
- 2.3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาดูก่อนหินที่ได้ จากนั้นให้แต่ละคนเล่าถึงก่อนหินของตนเอง
- 2.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาเลือกคนที่นำเสนอได้เข้าใจ ชัดเจน เห็นภาพมากที่สุด และสอบถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่า เพราะเหตุใดจึงเลือกบุคคลดังกล่าว
- 2.5 สะท้อนคิดเกี่ยวกับการเลือกบุคคลจากการนำเสนอข้อมูล ตามแนวคิดการเชื่ออำนาจในตน (Locus of Control)
- 2.6 ทำทายความสามารถของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้วยการแบ่งเป็น 2 กลุ่ม แล้วให้นำก่อนหินของตนใส่ลงในตะกร้า จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมหลับตาแล้วหยิบก่อนหินของตนเองขึ้นมา เมื่อหยิบได้ถูกต้องให้นำก่อนหินของตนกลับไปคืนในตะกร้า ไล่เรียงไปจนครบทุกคน
- 2.7 สะท้อนคิดเกี่ยวกับข้อควรระวังในการรับรู้ผู้อื่น/สิ่งอื่น และการมองหาข้อดีของผู้อื่นอย่างลึกซึ้งและจริงใจ
- 2.8 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันพิจารณาข้อดีของแต่ละคนที่ได้ระบุไว้ในกิจกรรมก่อนหน้า เพื่อเสนอโอกาสที่ใช้ประโยชน์จากข้อดีเพื่อการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- 2.9 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคนนำก่อนหินของตนไปซ่อนในที่ที่คิดว่ายากต่อการหาเจอหรือนำมาได้ โดยต้องอยู่ภายในบริเวณที่กำหนด
- 2.10 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับมือกันเป็นวงกลม เพื่อเดินไปหยิบก่อนหินของแต่ละจนครบทุกก้อน โดยมีไม่หลุดออกจากกัน
- 2.11 พูดถึงภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำกิจกรรม จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกสาเหตุที่ทำให้ภารกิจนี้สำเร็จ
- 2.15 สะท้อนคิดเกี่ยวกับความสำเร็จอันเกิดจากการไวต่อการรับรู้ การใส่ใจผู้อื่น และความเชื่อมั่นในความพยายามของตนเองและผู้อื่น

3. ชั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญการรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริง

3.3 ย้ำถึงความสำคัญของการรับรู้ตามความเป็นจริง และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการรับรู้คุณค่าของผู้อื่นตามความเป็นจริง

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรมหน้าที่

10

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 35-38

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการสะท้อนคิด และการทำกิจกรรมกลุ่ม
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามประเด็นที่กำหนด
 - 2.1 การสังเกต
 - 2.2 การรับรู้ตามความเป็นจริง
 - 2.3 การนำคุณค่าในตนเองและผู้อื่นมาใช้ประโยชน์ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

หัวข้อที่ 2 การช่วยเหลือแบ่งปัน

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ตระหนักถึงความสำคัญของการให้อย่างสร้างสรรค์และการเสียสละที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้
2. บอกลักษณะและแนวทางการการเป็นผู้ให้อย่างสร้างสรรค์ได้

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. กลุ่มสัมพันธ์ 1.2 กิจกรรมกลุ่ม	105 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองใน สถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	3. ชุดอุปกรณ์ต่อจิ๊กซอว์ 4. ชุดอุปกรณ์สร้างสะพานวัดใจ

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชี้นำ

1.1 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการช่วยเหลือแบ่งปัน

- ความหมายและลักษณะ
- คุณประโยชน์
- แนวทางการพัฒนา

1.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอบุคคลต้นแบบที่เป็นผู้ให้และเล่าถึงการกระทำของบุคคลนั้น

1.3 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการช่วยเหลือแบ่งปัน

2. ขั้นการเรียนรู้

2.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมรวมกลุ่ม กลุ่มละ 3 คน และแจกชุดอุปกรณ์ต่อจิ๊กซอว์ให้แต่ละกลุ่ม

2.2 อธิบายภารกิจ กฎกติกา เงื่อนไขข้อควรระวังอย่างละเอียด

2.3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำชิ้นส่วนที่ได้มาประกอบกันให้เกิดเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส คนละ 1 รูป โดยสี่เหลี่ยมทุกรูปจะมีขนาดเท่ากัน และปฏิบัติตามกฎกติกาอย่างเคร่งครัด

2.4 พูดถึงภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำกิจกรรม จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกสาเหตุที่ทำให้ภารกิจนี้สำเร็จ

2.5 สะท้อนคิดเกี่ยวกับความสำเร็จอันเกิดการให้อย่างสร้างสรรค์

2.6 แบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็น 3 กลุ่ม จากนั้นอธิบายภารกิจ กฎกติกา เงื่อนไขข้อควรระวังอย่างละเอียด

2.7 ให้แต่ละกลุ่มวางแผน และลงมือสร้างสะพานวัดใจที่มีความสูง สวยงาม และแข็งแรง โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกลุ่มจะต้องนำของรักของตัวเองมาแลกกับอุปกรณ์สร้างสะพานวัดใจ ซึ่งของรักแต่ละชิ้นจะมีมูลค่าในการแลกอุปกรณ์ได้แตกต่างกัน

2.8 เมื่อครบกำหนดเวลา ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลงานของกลุ่ม และร่วมกันตัดสิน

2.9 พูดถึงภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำกิจกรรม จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกสาเหตุที่ทำให้ภารกิจนี้สำเร็จ

2.10 สะท้อนคิดเกี่ยวกับความสำเร็จอันเกิดจากการเสียสละ

3. ชั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญการช่วยเหลือแบ่งปัน

3.3 ย้ำถึงความสำคัญของการให้อย่างสร้างสรรค์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการให้อย่างสร้างสรรค์

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรมหน้าที่

12

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 35-38

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการสะท้อนคิด และการทำกิจกรรมกลุ่ม
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามสมุดกิจกรรม

โมดูลที่ 2 การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยว เชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความสามารถทางการคิด (Cognitive intelligence competency) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่จะนำไปสู่ความมีเหตุมีผลในการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยในรูปบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวนี้ ประกอบด้วย

1. การจัดการความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และการบริหารจัดการองค์การประเภทวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยว เป็นการพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนแนวคิดความเชื่อหรือประสบการณ์ของตนเองกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เพื่อรวบรวมแนวทางการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

2. การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ เป็นการสื่อสารถึงความเข้าใจ ความรู้สึก และการกระทำที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ของ “บุคลากรเดิม” ซึ่งมีความเชี่ยวชาญหรือคุ้นเคย ในงานนั้นๆ มาก่อน เพื่อให้ “บุคลากรใหม่” สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย หรือสามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ โดย (1) พยายามสังเกตลักษณะผู้สืบทอด (2) ค้นหาแนวทางที่เหมาะสมกับผู้สืบทอด โดยไม่ขัดแย้ง กับจริตของตนเอง (3) วางแผนการสอนงานด้วยการทำความเข้าใจเป้าหมายและรายละเอียดเกี่ยวกับงาน (3) นำเสนอข้อมูลด้วยการให้ความเห็น ให้คำแนะนำ ด้วยภาษาและท่าทางเชิงบวก (4) ติดตามผลการสอนงาน ผ่านการสังเกต ชักถาม และให้ข้อมูลป้อนกลับ

โดยการพัฒนาสมรรถนะด้านการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนต้องอาศัยการฝึกฝนในหลายรูปแบบ และการทำซ้ำๆ นเกิดความชำนาญ ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างนี้จึงนำแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากเนื่องจากกิจกรรมการเรียนรู้ที่ต้องทำร่วมกับผู้อื่น เช่น การอภิปรายกลุ่ม การเรียนรู้จากกรณีศึกษา บทบาทสมมติ การฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จำลองและสถานการณ์จริง สามารถช่วยให้ผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่เกิดความสนใจ ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ได้ทบทวนได้ใช้ประสบการณ์ของตนเองเพื่อต่อยอดเป็นองค์ความรู้และประสบการณ์ใหม่ บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศที่เป็นกันเอง จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนความคิดมุมมอง อารมณ์รู้สึก และพฤติกรรมในการทำงานให้เป็นอย่างยั่งยืน

หัวข้อที่ 1 การทบทวนความรู้และประสบการณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. เห็นคุณค่าและความสำคัญของบทบาทหน้าที่ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ตนรับผิดชอบ
2. บอกขั้นตอนและบทบาทหน้าที่ในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ตนรับผิดชอบได้อย่างเป็นระบบ

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.1 บรรยายแบบมีส่วนร่วม 1.2 อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ 1.3 สร้างชิ้นงานงานร่วมกัน	180 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. กระดาษฟลิปชาร์ต 3. เครื่องเขียน

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชี้นำ
 - 1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการทบทวนความรู้และประสบการณ์
 - 1.2 ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับอายุงาน ประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
2. ขั้นการเรียนรู้
 - 2.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งกลุ่มตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบ เช่น ส่วนงานอำนวยความสะดวกเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน
 - 2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกลุ่ม บอกขั้นตอนการทำงาน เทคนิคพิเศษ ปัญหาอุปสรรค แนวทางการรับมือและแก้ไข ที่เกิดขึ้นในการทำงานในฝ่ายงานที่ตนรับผิดชอบ โดยมีวิทยากรกระบวนการเป็นผู้จัดบันทึก (สมุดกิจกรรมหน้าที 14)
 - 2.3 นำข้อมูลที่บันทึกได้ มาแสดงให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มอื่นๆ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในกรณีรายละเอียดไม่ครบหรือไม่ชัดเจน

2.4 สะท้อนคิดเกี่ยวกับกระบวนการได้มาซึ่งข้อมูล กับกระบวนการจัดการความรู้ (Knowledge Management)

3. ชั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญการทบทวนความรู้และประสบการณ์

3.3 ย้ำถึงประโยชน์ของการทบทวนความรู้และประสบการณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการทบทวนความรู้และประสบการณ์

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามประเด็นที่กำหนด
 - 2.1 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในฝ่ายงานที่รับผิดชอบ
 - 2.2 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการรับมือและแก้ไข

หัวข้อที่ 2 การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

จุดมุ่งหมาย

- 1.ตระหนักถึงความสำคัญเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ในการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน
- 2.อธิบายหลักการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- 3.ถ่ายทอดกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้ตามหลักการ

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ		
1.2 การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	60 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม
1.3 กิจกรรมคู่	120 นาที	2. กระดาษพริบชาร์ต
1.3 กิจกรรมกลุ่ม (วางแผน)	180 นาที	3. เครื่องเขียน
1.4 กิจกรรมกลุ่ม (ฝึกปฏิบัติ)	360 นาที	4. สมุดกิจกรรม
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม
		2. สมุดกิจกรรม

ขั้นตอน

1. ชี้นำ
 - 1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
 - 1.2 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
 - ความหมายและลักษณะ
 - คุณประโยชน์
 - 1.3 ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับวิธีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ที่ผ่านมา และผลลัพธ์ของการใช้วิธีการดังกล่าว
 - 1.4 ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับวิธีการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์แบบอื่นๆ ที่เคยเห็นหรือรู้จัก แต่ยังไม่เคยนำมาใช้ และผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้น หากนำวิธีการนั้นมาใช้
2. ขั้นการเรียนรู้

2.1 อธิบายระบบพี่เลี้ยงสอนงาน และการสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Mentoring)

2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอภิปรายร่วมกันในประเด็นแนวทางการสอนงานด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บนพื้นฐานความเข้าใจเรื่องการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้อื่น และการช่วยเหลือแบ่งปัน

2.3 อธิบายหลักการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก (Positive feedback)

2.4 อภิปรายร่วมกันในประเด็นการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวกในการทำงานด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บนพื้นฐานความเข้าใจเรื่องการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้อื่น และการช่วยเหลือแบ่งปัน

2.5 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่กับผู้เข้าร่วมกิจกรรมที่อยู่ต่างฝ่ายงาน จากนั้นให้แลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับหัวข้อการทำงานด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่พบจากการให้ข้อมูลในหัวข้อที่ 1 การทบทวนความรู้และประสบการณ์

