

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์
กรณีศึกษาวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว
Determinants of Success in Creative Tourism
Case Study of Ban Nam Chieo Tourism Community Enterprise

เมทินี ทนงกิจ*

ฐาศุภร์ จันประเสริฐ**

ศยามล เอกะกุลนันต์***

บทคัดย่อ

การศึกษากระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มีผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัย 8 คน จาก การเลือกแบบเจาะจง ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่มและการสังเกต แบบมีส่วนร่วม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาและการตรวจสอบสามเส้า ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

การจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แบ่งได้ 4 ลักษณะ คือ (1) การนำทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่และมีเอกลักษณ์เฉพาะมาให้นักท่องเที่ยวเรียนรู้ (2) รูปแบบกิจกรรมที่ให้นักท่องเที่ยวพูดคุยแลกเปลี่ยนและลงมือทำ ด้วยตนเอง (3) บทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเป็นผู้บอกเล่าเรื่องราวและดำเนินกิจกรรม และ (4) ผลลัพธ์ที่เกิด จากการจัดการท่องเที่ยวเอื้อต่อเจ้าของพื้นที่และผู้มาเยือน

กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ แบ่งเป็น 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนเตรียมการ บุคลากรจะต้องชี้แจงรายละเอียดที่สำคัญให้ผู้มาเยือนได้เตรียมตัว และมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ (2) ขั้นตอนจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ บุคลากรจะทำหน้าที่ตามข้อตกลง มาตรฐานโฮมสเตย์และหลักการ ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (3) ขั้นตอนประเมินผล บุคลากรจะให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจและให้ ข้อเสนอแนะจากการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงาน ต่อไป

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ (1) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก (2) การบริหารจัดการภายในองค์กร (3) คุณลักษณะ

* นิสิต ปร.ด. สาขาจิตวิทยาประยุกต์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

*** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ของบุคลากร และปัจจัยร่วม 2 ประการ คือ (1) ความพร้อมด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ (2) ระยะเวลาที่ใช้ในการเรียนรู้จากปัญหา

จากผลการวิจัยข้างต้น วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว กลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวทางการออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยว การบริหารจัดการองค์การประเพณีวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และการพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ สมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว บ้านน้ำเขียว

Abstract

The research aims to study the meaning of creative tourism, working processes and factors concerning success in managing creative tourism of personnel of Ban Nam Chieo Tourism Community Enterprise. 8 participants selected by purposive sampling method were involved in the research. The data was collected through in-depth interviews, focus group, and participant observation. The data was analyzed by content analysis and triangulation. The results suggest that:

Creative tourism can be assigned on the basis of 4 different focuses, which are (1) presentation of local resources to tourists for learning, (2) arrangement of activities for tourists to discuss and perform on their own, (3) roles of tourism organizers as storytellers and activity operators, and (4) effects of creative tourism on local owners and tourists.

Working processes of creative tourism are comprised of 3 stages, which include (1) preparation: personnel in Ban Nam Chieo Tourism Community Enterprise have to notify tourists of important information for their self-preparation and assign them with the tasks in accordance with their specific roles, (2) arrangement of creative tourism activities: personnel of Ban Nam Chieo perform their duties under the agreement as well as homestay standards and creative tourism principles, and (3) evaluation: tourists will be asked to assess their satisfactions of and provide suggestions on creative tourism activities at Ban Nam Chieo for further improvements.

Determinants of success of work in the field of creative tourism consist of 3 main components, which are (1) support from external organizations, (2) organizational management, (3) attributes of personnel along with 2 supporting factors including (1) availability of local resources for creative tourism and (2) period required for problem-based learning.

Tourism community enterprise, community-based tourism groups or related agencies are encouraged to implement the results obtained from this study as guidelines for design tourism activity, organization of community enterprise and improve creative tourism competency

Keywords: Creative tourism, Creative tourism competency, Tourism based community enterprise, Ban Nam Chiao

บทนำ

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

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

ภาพสะท้อนการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่ได้รับการยอมรับในระดับประเทศและระดับอาเซียนแห่งหนึ่ง คือ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดตราด ที่ได้รับรางวัลการันตีคุณภาพและมาตรฐานจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2550 ในการเป็นชุมชนดีเด่นด้านการท่องเที่ยว และปี พ.ศ.2553 ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) ประเภทแหล่งท่องเที่ยวชุมชน ซึ่งเป็นรางวัลด้านการท่องเที่ยวภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลตำบล น้ำเขียว กระทั่งในปี พ.ศ.2556 ได้รับรางวัลอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) อีกครั้ง ประเภทองค์กรสนับสนุนและส่งเสริมการท่องเที่ยว จากการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง และในปี พ.ศ.2558 ได้รับรางวัลดีเด่นอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย (กินรี) ประเภทแหล่งท่องเที่ยววิถีชีวิต รวมทั้งได้รับรางวัลมาตรฐานโฮมสเตย์อาเซียน (ASEAN Homestay Award) ในปี พ.ศ.2559 นอกจากการการันตีจากการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยแล้ว ในปี พ.ศ. 2560 วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวยังได้รับรางวัลชนะเลิศวิสาหกิจชุมชน

ท่องเที่ยวดีเด่น ด้านแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ จากกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ และได้รับการโหวตให้เป็นชุมชนท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จากองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) และ SME Development Bank

คุณภาพและมาตรฐานดังกล่าวทำให้นักท่องเที่ยวเข้ามาพักและทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมากกว่า 1,000 คน ต่อเดือน ก่อให้เกิดรายได้ต่อเนื่องบางเดือนเกือบหนึ่งล้านบาท (อพท., 2559) อีกทั้งยังช่วยเกิดแนวทางการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน ลดปัญหาเสียดิน การเป็นหนี้ระบบ จากการมีงานทำและการได้รับการอบรมพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559: บทสัมภาษณ์) โดยผลลัพธ์ของการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่นำไปสู่การกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับชุมชนและการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จจากการดำเนินงานที่สอดคล้องกับหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยยังไม่อาจสรุปได้อย่างแน่ชัดว่าความสำเร็จของการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนเป็นผลของการดำเนินการที่สอดคล้องกับหลักการข้างต้นเพียงอย่างเดียว อีกทั้งจากการทบทวนผลการวิจัยที่ผ่านมาส่วนใหญ่มุ่งเน้นการศึกษาความพร้อมของชุมชนในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ การพัฒนาชุมชนในให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และการค้นหาคุณลักษณะของผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงปัจจัยเงื่อนไขที่นำไปสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืนในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นโอกาสและคุณค่าของการทำความเข้าใจแนวทางการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งจะกลายเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ รวมถึงแนวทางการรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยนี้เป็นไปเพื่อศึกษากระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism)

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่เจ้าของพื้นที่ใช้เวลาอันนอกเหนือจากงานประจำมาเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองไปพร้อมกับการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและการรักษาสมดุลของสิ่งแวดล้อม เพื่อส่งต่อเอกลักษณ์ของพื้นที่สู่นักท่องเที่ยว โดยการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เรียกได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ยั่งยืน

สำหรับชุมชน กล่าวคือ ในระดับมหภาค การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมท่องเที่ยวที่ไม่เบียดเบียนทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่เดิมในพื้นที่ เนื่องจากการจัดกิจกรรมที่ดำเนินไปตามกรอบของธรรมชาติและวิถีชีวิตประจำวันของคนในพื้นที่ และมีการคัดกรองนักท่องเที่ยวคุณภาพหรือผู้มาเยือนเฉพาะกลุ่ม ทำให้ลดปัญหาของเสียและมลภาวะต่างๆ ที่เกิดจากการท่องเที่ยว รวมทั้งการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่สอดคล้องและสัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม วิถีชีวิตตามที่เป็นอยู่จริงในพื้นที่ท่องเที่ยว นั้น ไม่ใช่การนำสิ่งใหม่สิ่งที่ไม่เคยมีมาก่อนในพื้นที่มาเป็นจุดขายในการท่องเที่ยว ซึ่งเป็นการเชิดชมรดกทางวัฒนธรรม และเป็นเครื่องมือในการรักษาความสมดุลระหว่างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ ทั้งในรูปแบบที่เป็นผลประโยชน์ตอบแทนอิงตามระบอบทุนนิยมและความยั่งยืนในการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยว (ธนภุต ภัทรธรร, 2556)