2.6 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคู่ออกมาถ่ายทอดข้อมูลของตน โดยผู้เข้าร่วมกิจกรรมคู่ที่ไม่ได้นำเสนอและวิทยากรกระบวนกรเป็นผู้สังเกตและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการถ่ายทอดข้อมูลนั้น บนพื้นฐานการสอนงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก

2.7 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรมของตนเองกับหลักการที่เรียนรู้ ทั้งในฐานะผู้ถ่ายทอดข้อมูลและผู้ให้ข้อเสนอแนะ (สมุดกิจกรรมหน้า ที่ 16 และ 18)

2.8 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแบ่งกลุ่มตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

2.9 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละกลุ่มจัดทำแผนปฏิบัติการในการถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้กับอาสาสมัคร (สมุดกิจกรรมหน้า ที่ 19-20)

2.9 แนะนำผู้เกี่ยวข้องกับกิจกรรม (ผู้ถ่ายทอด และผู้สืบทอด) เป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมการฝึกถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนในสถานการณ์จำลอง

2.10 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมซึ่งได้รับบทบาทให้เป็นผู้ถ่ายทอดฯ เข้าประจำฐานตามที่ได้รับมอบหมาย และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการที่วางไว้ ในขณะที่เดียวกันผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นๆ ทำหน้าที่สังเกตและให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวกเกี่ยวกับการสอนงานด้วยการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ (ไต่เรียงไปจนครบทุกฐาน)

2.11 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกความรู้สึกของตนเองทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนให้กับอาสาสมัคร

2.12 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาข้อมูลป้อนกลับที่ได้รับ และบอกแนวทางการพัฒนาตนเองในอนาคต

2.13 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันสรุปความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่จากการฝึกถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนในสถานการณ์จำลอง

3. ชั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

3.3 ย้ำถึงหลักการสอนงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการสอนงานและการให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรมหน้าที่

22

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 39-46

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการทำกิจกรรมกลุ่ม
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามสมุดกิจกรรม
 - 2.1 การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
 - 2.2 การให้ข้อมูลป้อนกลับเชิงบวก

โมดูลที่ 3 การจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน

การจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความสามารถทางการคิด (Cognitive intelligence competency) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลหรือสถานการณ์ที่จะนำไปสู่ความมีเหตุมีผลในการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยในรูปบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาชีพชุมชนท่องเที่ยวนี้เป็นเรื่องไหวพริบในการจัดการสถานการณ์

ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ เป็นความสามารถในการวินิจฉัยได้รวดเร็วและถูกต้อง โดยในเวลาที่ทำการวินิจฉัยนั้นอาจจะไม่สามารถอธิบายกระบวนการหรือขั้นตอนที่มาได้ แต่เมื่อพิจารณาโดยใช้เหตุผลประกอบในภายหลังจะทำให้รู้อย่างแน่ชัดว่าเป็นการคิดและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง โดยบุคคลที่มีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานมักเป็นผู้ที่รู้จักสังเกตสถานการณ์และท่าทีของผู้สืบทอดที่กำลังเกิดขึ้นอย่างมีสติ เพื่อให้สามารถตอบสนองได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้มักเป็นผู้ที่สามารถคาดคะเนและเชื่อมโยงสิ่งรอบตัว เพื่อนำใช้ในการจัดการสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ และที่สำคัญมักเป็นผู้ที่สามารถพลิกแพลงสถานการณ์ปัญหาให้กลายเป็นเรื่องสร้างสรรค์ได้ บนพื้นฐานความเข้าใจ ความแตกต่างระหว่าง บุคคล และคุณค่าภายในตัวบุคคล

โดยการพัฒนาสมรรถนะด้านการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเกิดจาก (1) การฝึกเทียบเคียงสิ่งของหรือคนว่าเหมือนหรือต่างกันอย่างไร หรือมีความเชื่อมโยงกันอย่างไร (2) การฝึกคิดอย่างลึกซึ้งในขณะอ่านหรือฟังเรื่องราว โดยไตร่ตรองทั้งวัจนะและอวัจนภาษา เพื่อให้เห็นถึงความมุ่งหมายที่ซ่อนอยู่ (3) การฝึกจดจำสุภาษิตหรือคำพังเพยต่างๆ เพื่อเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างนี้จึงนำแนวคิดเรื่องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การเรียนรู้จากประสบการณ์ และการเรียนรู้โดยใช้เกม มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของเรื่องที่สนใจและเกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองแบบเชิงรุก ไม่ใช่เพียงผู้ฟังและปฏิบัติตามคำสั่งรวมทั้งเป็นการเรียนรู้ที่ได้ทดสอบ ตรวจสอบเพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ของตนเองเทียบกับการเรียนรู้ของผู้อื่นและเป้าหมายของการเรียนรู้ในครั้งนั้น

หัวข้อที่ 1 ไหวพริบในการจัดการสถานการณ์

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- 1.ตระหนักถึงความสำคัญของไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- 2.อธิบายหลักการพัฒนาไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ได้
- 3.สามารถบริหารจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานได้

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ		
1.1 การบรรยายแบบมีส่วนร่วม	60 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม
1.2 เกมฝึกไหวพริบ	90 นาที	2. ชุดเกมฝึกไหวพริบ
1.3 ฝึกการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ด้วยคำพูดและการแสดงท่าที	90 นาที	3. เครื่องเขียน
1.4 กรณีศึกษา	120 นาที	4. กรณีศึกษา
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม
		3. สมุดกิจกรรม

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชำนาญ

1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมไหวพริบในการจัดการสถานการณ์

1.2 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่

เกี่ยวข้องกับการสอนงาน

- ความหมายและลักษณะ
- คุณประโยชน์
- แนวทางการพัฒนา

1.3 ยกกรณีตัวอย่างสถานการณ์ปัญหาที่ไม่คาดหวังที่เกิดขึ้นในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เช่น ผู้สืบทอดไม่มาตามนัด ตัวเราเองลืมประเด็นที่จะถ่ายทอด เป็น

ต้น จากนั้นถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับวิธีการจัดการสถานการณ์ดังกล่าวตามมุมมองและประสบการณ์ รวมถึงผลลัพธ์ที่ตาม

2. ขั้นการเรียนรู้

2.1 อธิบายความหมายและลักษณะของควมมีไหวพริบ (Intuition)

2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินระดับควมมีไหวพริบของตนเองเทียบกับควมหมายและลักษณะตามหลักการ

2.3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเสนอวิธีการพัฒนาไหวพริบของตนเอง หรือวิธีการพัฒนาไหวพริบให้แก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นๆ

2.4 เสนอวิธีการพัฒนาไหวพริบ และชักชวนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมมีส่วนร่วม ในลักษณะการแข่งขันกันตอบคำถามให้ถูกต้องและรวดเร็วที่สุด โดยมีของรางวัลสำหรับผู้สะสมคะแนนได้มากที่สุด ประกอบด้วย เกมนักสังเกต (จับผิดภาพต่าง / จับคู่ภาพเหมือน) เกมนักเชื่อมโยง (รวมภาพที่กระจัดกระจายให้เป็นข้อความ) และเกมนักพลิกแพลง (บอกคำตรงกันข้าม)

2.5 พุดถึงภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำกิจกรรม จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสรุปวิธีที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาไหวพริบ

2.6 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่ จากนั้นแจกกระดาษ A3 ที่ระบุสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน (แต่ละคู่ได้สถานการณ์ที่แตกต่างกัน) โฟลด์อิท (2 สี่) และปากกา ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคู่ (สมุดกิจกรรมหน้าที 24)

2.7 ให้พิจารณาสถานการณ์ที่กำหนด จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคนคิดและเขียนว่าจะจัดการสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นอย่างไรบ้าง

2.8 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคู่ ช่วยกันพิจารณาและจัดลำดับข้อความที่เขียนมาว่าควรทำสิ่งใดก่อนหลัง

2.9 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคู่ นำเสนอผลการระดมควมคิด และรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่นๆ

3. ขั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ในกรสอนงาน

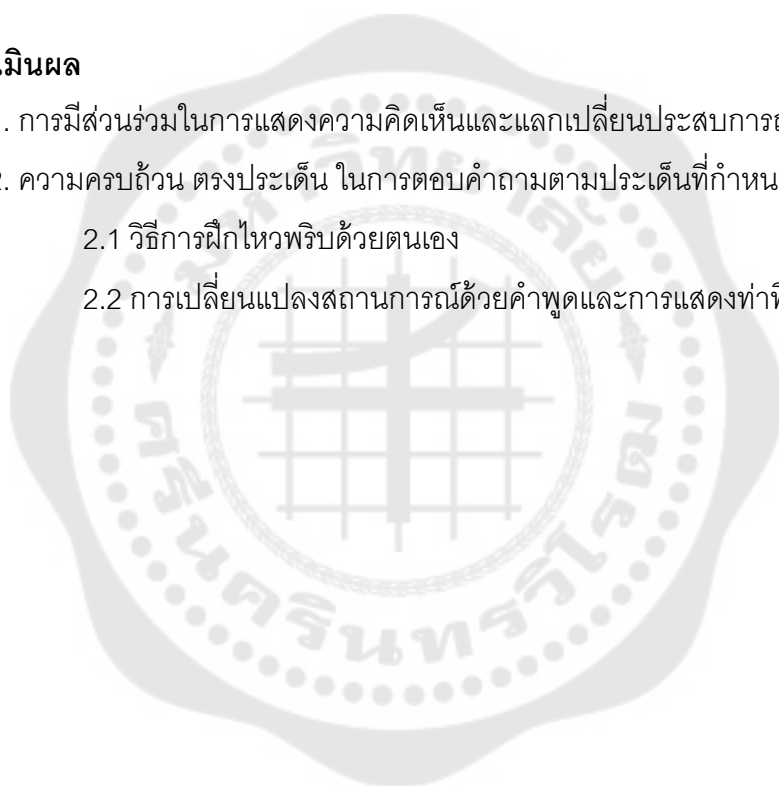
3.3 ย้ำถึงการมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ การฝึกไหวพริบด้วยตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการมีไหวพริบในการจัดการสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสอนงาน

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรม หน้า 23

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อย สัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้า 47-50

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามประเด็นที่กำหนด
 - 2.1 วิธีการฝึกไหวพริบด้วยตนเอง
 - 2.2 การเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ด้วยคำพูดและการแสดงท่าที



โมดูลที่ 4 บุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ เป็นคุณลักษณะภายในตัวบุคคลที่สอดคล้องกับความสามารถทางอารมณ์ (Emotional intelligence competency) เป็นการเข้าใจและยอมรับคุณค่าในตนเอง และใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเองในการสร้างผลงานให้สูงกว่ามาตรฐานหรือโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ โดยในรูปบบการเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิชาศึกษชุมชนท่องเที่ยวนี้ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพภายใน เป็นสิ่งที่มองไม่เห็น สัมผัสยาก แต่สามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ผ่านการมีปฏิสัมพันธ์และสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งต้องใช้ประสบการณ์ในการบ่งบอก โดยนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบุคลิกภาพภายในที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ มักแสดงออกในลักษณะเชื่อมั่นในตนเอง จริงใจซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ มีอารมณ์ขัน มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2. บุคลิกภาพภายนอก เป็นส่วนที่เป็นภาพลักษณ์ที่แสดงหรือปรากฏให้คนอื่นได้รับรู้ได้ด้วยตา โดยนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีบุคลิกภาพภายนอกที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ มักแสดงออกในลักษณะการแต่งกายเหมาะสมตามกาลเทศะ แสดงออกต่อสถานการณ์ต่างๆ อย่างกระตือรือร้น ใช้น้ำเสียงสอดคล้องกับเรื่องราว พูดชัดถ้อยชัดคำ ใช้คำพูดสุภาพ เหมาะสมกับวัย/ความสนใจของผู้สืบทอด และรู้จักควบคุมอารมณ์และการเคลื่อนไหวร่างกายให้สอดคล้องกับเรื่องราวหรือสถานการณ์ได้