ในขณะที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สามารถนำประโยชน์มาสู่นักท่องเที่ยวและผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ หรือที่เรียกว่าการบริหารจัดการที่ยั่งยืนระดับจุลภาค โดยในส่วนของนักท่องเที่ยว การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นกิจกรรมที่ช่วยเติมเต็มความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับวิถีชีวิตและวัฒนธรรม ผ่านการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น โดยไม่ปิดกั้นระหว่างนักท่องเที่ยวด้วยกัน และระหว่างนักท่องเที่ยวกับเจ้าของพื้นที่ รวมทั้งได้พัฒนาทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม และได้สร้างทุนทางสังคมหรือเครือข่ายนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Salman & Uygur, 2010; Richards & Marques, 2012) ส่วนเจ้าของพื้นที่ซึ่งเป็นผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก็ได้พัฒนาความสามารถด้านการสื่อความหมายให้บุคคลภายนอกได้เข้าใจถึงความแท้จริงในพื้นที่ ซึ่งเป็นการให้ความหมายของสิ่งต่างๆ ในพื้นที่ตามเอกลักษณ์และภูมิปัญญาที่สั่งสมมาจากบรรพบุรุษ เป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมอื่นๆ ไปพร้อมกับการคงไว้ซึ่งเอกลักษณ์ของพื้นที่ท่องเที่ยว (Salman & Uygur, 2010) ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับพื้นที่จากธรรมชาติที่สวยงาม ประเพณีวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่เหมือนใคร ได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการทางการท่องเที่ยวเชิงรูปธรรมและนามธรรม (Richard & Wilson, 2006)

จะเห็นได้ว่า การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เป็นการนำเอกลักษณ์เฉพาะของพื้นที่มาเป็นจุดเด่นในการดึงดูดนักท่องเที่ยว โดยคำนึงถึงคุณภาพของการท่องเที่ยวที่ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวและนักท่องเที่ยวพึงจะได้รับ การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จึงสามารถจัดได้หลายรูปแบบ เช่น กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอรดกทางวัฒนธรรม (Culture heritage) ด้านประวัติศาสตร์ โบราณคดี สถาปัตยกรรม ประเพณีและความเชื่อ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอศิลปะ (Art) แบบภาพวาดและการแสดงที่มีเอกลักษณ์เฉพาะพื้นที่ กิจกรรมการท่องเที่ยวที่นำเสนอวิถีชีวิต (Lifestyles) แบบสังคมเมืองหรือย่านการค้าโบราณ และวิถีชีวิตแบบสังคมชนบท เป็นต้น (ไพวรรณ เกาศรี, 2555; อพท., 2555: ออนไลน์) ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบของกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แบบใด ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐาน (Input) สำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ คุณสมบัติด้านพื้นที่หรือสภาพแวดล้อมที่สามารถดึงดูดใจนักท่องเที่ยว และเอื้อต่อการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอย่างลึกซึ้งและแท้จริง กล่าวคือมีความหลากหลายและโดดเด่นทางวัฒนธรรมอย่างชัดเจน และเป็นพื้นที่ที่มีความดั้งเดิมจริงแท้ (Authenticity) ของวัฒนธรรมและวิถีชีวิต ประการที่สอง คือ

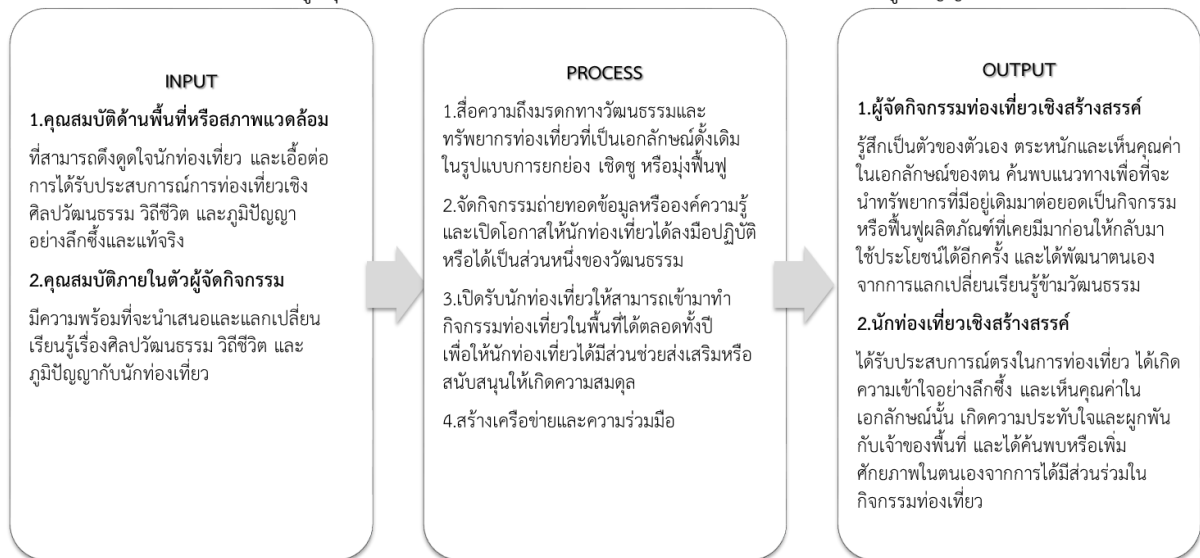
คุณสมบัติภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งต้องมีความพร้อมที่จะนำเสนอและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตกับนักท่องเที่ยว