โดยการพัฒนาสมรรถนะด้านบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เกิดจาก (1) ทบทวน ไตร่ตรองความคิดความเชื่อและการกระทำของตนเองตามความเป็นจริง (2) รู้เท่าทันความคิดความรู้สึกของตนเองก่อนที่จะแสดงพฤติกรรมออกไป (3) เปิดเผยตัวเองไปพร้อมกับการเรียนรู้ผู้อื่น (4) ปรับเปลี่ยนการกระทำของตนเอง ให้สอดคล้องกับบุคคล สถานที่ และเป้าหมาย (5) ยอมรับความไม่สมบูรณ์แบบเป็นเรื่องราวธรรมดาที่สามเกิดขึ้นได้ ดังนั้นการจัดกิจกรรมการเสริมสร้างนี้จึงนำกระบวนการกลุ่มและการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรม มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรม เนื่องจากสื่ออุปกรณ์ที่สามารถจับต้องได้ เช่น บัตรคำ สมุดกิจกรรม กระดาษ และเครื่องเขียน ช่วยให้นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มีประสบการณ์จากการสังเกตตนเอง สังเกตผู้อื่น การเข้าร่วมกลุ่ม การทำงานและการใช้ชีวิตร่วมกับคนอื่น ทำให้บรรยากาศการเรียนรู้มีความตื่นตัวและมองเห็นแนวทางการเชื่อมโยงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปใช้ในการทำงาน

หัวข้อที่ 1 ความเชื่อมั่นในตนเอง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ตระหนักถึงความสำคัญของความเชื่อมั่นในตนเองที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
2. อธิบายหลักการและแนวทางการพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองได้
3. มีความเชื่อมั่นในตนเองในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.1 บรรยายแบบมีส่วนร่วม 1.2 ฝึกการทำทางและทวงท่า 1.3 ฝึกการใช้คำทาบวกกับตนเอง 1.4 เกมลากเส้นตัวเลข	90 นาที 90 นาที 90 นาที 90 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. ภาพและวีดิทัศน์ตัวอย่างการแสดงท่าที่และทวงท่า 3. ชุดเกมลากเส้นตัวเลข 4. เครื่องเขียน
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองในสถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชี้นำ
 - 1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรม
 - 1.2 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง
 - ความหมายและลักษณะ
 - คุณประโยชน์
 - แนวทางการพัฒนา
 - 1.3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมดูภาพเปรียบเทียบบุคคลที่มีท่าที่และทวงท่ามั่นใจและไม่มั่นใจในตนเอง และถามถึงข้อดีข้อเสียของการมีลักษณะเช่นนั้น (สมุดกิจกรรมหน้า 28)
 - 1.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกวิธีการแสดงออกถึงความมั่นใจในแบบของตน (ถ่ายภาพเป็นหลักฐาน)

2. ขั้นตอนการเรียนรู้

2.1 อธิบายลักษณะและองค์ประกอบของความมั่นใจในตนเอง จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมวิเคราะห์ท่าทีและท่วงท่าของตนเองที่แสดงออกไป เทียบเคียงกับลักษณะและองค์ประกอบของความมั่นใจในตนเอง

2.2 อธิบายความเชื่อมโยงระหว่างองค์ประกอบของความมั่นใจในตนเองแต่ละองค์ประกอบ จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอประสบการณ์ที่เคยเกิดขึ้นกับตนเอง

2.3 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมศึกษาวิธีการแสดงท่าทีและท่วงท่า ผ่าน (1) สีหน้า (2) การวางลำตัว ออก หลัง (3) การวางแขน มือ (4) การวางขาและเท้า จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคนโพสต์ท่าที่แสดงถึงความมั่นใจในตนเองตามหลักการ

2.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและวิทยากรกระบวนกรไหวต 3 อันดับ ผู้ที่โพสต์ท่าได้อย่างมั่นใจ นำตั้งดูดูใจ นำยอมรับนับถือ นำเชื่อถือได้

2.5 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกความรู้สึกของตนเองที่ทำท่าทางแบบคนที่มี ความมั่นใจในตนเอง

2.6 แจกโจทย์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนละ 1 ข้อ โดยโจทย์ที่ได้รับอาจเหมือนหรือต่างกันในบางคน จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาคำถาม แล้วคิดหาคำตอบไว้ในใจ เมื่อทุกคนได้คำตอบแล้ว เราจะได้นำเสนอคำตอบของตนเอง (สมุดกิจกรรมหน้าที่ 29)

2.7 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมและวิทยากรกระบวนกรไหวต 3 อันดับ ผู้ที่พูดได้อย่างน่าฟัง ฟังแล้วรู้สึกดี รู้สึกประทับใจ

2.8 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกความรู้สึกของตนเองที่ตอบคำถามและพูดสิ่งนั้นออกมา

2.9 ถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับประสบการณ์ความผิดหวัง เสียหน้า ไม่มั่นใจ แม้จะได้พยายามทำตามหลักการที่ได้เรียนไปก่อนหน้านี้แล้ว แล้ววิธีการที่ทำให้ผ่านพ้นความรู้สึกนั้นมาได้

2.10 แจกกระดาษจากชุดลากเส้นตัวเลขและเครื่องเขียนให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคน จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมลากเส้นจากตัวเลข 1 ไปจนถึงเลข 60 ภายในเวลา 3 นาที โดยไม่ข้ามตัวเลขใด

2.11 เมื่อครบเวลาที่กำหนด ประกาศชื่อผู้ที่สามารถลากเส้นไปยังตัวเลขที่มากที่สุด และให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนนั้นบอกเทคนิคของความสำเร็จ จากนั้นจึงเปิดโอกาสให้คนอื่นๆ ร่วมเสนอวิธีการ

2.12 ตามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับความมั่นใจในความสำเร็จของตน ในการลากเส้นครั้งที่ 2 จากนั้นให้ลากเส้นตัวเลขอีกครั้ง

2.13 พูดยุติภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างทำกิจกรรม จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกสาเหตุที่ทำให้ภารกิจนี้สำเร็จ

2.14 สะท้อนคิดเกี่ยวกับความสำเร็จอันเกิดจากความเชื่อมั่นในตนเอง

3. ขั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญความเชื่อมั่นในตนเอง

3.3 ย้ำถึงหลักการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการสอนงานและการมีความเชื่อมั่นในตนเอง

3.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสะท้อนคิดการเรียนรู้ด้วยตนเองในสมุดกิจกรรมหน้าที่

30

3.5 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 51-54

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และการทำกิจกรรมกลุ่ม
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามสมุดกิจกรรม
 - 2.1 ท่าทางและท่วงท่า
 - 2.2 การใช้คำพูดเชิงบวก
 - 2.3 การยอมรับความไม่สมบูรณ์แบบได้

หัวข้อที่ 2 บุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

วัตถุประสงค์ เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

- 1.ตระหนักถึงความสำคัญของบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจที่มีต่อการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- 2.อธิบายลักษณะและแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจได้
- 3.มีบุคลิกภาพให้น่าเชื่อถือดึงดูดใจในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

วิธีการ ระยะเวลา และสื่ออุปกรณ์

วิธีการ/กิจกรรม	ระยะเวลา	สื่ออุปกรณ์
1. การอบรมเชิงปฏิบัติการ 1.1 การบรรยายแบบมีส่วนร่วม 1.2 บทบาทสมมติ 1.3 ฝึกเชื่อมโยงบุคลิกภาพ ภายในและภายนอก 1.4 กรณีศึกษา	120 นาที 60 นาที 60 นาที 120 นาที	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. กระดาษปริ้นชาร์ต 3. เครื่องเขียน 4. บัตรคำบทบาทสมมติ 5. กรณีศึกษา
2. การฝึกปฏิบัติด้วยตนเองใน สถานการณ์การทำงานจริง	1 เดือน	1. ตัวผู้เข้าร่วมกิจกรรม 2. สมุดกิจกรรม

ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

1. ชำนาญ

1.1 อธิบายเป้าหมายและรูปแบบของกิจกรรมบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

1.2 ทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

- ความหมายและลักษณะ
- คุณประโยชน์
- แนวทางการพัฒนา

1.3 ยกตัวอย่างบุคคลที่ขาดบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจในการทำงานและการอยู่ร่วมกับผู้อื่น จากนั้นถามผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับวิธีการแสดงออกตามมุมมองและประสบการณ์

2. ขั้นการเรียนรู้

2.1 อธิบายลักษณะของบุคลิกภาพ ความแตกต่างและความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพภายนอกกับบุคลิกภาพภายใน

2.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทดสอบความเชื่อมโยงระหว่างบุคลิกภาพภายนอกกับบุคลิกภาพภายในผ่านการใบ้คำ และร่วมกันสรุปผลลัพธ์ที่เกิดจากการมีบุคลิกภาพภายนอกและภายในที่สอดคล้องกัน

2.3 แจกกระดาษ A4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคน เขียนชื่อของตนเอง นำกระดาษติดไว้ที่ผนัง จากนั้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทุกคนเดินไปเขียนข้อความที่เป็นบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายในของเจ้าของกระดาษ โดยไม่ต้องระบุชื่อผู้เขียนข้อความ

2.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมแต่ละคนอ่านและพิจารณาข้อความที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมคนอื่น ๆ เขียนไว้ในกระดาษ

2.5 สะท้อนเกี่ยวกับข้อความที่เขียนไว้เปรียบเทียบกับแนวคิดโจแฮริวินโดว์ (Johari Window)

2.6 อธิบายการพัฒนาบุคลิกภาพให้มีความน่าเชื่อถือดึงดูดใจ โดยใช้หลักการ “ทบทวนภายใน ปรับภายนอก”

2.7 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมจับคู่กัน ผลักกันเล่าเรื่องราวทางบวกของตนเอง โดยไม่มีคำทางลบ เช่น ห้าม ไม่ แต่ อย่า แค่ เป็นต้น อยู่ในประโยคเลย

2.8 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมบอกความรู้สึกของตนขณะที่เล่าเรื่องทางบวกด้วยคำทางบวก และขณะที่ฟังเพื่อนเล่าเรื่อง

2.9 แบ่งผู้เข้าร่วมกิจกรรมออกเป็นกลุ่มตามฝ่ายงานที่รับผิดชอบ

2.10 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมพิจารณาโจทย์ที่ได้รับ ปรัชญาหรือ และบันทึกคำตอบ (สมุดกิจกรรมหน้าที 32)

2.11 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอคำตอบ โดยใช้หลักการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจในการตอบและการนำเสนอ

3. ขั้นสรุป

3.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมร่วมกันบอกประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้

- เนื้อหาที่ได้เรียนรู้
- ความรู้สึกที่มีต่อวิธีการและเนื้อหาที่ได้เรียน
- ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในตนเองภายหลังร่วมกิจกรรม

3.2 สรุปประเด็นสำคัญบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

3.3 ย้ำถึงการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ และความสัมพันธ์ระหว่างการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการสอนงานและการมีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือดึงดูดใจ

3.4 มอบหมายให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนำสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปฝึกด้วยตนเอง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 2 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ และบันทึกการปฏิบัติในสมุดกิจกรรมหน้าที่ 51-54

การประเมินผล

1. การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนประสบการณ์
2. ความครบถ้วน ตรงประเด็น ในการตอบคำถามตามประเด็นที่กำหนด
 - 2.1 วิธีการพัฒนาบุคลิกภาพภายในและภายนอกให้สอดคล้องกัน





สมุดกิจกรรม

นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

คู่มือการเสริมสร้างสมรรถนะ
ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

“นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์”



วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว
อำเภอแหลมฉบัง จังหวัดตราด

การเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



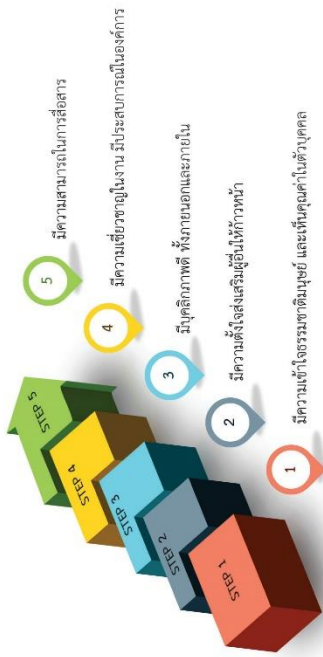
“นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์”

คือ บุคคลที่ทำหน้าที่พูดสอน อธิบาย แนะนำ ให้ข้อมูล พิสูจน์หรือแสดงให้เห็นบุคคลอื่น
เกิดความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะ และทัศนคติที่ถูกต้อง เกี่ยวกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิง
สร้างสรรค์โดยชุมชน รวมถึงการรวมงานกับบุคคลากรในองค์กรประเภทวิชาชีพทางสังคมท่องเที่ยว



“นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์”

จะมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้



สมชาติ กิจธรรมะ (2546)

ปากเป็นอก	เฉยเป็นโง่	โบราณดำ
หนังสือตรี	มีปัญญา	ไม่เสียหาย
ดีเยี่ยม	ไม่มีปาก	อำนาจกาย
มีบุญ	พูดไม่เป็น	เห็นบ่อยการ

พระราชปณิธานของรัชกาลที่ 6

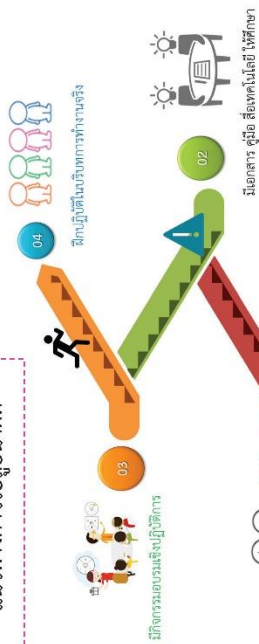
2

“ที่มาที่ไป” การเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอด ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

วิสัยทัศน์ชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในอนาคต

คนรุ่นใหม่ที่เป็นลูกหลานกลับมาทำงานในชุมชน โดยให้ทรัพยากรทางการท่องเที่ยวที่มีมาต่อยอดเป็นอาชีพ สามารถดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และสืบเชื้อสายวิถีชีวิตให้สืบไปตามแนวทางที่วางไว้ก่อนหน้านี้ ร่วมมือการทำงานร่วมกันด้วยความเสมอภาคและผู้นำคือ คอยดูแลช่วยเหลือกัน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เพื่อให้ทั้งตัวบุคลากรและผู้นำเมืองมีความสุขที่ได้ทำกิจกรรมในชุมชนท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว

แนวทางก้าวไปสู่อนาคต

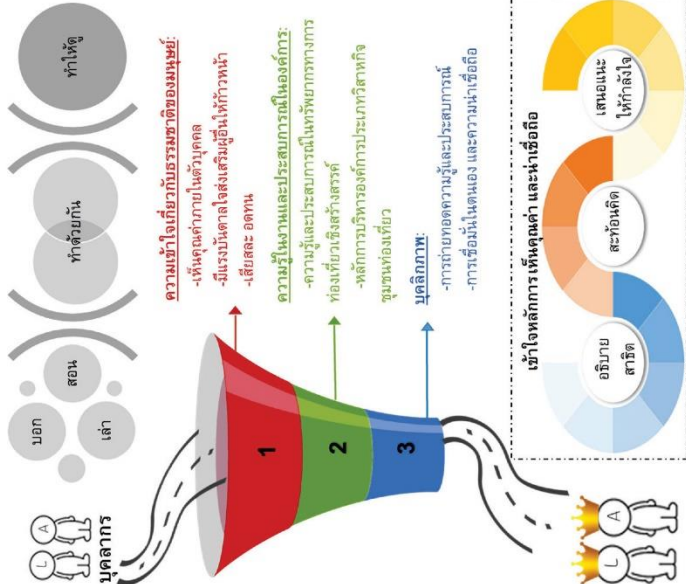


บุคลากรองค์ความรู้และประสบการณ์
สำคัญได้ถูกเป็นตัวอย่าง ร่วมทำไปพร้อมกัน

3

แต่เดี๋ยวก่อน!!

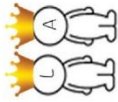
ก่อนที่จะสร้างงานรุ่นใหม่ให้เกิดขึ้นที่ภาคหนึ่ง เราต้องเตรียมความพร้อมให้ตัวเอง ด้วย “การพัฒนาเสริมสร้างสมรรถนะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์” ก่อน...



นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



4



บุคลิกที่ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมเสริมสร้างสรณชนักสร้างผู้สืบทอด
ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในครั้ง นี้ จะสามารถ...



ถ่ายทอดกระบวนการและเทคนิคการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
ให้แก่ผู้สืบทอดของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้

ด้านความรู้ความเข้าใจ

- อธิบายบทบาทหน้าที่และคุณสมบัติของนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้
- อธิบายแนวทางการสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้
- อธิบายแนวทางการพัฒนาตนเองในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ด้านทักษะ

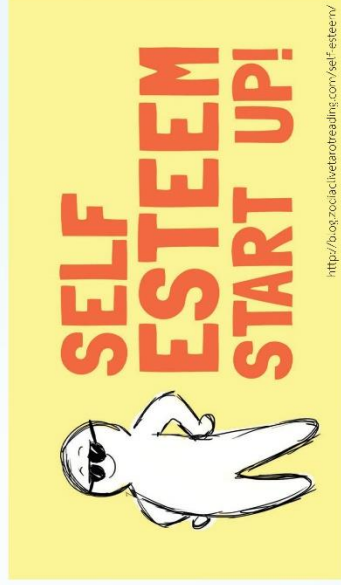
- สามารถสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- สามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้
- สามารถออกแบบและดำเนินกิจกรรมการสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้

ด้านทัศนคติ

- ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- มองเห็นคุณค่าของความสัมพันธ์ระหว่างนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
- ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาตนเองในฐานะนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



5



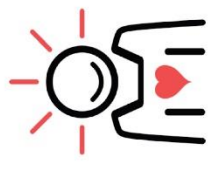
<http://book.zooclachetareading.com/self-esteem/>

A PERSON* MIND
IS SO POWERFUL.
WE CAN INVENT, CREATE, EXPERIENCE,
AND DESTROY THINGS WITH THOUGHTS ALONE.

ใจของคนเราใช้ทรงพลังมาก
เราสามารถสร้างสัตว์ หรือแม้กระทั่งทำลายล้างสิ่งต่างๆ
ได้จากความคิดเพียงความคิดเดียว



“.....ชีวิต.....ถ้าเลือกได้ เราทุกคนก็อยาก
 จะเป็นสิ่งดีมีค่าด้วยกันทั้งนั้น ไม่มีใครอยากเอา
 อกยากทำชั่ว อาจจะมีบางที่ ที่บางคนทำในสิ่งที่
 ไม่ตรงใจเรา แต่นั่นเพราะเขามีปัญหา มีใจเสีย
 ดังนั้นเมื่ออยู่ร่วมกัน จงรู้จักช่วยเหลือ ให้อภัยกัน
 ให้คนที่ทำในสิ่งที่ไม่ตรงใจเรา ได้แสดงสิ่งที่
 จงมองว่าทุกคนมีความดีอยู่ในตัว สามารถ
 พัฒนาตนเองให้เป็นคนที่มีคุณค่าได้ ถ้าเขาได้รับ
 โอกาสที่เหมาะสม จงเชื่อว่าเราทุกคนอยากเป็นคน
 คนดี อยากให้คนอื่นรัก เห็นคุณค่า เห็นความสำคัญ
 ของตนเองและคนรอบข้างด้วยกันทั้งนั้น”



สมเกียรติ ทัพยักสัน

นิ้วทั้ง 5 ของคนเราไม่เท่ากันอันใด
 ความสามารถของคนแต่ละคนก็ไม่เท่ากันดังนั้น
 บางสิ่งที่เขาขาด เราอาจมี
 บางสิ่งที่เขาดี เราอาจด้อย
 เราจึงเกิดมาเพื่อเติมเต็มซึ่งกันและกัน

ว.วชิรเมธี



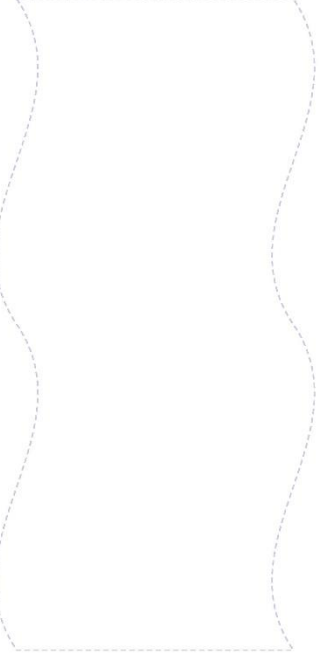
กิจกรรมการมองเห็นตนเองและผู้อื่นในทางบวก

สะท้อนคิด “กิจกรรม Who am I ?”

แม่เตรียมภาพธงสีรุ้งอยู่ข้างรถ
 ก็ยังมี “มุมสวยงาม” ให้ค้นหา



แนวทางการนำสิ่งที่ได้สะท้อนคิดไปปรับใช้
 ในการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



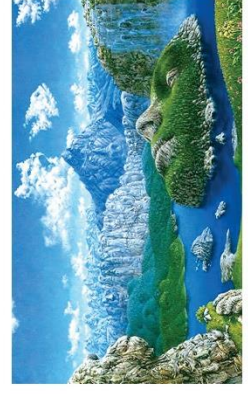
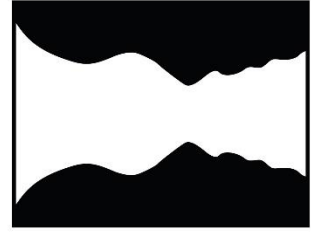


สถานการณ์สมมติ!!

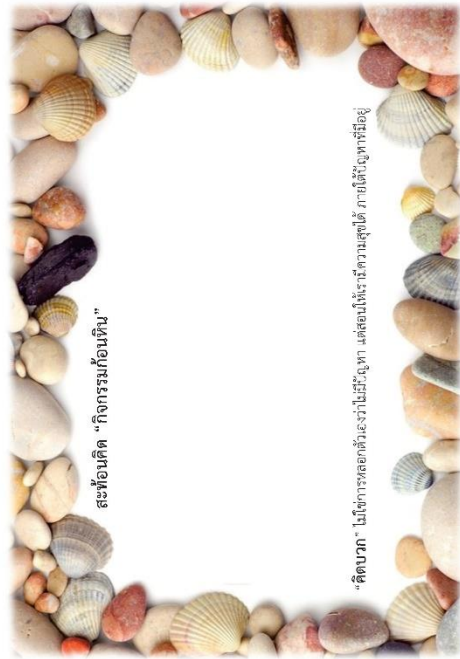
1. ผู้สืบทอดฯ ไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงของกลุ่ม
2. ผู้สืบทอดฯ พูดจาหัวหน้าฯ กระแทกเสียง ไม่ฟังรายละเอียด
3. ผู้สืบทอดฯ เลียงทุกคำ ทำหน้าไม่พอใจ
4. ผู้สืบทอดฯ บอกกับเราอย่างหนึ่ง แต่ทำอีกอย่างหนึ่ง
5. ผู้สืบทอดฯ มองตักบี้ๆ ไม่มีส่วนร่วม ไม่ตอบสนอง
6. ผู้สืบทอดฯ อยู่บ้านเก่าๆ แต่งตัวมอซอ
7. ผู้สืบทอดฯ นำสิ่งที่เราสอนไปใช้ในการทำงานจริงได้
8. ตัวเราเอง ทำอะไรก็ผิดพลาดไปหมด ตกหล่นไม่ครบถ้วน
9. ตัวเราเอง ถูกตำหนิต่อหน้าสาธารณชน
10. ตัวเราเอง ถูกนินทาว่าร้ายลับหลัง
11. ตัวเราเอง หลงลืม ทำของหาย หรือหาของไม่เจอ
12. ตัวเราเอง ต้องทำนู่นนี่นั่นหลายอย่างในเวลาใกล้เคียงกัน ไม่มีใครช่วยเหลือ
13. ตัวเราเองไม่มีอารมณ์ทำงาน เหนื่อยหน่าย ไม่อยากพบปะผู้สน
14. ตัวเราเอง เจ็บป่วยมานาน มีโรคประจำตัว