เมื่อมีคุณสมบัติพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้งสองประการแล้ว การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ยังต้องมีกระบวนการ (Process) ในการดำเนินงานที่เอื้อต่อการได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิตอย่างลึกซึ้งและแท้จริงตามมาตรฐานที่คณะกรรมการการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) หรือ อพท. กำหนดไว้ 4 ประการ คือ (1) ต้องรักษาเอกลักษณ์ดั้งเดิมของพื้นที่ท่องเที่ยว โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่เป็นหลัก และพัฒนากิจกรรมในรูปแบบการยกย่อง เชิดชูความรู้และผู้รู้ของชุมชน หรือมุ่งฟื้นฟูมรดกทางวัฒนธรรมให้คงอยู่สืบไป โดยสื่อถึงความสำคัญของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตได้อย่างชัดเจน ไม่พยายามทำให้ความหมายของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตเปลี่ยนไปจากเดิม (2) ต้องจัดกิจกรรมในลักษณะกระบวนการถ่ายทอดข้อมูลและองค์ความรู้ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้เกิดความเข้าใจในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตนั้นอย่างถ่องแท้ (Spirit of place / Sense of place) และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้ลงมือปฏิบัติหรือได้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมและวิถีชีวิตนั้นด้วยตัวของนักท่องเที่ยวเอง (3) ต้องสามารถเปิดรับนักท่องเที่ยวให้เข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวในพื้นที่ได้ตลอดทั้งปี เพื่อให้ให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนให้เกิดความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อม แก่พื้นที่ท่องเที่ยว และ (4) ต้องนำไปสู่การสร้างเครือข่ายและความร่วมมือทั้งในระดับตำบล อำเภอ จังหวัด ภูมิภาค ระดับชาติและนานาชาติ (พิเชฐ สายพันธ์ และคณะ, 2557)

ทั้งนี้การจัดการกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ประกอบด้วยคุณสมบัติพื้นฐานและกระบวนการดำเนินกิจกรรมดังที่กล่าวมาข้างต้นจะก่อให้เกิดคุณลักษณะที่สำคัญภายในตัวผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และนักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างชัดเจน กล่าวคือ ผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์จะรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง ตระหนักและเห็นคุณค่าในเอกลักษณ์ของตน ค้นพบแนวทางเพื่อที่จะนำทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่เดิมมาต่อยอด หรือฟื้นฟูให้กลับมาใช้ประโยชน์ได้อีกครั้ง (Richards & Marques, 2012; Richards, 2014) ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม ผ่านการพูดคุยส่งต่อประสบการณ์กับนักท่องเที่ยว ซึ่งไม่เพียงช่วยรักษาวัฒนธรรมที่มี แต่ยังช่วยสร้างภาพลักษณ์การท่องเที่ยวที่ไม่ทำลายคุณค่าของพื้นที่ (สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2558) ในขณะที่นักท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เมื่อได้เข้ามาเรียนรู้ในแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว จะได้รับประสบการณ์ตรงในการท่องเที่ยว เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและเห็นคุณค่าในเอกลักษณ์นั้น เกิดความประทับใจและผูกพันกับเจ้าของพื้นที่ และได้ค้นพบหรือเพิ่มศักยภาพในตนเอง อันเกิดจากการได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม ได้เห็น ได้ฟัง ได้ลงมือทำ ได้ค้นหาและเป็นผู้เลือกกิจกรรมด้วยตนเอง โดยผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทำหน้าที่ให้คำแนะนำ บอกเล่าประสบการณ์ นำกิจกรรม และให้ความช่วยเหลือตามความจำเป็น (ภยนิณี แก้วสง่า และนิศาชล จำนงศรี, 2012; สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ, 2558) รวมทั้งการได้รับการด้วยไมตรีจิต สุภาพ เป็นกันเอง และยินดีเต็มใจที่จะช่วยเหลือหรือถ่ายทอดข้อมูล (วิษุตา ร้อยพิลา และปรีดา ไซยา, 2558) ดังภาพที่ 1

การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

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



ภาพที่ 1 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ที่มา: พัฒนาจาก ไพรพรรณ เงาศรี (2555) อพท. (2555) ธนภุต ภัทรธรร (2556) พิเชฐ สายพันธ์ และคณะ (2557) วิษสุตา ร้อยพิลา และปรีดา ไชยา (2558) สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ (2558) ภัยมณี แก้วสง่า และนิชาชล จ่านศรี (2012) Richard & Wilson (2006) Salman & Uygun (2010) Richards & Marques (2012) Richards (2014)