กิจกรรมการรับรู้คุณค่าของผู้เรียนตามความเป็นจริง



ตัวอย่าง



สะท้อนคิด “กิจกรรมกันหิน”

“คิดบวก” ไม่ใช่การหลอกตัวเองว่าไม่มีปัญหา แต่สอนให้เรารู้ว่ามีความสุขได้ ภายใต้ปัญหาที่มีอยู่

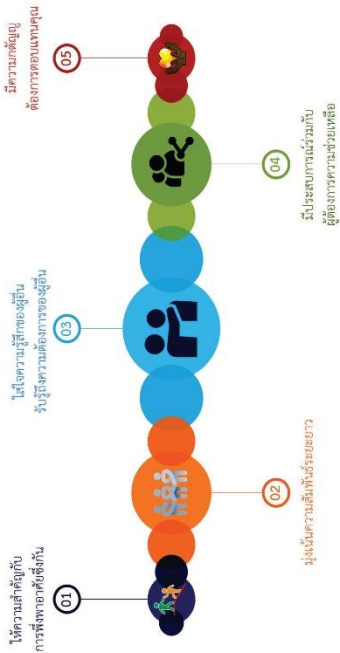
แนวทางการนำสิ่งที่ได้สะท้อนคิดไปปรับใช้
ในการเป็นผู้นำสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



“ความเสียดสี” ทั้งเสียดสีเรื่องเวลาและทรัพย์สิน จะทำให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น และบรรลุตามเป้าหมายของการทำงาน

บุคลากรมีทัศนคติเชิงลบ/เชิงเสีย (2560)

งานเสียดสีที่เกิดขึ้นในการทำงาน บางครั้งถูกเรียกว่า การให้ การช่วยเหลือ หรือการแบ่งปัน ที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ร่วมงาน เพื่อให้ได้ความสัมพันธ์ที่ดี หรือความราบรื่นในการทำงาน โดยบุคคลที่มีความเสียดสีในงาน มักเป็นผู้ที่ลักษณะดังต่อไปนี้



Impett & Gorgon (2008)

นอกจากเวลา/ทรัพย์สิน เราทำอะไรกันได้อีก?



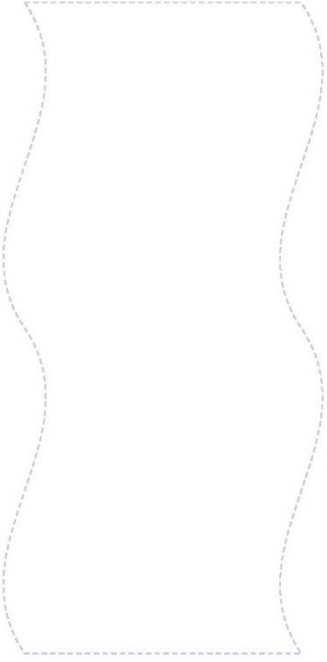
12

กิจกรรมการช่วยเหลือแม่เป็น

สะท้อนคิด “กิจกรรมนี้ถูกขอวีและสะพานวัดใจ”

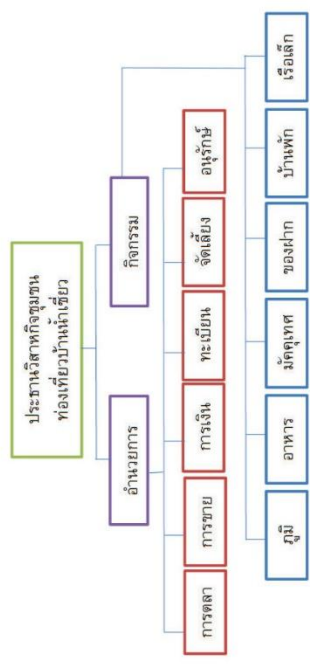


แนวทางการนำสิ่งที่ได้สะท้อนคิดไปปรับใช้
ในการเป็นนักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์



13

กิจกรรมการทบทวนความรู้และประสบการณ์ ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน



โครงสร้างการทำงานของคณะทำงานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเซียว
ที่มา: คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน (2555)





ฝ่ายงานที่ได้รับผิดชอบ คือ



ขั้นตอนการทำงาน และเทคนิคพิเศษ



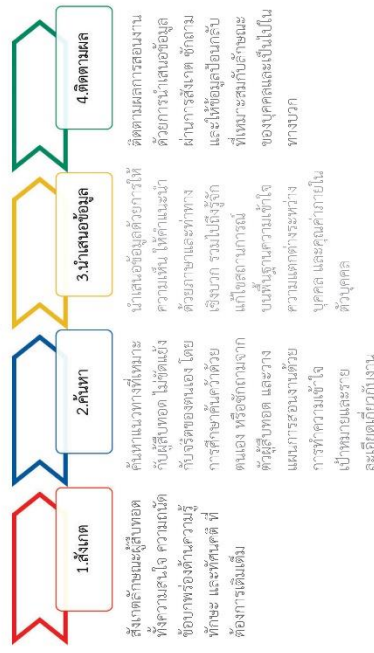
ปัญหาอุปสรรคที่เคยเกิดขึ้น แนวทางการรับมือและแก้ไข



“ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ”
เป็นการสื่อสารถึงความเข้าใจ ความรู้สึก และภาระกิจที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการ
ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ของ “บุคลากรเดิม” ซึ่งมีความเชี่ยวชาญหรือคุ้นเคย
ในงานนั้นๆ มาก่อน เพื่อให้ “บุคลากรใหม่” สามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย หรือตามผล
แก้ปัญหามาในการทำงานได้

กมลวรรณ รวมเดช (2554)

กระบวนการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ (ตอนงาน)



เทคนิคการสอนงาน บนพื้นฐานความเข้าใจที่ถักการ เห็นคุณค่าในตัวคน และมีค่านำเชื่อถือ

1. รู้ว่าเมื่อไหร่หรือเวลาที่เหมาะสมกับการนำเสนอข้อมูล หรือการทำให้ ผู้รับทอด ทดลองทำด้วยตนเอง
2. รู้จักสร้างสถานการณ์ หรือเปิดโอกาสให้ผู้รับทอดได้มีสิ่งได้รับการยอมรับ/การถ่ายทอดไปใช้ในงานจริง
3. ให้ความไว้วางใจ เชื่อใจ และพร้อมที่จะให้อภัย เมื่อเกิดความผิดพลาดจากความไม่รู้ และรู้จำให้กำลังใจ
4. สร้างบรรยากาศให้เกิดความสนใจอยากรู้ ให้เห็นผลลัพธ์ของการทำงานจากการทำงานที่ใช้ความรู้ ทักษะ และ ทัศนคติที่ได้รับการสอน/การถ่ายทอด เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และปรับปรุงพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง



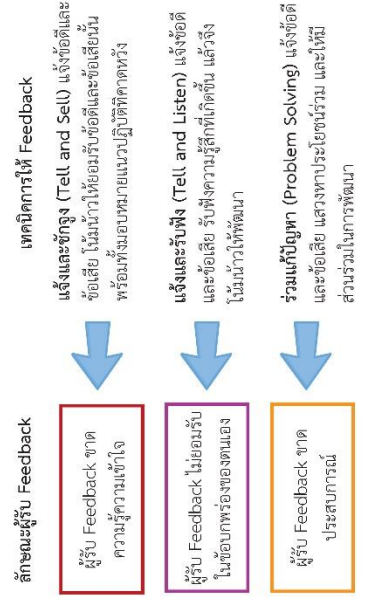
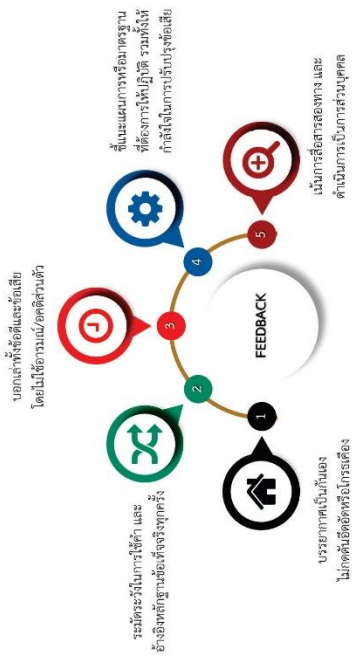
กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

ข้อ	รายการ	ระดับคะแนน		
		3	2	1
1	ท่านมีความเข้าใจรายละเอียดของงานที่จะสอนอย่างชัดเจน			
2	ท่านตั้งลำดับรายละเอียดของงานที่จะสอนตามความสำคัญ หรือความเป็นเหตุเป็นผล			
3	ท่านศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะของผู้เรียนอย่างถ่องแท้			
4	ท่านเลือกวิธีการสอนงานได้เหมาะสมกับลักษณะผู้เรียน โดยไม่ขัดแย้งกับวัฒนธรรมของตนเอง			
5	ท่านเลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย ชัดลัดยั้งคำ			
6	ท่านแสดงวิธีปฏิบัติที่ทางได้สอดคล้องกับประเด็นที่สอนหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสอนงาน			
7	ท่านประสานสานสัมพันธ์กับผู้เรียนตลอดเป็นระยะ เพื่อติดตามความสนใจของผู้เรียนต่อได้			
8	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้เรียนแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถชวนเอกรรณเชิงของตนได้			
9	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้เรียนแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถนำสถานการณ์ที่ตนได้			



“การให้ Feedback เป็นกรอบที่ใช้คุณครูฯ ได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนในระดับมากที่สุดโดยเพียงใด ในมุมมองของผู้อื่น รวมทั้งทำหรือกันถึงจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขในการทำงานให้ดีขึ้น”

อลงกรณ์ ใญ่หาฯ และ สนิดี ลิขินมาฯ (2555)





**กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์
ด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน**

ข้อ	รายการ	ระดับการพิจารณา	
		ทำ	ไม่ทำ
1	ก่อนให้ Feedback ท่านได้ทำความเข้าใจกับข้อมูลแล้วอย่างถ่องแท้		
2	ท่านพิจารณาลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้รับ Feedback เพื่อเป็นแนวทางในการให้ Feedback อย่างเหมาะสม		
3	ท่านพิจารณาแล้วว่าท่านการให้ Feedback มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง		
4	ข้อมูลที่ท่านให้ Feedback ไป เป็นข้อเท็จจริงไม่ใช่อารมณ์หรือความรู้สึกของท่านเอง		
5	ท่านเลือกใช้คำพูดเชิงบวกในการให้ Feedback		
6	ท่านเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ		
7	ท่านให้ Feedback ที่ส่วนที่และส่วนที่ต้องปรับปรุง		
8	ท่านได้เตรียมเป้าหมายและแผนสำหรับการพัฒนาให้กับผู้รับ Feedback		
9	ท่านที่กังวลใจภายหลังการให้ Feedback ด้วยคำพูดหรือท่าทางเชิงบวก		
10	ภายหลังให้ Feedback แล้ว ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback ชักถามข้อสงสัย		
11	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback เสนอความคิดเห็น โดยท่านไม่เินเสียงตามคำขอ แต่ได้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและความเป็นไปได้		

คำพูดบางคำ เหมือนเป็นลัทธิ “เขม่นาค้า” คิดที่ใจคนพูด “กระสุน” คิดอยู่ในใจคนฟัง

“ชุมชนด้วยวาจา” มีคำยิ่งกว่าให้หมอกเป็นของจริง
 “ทำร้ายคนด้วยวาจา” สาท้องยิ่งกว่าแทงด้วยทศดาบ
 -SOONWOO

แผนปฏิบัติการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

อยากให้เกิดอะไรขึ้น ?

จะทำอะไรบ้าง ?

ทำอย่างไร ?

มีใครที่เกี่ยวข้อง ?

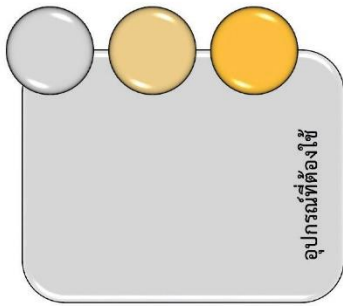


ชื่อฐานที่เป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์

“.....”



1. ทบทวนความรู้และประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับฐานที่รับผิดชอบ
2. ศึกษาตนเองตามหลักการถ่ายทอดประสบการณ์ด้วยการนำเสนอข้อมูลและการให้ Feedback อย่างเหมาะสมกับบุคคลและสร้างสรรค์
3. เข้าใจฐานการเรียนรู้ตามช่วงเวลาที่กำหนด
4. บอกเล่าประวัติความเป็นมาของกิจกรรม ขั้นตอนของกิจกรรม อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
5. บอกเล่าเทคนิคการดึงดูดความสนใจของผู้มาเรียนที่ทันการเรียนรู้ในฐานที่รับผิดชอบ
6. บอกเล่าเทคนิคการดูแลผู้มาเรียนระหว่างที่กิจกรรมในฐานที่รับผิดชอบ
7. สรุปประเด็นที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ประจำฐานที่รับผิดชอบ



ปัญหา/อุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น	แนวทางป้องกันและแก้ไข

สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการเป็นผู้นำทอดความรู้และประสบการณ์
ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

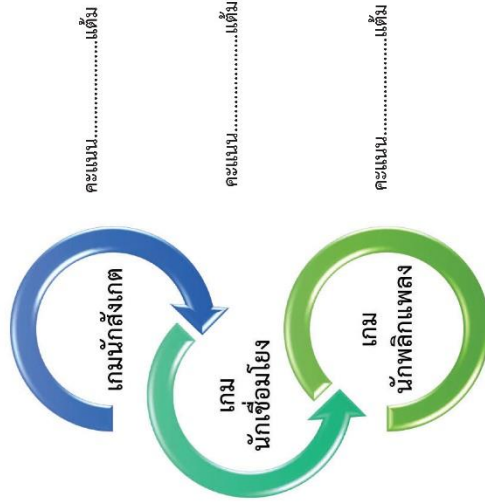


ทำเพื่อ "รับ" สุดท้ายจะ "เลิกเล่น"
ทำเพื่อ "ให้" สุดท้ายจะ "ยั่งยืน"

เพราะ "การรับ" คือ คาดหวังให้ "ตัวเอง" มีความสุข
"การให้" คือ คาดหวังให้ "คนอื่น" มีความสุข

ชนกฤต ภัทร์ธรร (2561)

กิจกรรมไหวพริบในการจัดการสถานการณ์



สะท้อนคิด

แนวทางพัฒนาตนเอง



กิจกรรมไหวพริบในการจัดการสถานการณ์



กรณีศึกษา “แล้วเราจะทำอย่างไร”

สถานการณ์ที่ 1 ถ้าเราพูดคำแฉะน่าหรือสอนอยู่ แต่คนฟังจนเราเคยไปบอกเรื่องไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องที่เราทำสิ่งอธิบายอยู่ เราควรจะทำขั้นตอนการอย่างไร

สถานการณ์ที่ 2 ถ้าคนที่เราแนะนำหรือสอนไป ทำอย่างที่เราบอกหรือสอนไม่ได้ซักที ทำให้ดูหลายรอบแล้ว ก็ยังไม่เข้าใจ ทำไม่ได้ เราควรจะทำขั้นตอนการอย่างไร

สถานการณ์ที่ 3 ถ้าคนที่เราแนะนำหรือสอนอยู่ พยายามหลงของ ด้วยการแก้งานออกมาให้เราว่าเราจริงจังมั๊ย หรือท้าทายว่าเราจะกล้าตอบคำถามหรือไม่ เราควรจะทำขั้นตอนการอย่างไร

สถานการณ์ที่ 4 ถ้าคนที่เราแนะนำหรือสอนอยู่ พยายามทำก่อนหรือเรื่องอื่น ๆ มาแย้งในสิ่งที่เราแนะนำหรือสอนอยู่ เพราะไปดึงคนอื่นมา ซึ่งก็มีทั้งข้อมูลที่เป็นจริงและไม่เป็นจริง เราควรจะทำขั้นตอนการอย่างไร



EVERYBODY IS A GENIUS
BUT IF YOU JUDGE A FISH BY ITS ABILITY
TO CLIMB A TREE,
IT WILL LIVE ITS WHOLE LIFE
BELIEVING THAT IT IS STUPID.

ทุกคนมีความเป็นอัจฉริยะในตัว
แต่ถ้าคุณตัดสินความสามารถของปลา โดยให้มันเป็นต้นไม้
ปลา ก็จะคิดไปตลอดชีวิตว่า ตัวมันไร้ความสามารถ

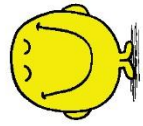
อัลเบิร์ต ไอน์สไตน์



<https://www.slideshare.net/dshupandits/building-confidence-ppt-42695150>

บุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอด
ด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

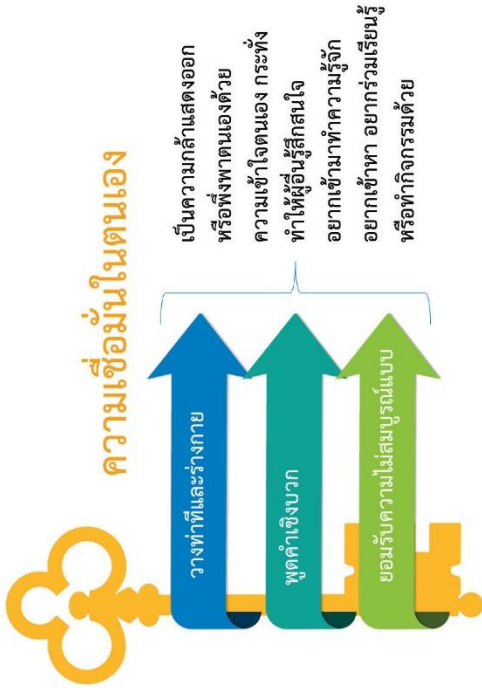
บุคลิกภาพภายนอก	บุคลิกภาพภายใน
<ol style="list-style-type: none"> 1. การแต่งกาย เสื้อผ้าที่เข้ากับสถานที่ สภาพอากาศ ลักษณะกิจกรรม สะอาด อบอุ่น และสัดส่วน 2. การปรากฏตัว กระตือรือร้น มีความมั่นใจ 3. การสบตา มองด้วยสายตาเป็นมิตร มีประกาย 4. การใช้เสียง เสียงดังฟังชัด มีน้ำเสียงที่เสียงสูงต่ำ สอดคล้องกับเรื่องราวที่กำลังถ่ายทอด 5. การใช้ถ้อยคำภาษา ถูกต้อง ชัดเจน สุภาพ สอดคล้องกับระดับของผู้ฟังหรือผู้สืบทอด 6. จังหวะการพูด ไม่เร็ว ไม่ช้า ฟังและติดตามได้ทัน (นานทีละประมาณ 25 คำ) 7. อากักริยา ควบคุมการเคลื่อนไหวให้เหมาะสม สอดคล้องกับเรื่องราวที่กำลังถ่ายทอด 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เชื่อมมั่นในตนเอง 2. กระตือรือร้น 3. รอบรู้ 4. ริเริ่มสร้างสรรค์ 5. จริงใจ 6. มีไหวพริบปฏิภาณ 7. มีความรับผิดชอบ 8. จัดจำได้ดี 9. มีการสนทนา



สงขชาติ ใจธรรม (2546)

"คนละจน"	จนมีใจ	ใจเป็นหน้า	ใจดี	ใจดี
คนละมี	แต่คนมี	ใจอยู่จน	ใจไม่ได	ใจไม่ได
คนละจน	จนมีใจ	ใจเป็นหน้า	ใจดี	ใจดี
จนละจน	จนมีใจ	ใจเป็นหน้า	ใจดี	ใจดี

ความเชื่อมั่นในตนเอง



- การวางท่าทีและร่างกาย**
 มีความเชื่อว่า ความคิดกำหนดการกระทำ และการกระทำกำหนดความคิดได้ และควบคุมการแสดงออกทางสีหน้า ลำตัว มือ แขน ขา และเท้า ด้วยท่าทีมั่นคง
- พูดคำเชิงบวก**
 ความเชื่อว่า การพูดที่ทรงพลังมากที่สุด คือการพูดกับตนเอง โดยเฉพาะการพูด คำทางบวก เช่น การชื่นชมตนเอง การพูดให้กำลังใจตนเอง เป็นต้น .
- ยอมรับความไม่สมบูรณ์แบบ**
 มีความเชื่อว่า ทุกคนต้องเคยมีประสบการณ์ที่ดีและไม่ดี เป็นธรรมดาที่คนเราจะไม่ได้รับแต่เรื่องดีงามทั้งหมด แต่ต้องรู้จักปกป้องป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำอีก



เปรียบเทียบท่าทีและท่าทาง เพื่อปรับและฝึกความมั่นใจในตนเอง



ตัวอย่าง



ฝึกพูดคำทาบวกกับตนเอง (Positive Self-talk)

1. ในร่างกายของเรา เราชื่นชอบ "อวัยวะ" ส่วนใดมากที่สุด เพราะอะไร
2. ในร่างกายของเรา "อวัยวะส่วนใด" ที่สามารถดึงดูดใจคนรอบข้างได้มากที่สุด เพราะอะไร
3. ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน ชอบตัวเองทำอะไรจะโรมากที่สุด เพราะอะไร
4. ความสามารถที่ได้เด่นของเรา 1 อย่างคืออะไร
5. นิสัยของเราที่ใครคนอื่น ๆ ยกย่องชื่นชม คืออะไร
6. พรสวรรค์ของเราที่คนอื่น ๆ เรียนแบบไปเสียก คืออะไร
7. ประโยคที่คนรอบข้างพูดชื่นชมเราบ่อยๆ คือคำว่าอะไร แล้วเพราะเหตุใด ได้ถึงจุดแบบนั้น
8. ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน กิจกรรมที่เราทำแล้วมีความสุข เพราะอะไร
9. สิ่งที่ทำให้คนอื่นประทับใจในตัวเรา คืออะไร แล้วเพราะเหตุใด ได้ถึงประทับใจ
10. เราเป็นนักสร้างผู้สืบทอดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ได้ เพราะตัวเราเองมีความสามารถในเรื่องใด เพราะเหตุใดจึงคิดเช่นนั้น

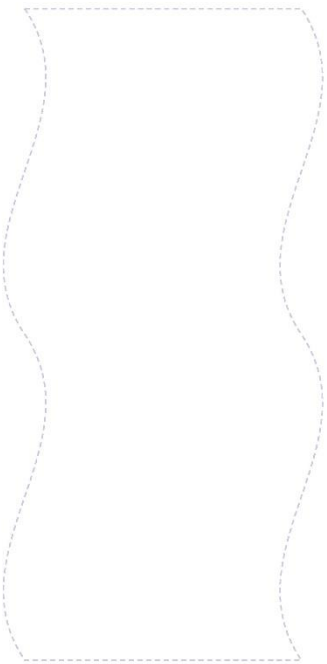


กิจกรรมความเชื่อมั่นในตนเอง

สะท้อนคิด "กิจกรรมแลกเปลี่ยนตัวเลข"



แนวทางการนำสิ่งที่ได้สะท้อนคิดไปปรับใช้
ในการเป็นสมาชิกสร้างผู้สืบทอดด้านกิจการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

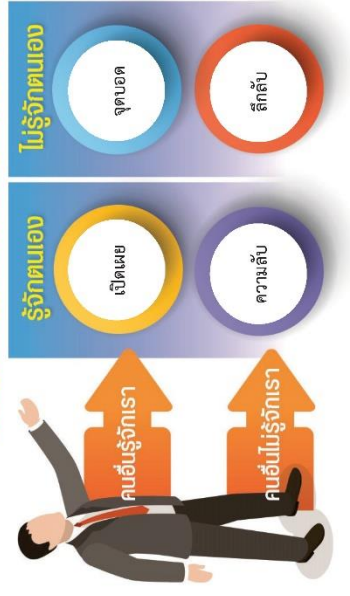


"บุคลิกภาพ"

ลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลในด้านต่างๆ
ลักษณะที่ทำให้บุคคลมีความแตกต่างกัน
ลักษณะที่นำไปสู่ความสำเร็จ หรือความล้มเหลว ปัญหาอุปสรรค



ความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพภายนอกและภายใน



กิจกรรมบุคลิกภาพที่นำเชื่อถือสูงสุดใจ

สร้างความน่าเชื่อถือด้วยหลัก “ทบทวนภายใน ปรับภายนอก”

ส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว

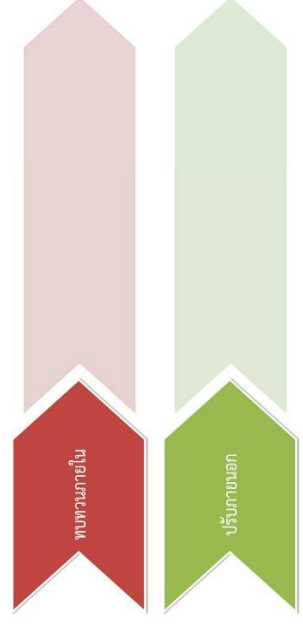
ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว: วันมีมีดักๆ ในชุมชน ร้องขอเป็นฝูงมดทุกปีประจําหรือ แต่เด็กคนนี้ไม่เคยผ่านกรมกมลิตความหมายหรือผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มาก่อน และวันนี้ตัวเราเองก็รู้สึกเหนื่อยไม่บอกทำอะไร

ฝั่งบ้านพักโฮมสเตย์: ผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เราปรึกษากับมือ ร้องไห้มาหาเรา และบอกว่านี่ท่องเที่ยวที่มาจากบ้านมีเรื่องการดูแลและให้ข้อมูล

ฝ่ายถอดความรู้และประสบการณ์ในการที่ก้าวรื้อยกหน้าให้กับนักสร้างผู้สืบทอด พบว่าของที่บอกให้ผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เราปรึกษากับมือมีไม่ครบ และบางส่วนเริ่มมีกลิ่นไม่ค่อยดี

ส่วนงานอำนวยความสะดวก

ในช่วงที่มีงานอบรม งานออกร้าน และงานต้อนรับนักท่องเที่ยว เข้ามาพร้อมๆ กัน พบว่าบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บางคนต้องทำหน้าที่หลักคือการต้อนรับนักท่องเที่ยว/ผู้มาเยือน ทั้งๆ ที่อยากไปอบรมหรือออกร้านมากกว่า โดยที่ไม่ได้มาบอกกับหัวหน้าฝ่ายของตน แต่กลับพูดกลับหลังในทางเสียเปรียบกับผู้บริหาร



การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

.....

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการทำงานที่คุ้มค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

.....

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

.....

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

.....

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการทำงานที่คุ้มค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

.....

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

.....

ความสำเร็จของคน ไม่ได้
เกิดจากสวรรค์ ไม่ได้เกิดจาก
การฝึกฝน อย่างจริงจัง
และสม่ำเสมอ

ปรัชญาชาวบ้าน
Wordy Guru saurujakaput @wordyguru

การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะทำหน้าที่นักสร้างผู้สืบทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

การอุทิศตนเพื่อการพัฒนา

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะนี้ขณะทำหน้าที่นี้กับสร้างผู้รับทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

.....

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

.....

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

.....

สถานการณ์ที่พบเจอในขณะนี้ขณะทำหน้าที่นี้กับสร้างผู้รับทอดด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

.....

จากสถานการณ์ดังกล่าว เราแสดงออกถึงการเห็นคุณค่าและการช่วยเหลืออย่างไร ?

.....

ผลที่ตามมาคืออะไร ?

.....

ฝึกปฏิบัติ ครั้งที่ 1

ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ Feedback กับใคร ?

.....

เกี่ยวกับเรื่องอะไร ?

.....



ประเมินการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ บนพื้นฐานความเข้าใจหลักการ เห็นคุณค่าในตัวคน และมีความน่าเชื่อถือ

ข้อ	รายการ	ระดับคะแนน		
		3	2	1
1	ท่านมีความเข้าใจรายละเอียดของงานที่จะสอนอย่างชัดเจน			
2	ท่านจัดลำดับรายละเอียดของงานที่จะสอนตามความสำคัญ หรือความเป็นเหตุเป็นผล			
3	ท่านศึกษาและทำความเข้าใจลักษณะของผู้รับทอดอย่างถ่องแท้			
4	ท่านเลือกรีวิวการสอนได้เหมาะสมกับลักษณะผู้รับทอด โดยไม่ยึดแข็งกับความเห็นของตนเอง			
5	ท่านเลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย ชัดลือชัดเจน			
6	ท่านแสดงวิธีนำทำการได้สอดคล้องกับประเด็นที่สอนหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสอน			
7	ท่านประสานสายตากับผู้รับทอดเป็นระยะ เพื่อพิจารณาความสนใจของผู้รับทอดได้			
8	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้			
9	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้			



ประเมินการให้ Feedback อย่างเหมาะสมกับบุคคลและสร้างสรรค

ข้อ	รายการ	ระดับการพิจารณา	
		ทำ	ไม่ทำ
1	ก่อนให้ Feedback ท่านได้ทำความเข้าใจกับข้อมูลแล้วอย่างละเอียด		
2	ท่านพิจารณา ลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้รับ Feedback เพื่อเป็นแนวทางในการให้ Feedback อย่างเหมาะสม		
3	ท่านพิจารณาแล้วว่าการให้ Feedback มีประโยชน์ที่เป็นในเชิง		
4	ข้อมูลที่ท่านให้ Feedback ไป เป็นข้อเท็จจริงไม่ใช่ความรู้สึกของท่านเอง		
5	ท่านเลือกใช้คำพูดเชิงบวกในการให้ Feedback		
6	ท่านเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ		
7	ท่านให้ Feedback ทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง		
8	ท่านได้เตรียมเป้าหมายและแผนสำหรับการพัฒนาให้กับผู้รับ Feedback		
9	ท่านที่กำลังใจกาหลังจากให้ Feedback จัดคำพูดหรือท่าทางเชิงบวก		
10	ภายหลังให้ Feedback แล้ว ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback จัดตามข้อสงสัย		
11	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback เสนอความคิดเห็น โดยท่านไม่เินเอียงตามคำขอ แต่ได้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและความเป็นไปได้		

แนวทางการพัฒนาตนเองในครั้งต่อไป

Practice
Makes
Perfect

ฝึกปฏิบัติ ครั้งที่ 2

ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ Feedback กับใคร ?

เกี่ยวกับเรื่องอะไร ?



ประเมินการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ บนพื้นฐาน
ความเข้าใจหลักการ เห็นคุณค่าในตัวตน และมีความน่าเชื่อถือ

ข้อ	รายการ	ระดับคะแนน		
		3	2	1
1	ท่านมีความเข้าใจรายละเอียดของงานที่จะสอนอย่างชัดเจน			
2	ท่านจัดลำดับรายละเอียดของงานที่จะสอนตามความสำคัญ หรือความเป็นเหตุเป็นผล			
3	ท่านศึกษาและทำความเข้าใจถึงลักษณะของผู้เรียนอย่างละเอียด			
4	ท่านเลือกรูปการสื่อสารงานได้เหมาะสมกับลักษณะผู้รับทอด โดยไม่จัดเรียงกับความถนัดของตนเอง			
5	ท่านเลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย จัดล้อย่อยคำ			
6	ท่านแสดงวิธีนำที่ท่านทางได้สอดคล้องกับประเด็นที่สอนหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนรู้			
7	ท่านประสานสายตากับผู้รับทอดเป็นระยะ เพื่อพิจารณาความสนใจของผู้รับทอดได้			
8	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความเป็นสนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้			
9	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความเป็นสนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้			



ประเมินการให้ Feedback
อย่างเหมาะสมกับบุคคลและสร้างสรรค

ข้อ	รายการ	ระดับการพิจารณา	
		ทำ	ไม่ทำ
1	ก่อนให้ Feedback ท่านได้ทำความเข้าใจกับข้อมูลแล้วอย่างละเอียด		
2	ท่านพิจารณา ลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้รับ Feedback เพื่อเป็นแนวทางในการให้ Feedback อย่างเหมาะสม		
3	ท่านพิจารณาแล้วว่าการให้ Feedback มีรายการที่เป็นในใจ		
4	ข้อมูลที่ท่านให้ Feedback ไป เป็นข้อเท็จจริงไม่ใช่ความรู้สึกของท่านเอง		
5	ท่านเลือกใช้คำพูดเชิงบวกในการให้ Feedback		
6	ท่านเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ		
7	ท่านให้ Feedback ทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง		
8	ท่านได้เตรียมเป้าหมายและแผนสำหรับการพัฒนาให้กับผู้รับ Feedback		
9	ท่านที่กล่าวถึงโอกาสหลังจากให้ Feedback ด้วยคำพูดหรือท่าทางเชิงบวก		
10	ภายหลังให้ Feedback แล้ว ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback จัดตามข้อสงสัย		
11	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback เสนอความคิดเห็น โดยท่านไม่เินเอียงตามคำขอ แต่ได้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและความเป็นไปได้		

แนวทางการพัฒนาตนเองในครั้งต่อไป

**Practice
Makes
Perfect**

ฝึกปฏิบัติ ครั้งที่ 3

ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ Feedback กับใคร ?

เกี่ยวกับเรื่องอะไร ?



ประเมินการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ บนพื้นฐานความเข้าใจหลักการ เห็นคุณค่าในตัวตน และมีความน่าเชื่อถือ

ข้อ	รายการ	ระดับคะแนน		
		3	2	1
1	ท่านมีความเข้าใจรายละเอียดของงานที่จะสอนอย่างชัดเจน			
2	ท่านจัดลำดับรายละเอียดของงานที่จะสอนตามความสำคัญ หรือความเป็นเหตุเป็นผล			
3	ท่านศึกษาและทำความเข้าใจถึงผลของผู้เรียนอย่างถ่องแท้			
4	ท่านเลือกรูปการสอนงานได้เหมาะสมกับลักษณะผู้รับทอด โดยไม่จัดเรียงกับความสามารถของตนเอง			
5	ท่านเลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย จัดล้อยัดคำ			
6	ท่านแสดงวิธีนำที่ท่านทำทางได้สอดคล้องกับประเด็นที่สอนหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการเรียนรู้			
7	ท่านประสานสายตากับผู้รับทอดเป็นระยะ เพื่อพิจารณาความสนใจของผู้รับทอดได้			
8	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความเป็นสนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้			
9	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความเป็นสนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้			



ประเมินการให้ Feedback
อย่างเหมาะสมกับบุคคลและสร้างสรรค

ข้อ	รายการ	ระดับการพิจารณา	
		ทำ	ไม่ทำ
1	ก่อนให้ Feedback ท่านได้ทำความเข้าใจกับข้อมูลแล้วอย่างละเอียด		
2	ท่านพิจารณา ลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้รับ Feedback เพื่อเป็นแนวทางในการให้ Feedback อย่างเหมาะสม		
3	ท่านพิจารณาแล้วว่าการให้ Feedback มีประโยชน์ที่เป็นในเชิง		
4	ข้อมูลที่ท่านให้ Feedback ไป เป็นข้อเท็จจริงไม่ใช่ความรู้สึกของท่านเอง		
5	ท่านเลือกใช้คำพูดเชิงบวกในการให้ Feedback		
6	ท่านเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ		
7	ท่านให้ Feedback ทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง		
8	ท่านได้เตรียมเป้าหมายและแผนสำหรับการพัฒนาให้กับผู้รับ Feedback		
9	ท่านกำลังใจกตหลังจากให้ Feedback ด้วยคำพูดหรือท่าทางเชิงบวก		
10	ภายหลังให้ Feedback แล้ว ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback จัดตามข้อสงสัย		
11	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback เสนอความคิดเห็น โดยท่านไม่เินเอียงตามคำขอ แต่ได้พิจารณาตามข้อเท็จจริงและความเป็นไปได้		

แนวทางการพัฒนาตนเองในครั้งต่อไป

**Practice
Makes
Perfect**

ฝึกปฏิบัติ ครั้งที่ 4

ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และให้ Feedback กับใคร ?

เกี่ยวกับเรื่องอะไร ?



ประเมินการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ บนพื้นฐานความเข้าใจหลักการ เห็นคุณค่าในตัวตน และมีความน่าเชื่อถือ

ข้อ	รายการ	ระดับคะแนน		
		3	2	1
1	ท่านมีความเข้าใจรายละเอียดของงานที่จะสอนอย่างชัดเจน			
2	ท่านจัดลำดับรายละเอียดของงานที่จะสอนตามความสำคัญ หรือความเป็นเหตุเป็นผล			
3	ท่านศึกษาและทำความเข้าใจถึงลักษณะของผู้เรียนอย่างละเอียด			
4	ท่านเลือกรูปการสอนงานได้เหมาะสมกับลักษณะผู้รับทอด โดยไม่ขัดแย้งกับความเมตตาของตนเอง			
5	ท่านเลือกใช้คำที่เข้าใจง่าย ชัดต่อชัดค่า			
6	ท่านแสดงวิธีนำที่ท่านทางได้สอดคล้องกับประเด็นที่สอนหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างการสอน			
7	ท่านประสานสายตากับผู้รับทอดเป็นระยะ เพื่อพิจารณาความสนใจของผู้รับทอดได้			
8	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้			
9	เมื่อเริ่มประเด็น หรือเมื่อผู้รับทอดแสดงความไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ท่านสามารถเปลี่ยนสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้			



**ประเมินการให้ Feedback
อย่างเหมาะสมกับบุคคลและสร้างสรรค**

ข้อ	รายการ	ระดับการพิจารณา	
		ทำ	ไม่ทำ
1	ก่อนให้ Feedback ท่านได้ทำความเข้าใจข้อมูลแล้วอย่างละเอียด		
2	ท่านพิจารณา ลักษณะนิสัย ความสามารถ ความสัมพันธ์ระหว่างท่านกับผู้รับ Feedback เพื่อเป็นแนวทางในการให้ Feedback อย่างเหมาะสม		
3	ท่านพิจารณาแล้วว่าในการให้ Feedback มีบรรยากาศที่เป็นกันเอง		
4	ข้อมูลที่ท่านให้ Feedback ไป เป็นข้อเท็จจริงไม่ใช่ความรู้สึกของท่านเอง		
5	ท่านเลือกใช้คำพูดเชิงบวกในการให้ Feedback		
6	ท่านเลือกใช้คำพูดที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ		
7	ท่านให้ Feedback ทั้งส่วนที่ดีและส่วนที่ต้องปรับปรุง		
8	ท่านได้เตรียมเป้าหมายและแผนสำหรับการพัฒนาให้กับผู้รับ Feedback		
9	ท่านห้กำลังใจจากหลังการให้ Feedback ด้วยคำพูดหรือท่าทางเชิงบวก		
10	ภายหลังให้ Feedback แล้ว ท่านได้เปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback จักถามข้อสงสัย		
11	ท่านเปิดโอกาสให้ผู้รับ Feedback เสนอความคิดเห็น โดยท่านไม่เินเอียงตามคำขอ แต่ได้พิจารณาความซื่อตรงและความเป็นไปได้		

แนวทางพัฒนาตนเองในครั้งต่อไป



วิธีการที่ใช้ฝึกให้ทพรับ



ผลที่ตามมาเป็นอย่างดี:

ฝึกให้ทพรับ
ครั้งที่ 2

วิธีการที่ใช้ฝึกให้ทพรับ

ผลที่ตามมาเป็นอย่างดี:

49

วิธีการที่ใช้ฝึกหัดหหรับ

ฝึกไหวพริบ
ครั้งที่ 5

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไ:

ฝึกไหวพริบ
ครั้งที่ 6

วิธีการที่ใช้ฝึกหัดหหรับ

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไ:

48

วิธีการที่ใช้ฝึกหัดหหรับ

ฝึกไหวพริบ
ครั้งที่ 3

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไ:

ฝึกไหวพริบ
ครั้งที่ 4

วิธีการที่ใช้ฝึกหัดหหรับ

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไ:



วิธีการที่ใช้ดีทิวทริบ



ฝึกทิวทริบ
ครั้งที่ 7

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไร:

ฝึกทิวทริบ
ครั้งที่ 8



วิธีการที่ใช้ดีทิวทริบ

ผลที่ตามมาเป็นอย่างไร:



ฝึกบุคลิกภาพของนักสร้างผู้สืบทอด

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่.....



แสดงท่าทีและ
ท่วงท่าที่มั่นใจ



ใช้คำทักทาย
เพิ่มพลังใจให้ตนเอง



ยอมรับ
ความไม่สมบูรณ์แบบ



ทบทวนภายใน



ปรับภายนอก



ภายนอกภายใน
สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่.....



แสดงท่าทีและ
ท่วงท่าที่มั่นใจ



ใช้คำทักทาย
เพิ่มพลังใจให้ตนเอง



ยอมรับ
ความไม่สมบูรณ์แบบ



ทบทวนภายใน



ปรับภายนอก



ภายนอกภายใน
สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ฝึกปฏิบัติการของนักสร้างผู้สืบทอด

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่.....

- แสดงท่าทีและ ท่วงท่าที่มั่นใจ
- ใช้คำทวงถาม
- เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- ยอมรับ
- ทบทวนภายใน
- ปรับภายนอก
- ภายนอกภายใน สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่.....

- แสดงท่าทีและ ท่วงท่าที่มั่นใจ
- ใช้คำทวงถาม
- เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- ยอมรับ
- ทบทวนภายใน
- ปรับภายนอก
- ภายนอกภายใน สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ฝึกปฏิบัติการของนักสร้างผู้สืบทอด

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่.....

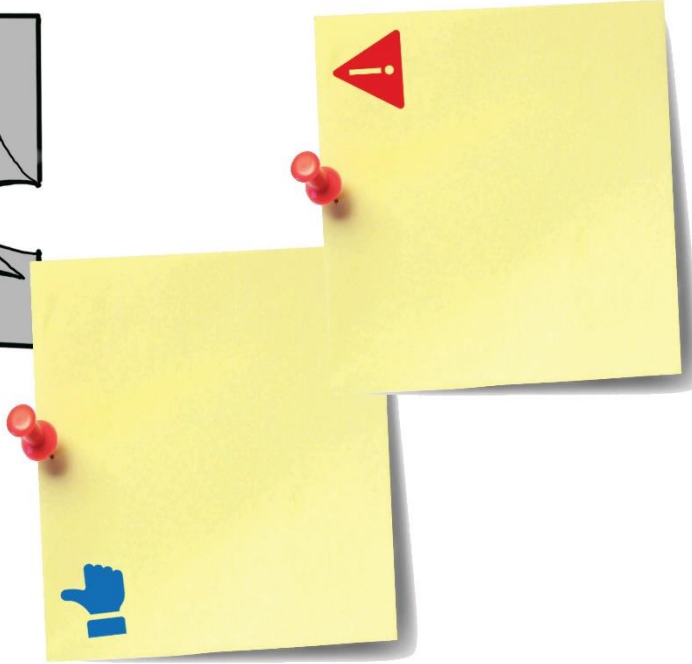
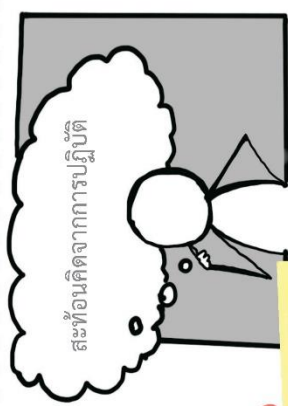
- แสดงท่าทีและ ท่วงท่าที่มั่นใจ
- ใช้คำทวงถาม
- เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- ยอมรับ
- ทบทวนภายใน
- ปรับภายนอก
- ภายนอกภายใน สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่.....







- แสดงท่าทีและ ท่วงท่าที่มั่นใจ
- ใช้คำทวงถาม
- เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- ยอมรับ
- ทบทวนภายใน
- ปรับภายนอก
- ภายนอกภายใน สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา









ฝึกปฏิบัติการของนักสร้างผู้สืบทอด

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่.....

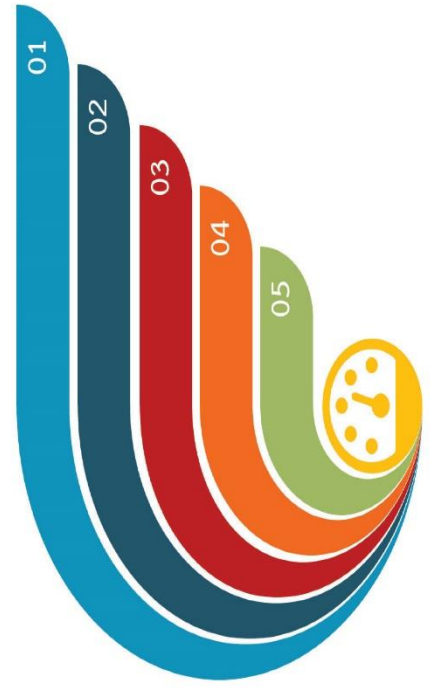
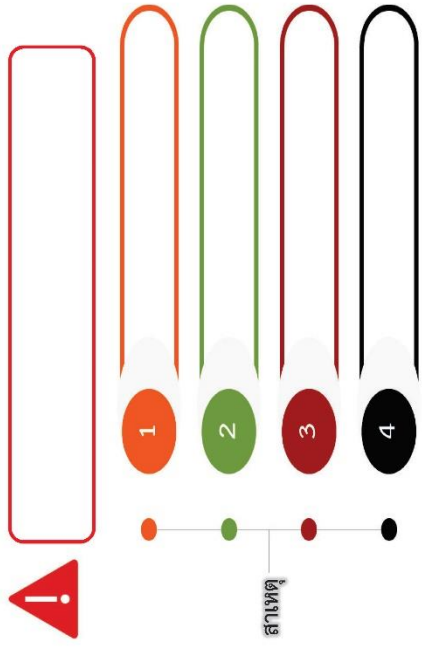
- 
 แสดงท่าทีและ
วางท่าที่มั่นคง
- 
 ใช้คำทวงบวก
เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- 
 ยอมรับ
ความไม่สมบูรณ์แบบ
- 
 ทบทวนภายใน
- 
 ปรับภายนอก
- 
 ภายนอกภายใน
สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่.....

- 
 แสดงท่าทีและ
วางท่าที่มั่นคง
- 
 ใช้คำทวงบวก
เพิ่มพลังใจให้ตนเอง
- 
 ยอมรับ
ความไม่สมบูรณ์แบบ
- 
 ทบทวนภายใน
- 
 ปรับภายนอก
- 
 ภายนอกภายใน
สอดคล้องกัน

ผลที่ตามมา



อาคารนี้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัทปูนซีเมนต์
 การวิจัยและพัฒนาแบบบูรณาการกับภาคอุตสาหกรรมในสาขาของอุตสาหกรรม
 โยธา มาจากรายงานที่ หนึ่งถึง, ภาครัฐภาคที่ หนึ่ง, ภาครัฐภาคที่ หนึ่ง, ภาครัฐภาคที่ หนึ่ง, ภาครัฐภาคที่ หนึ่ง

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	เมทินี ทนงกิจ
วัน เดือน ปี เกิด	11 เมษายน 2529
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2551 ปริญญาตรี กศ.บ.การแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พ.ศ.2553 ปริญญาโท วท.ม.จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2561 ปริญญาเอก ปร.ด.จิตวิทยาประยุกต์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิ โรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	1724/365 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ แขวงบางกะปิ เขตห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร 10310
รางวัลที่ได้รับ	ทุนอุดหนุนการวิจัย แผนพัฒนาศักยภาพบัณฑิตวิจัยรุ่นใหม่ ประจำปี 2561 ระดับปริญญาเอก จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