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นขอบเขตของการศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยผู้วิจัยได้นำประเด็นดังกล่าวมากำหนดเป็นขอบเขตในการทำความเข้าใจการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ดังรายละเอียดในหัวข้อต่อไป

2. ข้อมูลเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านท้ายเขา ตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด เป็นองค์กรที่เกิดจากการรวมกลุ่มของคนในพื้นที่เพื่อสร้างรายได้ โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติเป็นที่ราบเชิงเขา ติดทะเล มีป่าชายเลนที่อุดมสมบูรณ์ มีคลองขนาดใหญ่ไหลผ่านลงสู่ทะเลอ่าวไทย (องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว, 2558) และมีมรดกทางวัฒนธรรมจากความหลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนา แต่ผู้คนสามารถอยู่ร่วมกันโดยไม่มีการแบ่งรั้วแบ่งเขต หรือปรากฏความขัดแย้ง มาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่จัดได้ตลอดทั้งปี (อพท., 2558ข) และกลายเป็นอาชีพเสริมให้กับคนในพื้นที่ จากการจัดการท่องเที่ยวด้วยเรือเล็ก การให้บริการที่พักแบบโฮมสเตย์ และการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวตามขนบธรรมเนียมของชาวไทยพุทธ ชาวไทยมุสลิม และชาวไทยเชื้อสายจีน (คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน, 2555)

การท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขียวเริ่มต้นขึ้นในปี พ.ศ.2549 ภายใต้การกำกับดูแลของเทศบาลตำบล น้ำเขียว เริ่มต้นจากการนั่งเรือชมป่าชายเลนและการจัดที่พักแบบโฮมสเตย์ กระทั่งปี พ.ศ.2553 เทศบาลตำบล

น้ำเขียวเห็นว่า สมาชิกในหมู่บ้านน้ำเขียวมีศักยภาพในการบริหารจัดการท่องเที่ยวได้ด้วยตนเอง จึงส่งเสริมให้มีการจัดตั้งกลุ่มเพื่อบริหารจัดการท่องเที่ยวโดยสมาชิกบ้านน้ำเขียวอย่างแท้จริง เกิดเป็น “ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียว” ซึ่งสมาชิกชมรมจะเรียกสั้นๆ ว่า “กลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว” เมื่อคณะทำงานชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียวหรือกลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้เข้ามาบริหารจัดการท่องเที่ยวด้วยตนเอง สมาชิกชมรมได้ร่วมคิดกิจกรรมท่องเที่ยวที่เน้นให้นักท่องเที่ยวสัมผัสบรรยากาศและวิถีชีวิตชาวประมง ด้วยการล่องเรือชมการวางลอบปู เลี้ยงหอยนางรม ทำปลากระชัง และงมหอยปากเปิด รวมทั้งจัดมัคคุเทศก์บอกเล่าวิถีชีวิตชุมชน 2 ศาสนา 3 วัฒนธรรม และการนำเสนออาหารพื้นบ้าน ตามลำดับ (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559: บทสัมภาษณ์)

จากนั้นในปลายปีดังกล่าว องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) ได้ผลักดันให้การท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขียวเป็นหนึ่งในพื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยงเพื่อการท่องเที่ยว เน้นการบริหารจัดการเชิงอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมพร้อมกับวางแผนวิถีชีวิตดั้งเดิมที่มีเอกลักษณ์ และเน้นการจัดกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงวิถีชีวิตอย่างแท้จริง ตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน สมาชิกจึงร่วมกันคิดและต่อยอดกิจกรรมที่มีอยู่เดิม เช่น จากการพานักท่องเที่ยวไปชมการงมหอยปากเปิดก็ต่อยอดเป็นการให้นักท่องเที่ยวได้ทดลองงมหอยปากเปิดด้วยตนเองหรือให้มีส่วนร่วมในการปลูกป่าชายเลน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการฟื้นฟูภูมิปัญญาและวิถีชีวิตดั้งเดิมของคนในพื้นที่ให้นักท่องเที่ยวได้สัมผัสด้วยตนเอง เช่น การทำอบใบจากแบบบ้านน้ำเขียว การทำข้าวเกรียบยาหน้า การทำตังเมกรอบหรือขนมน้ำตาลชัก การทำโรตีสีทอดใส่ลมแบบมุสลิม เป็นต้น (ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียว, 2554) จากการดำเนินงานด้วยความมุ่งมั่นและการพัฒนาต่อยอดกิจกรรมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียวหรือกลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงมีรายได้เสริมจากการจัดการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น และยกระดับเป็นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในปี พ.ศ. 2555 ภายใต้การสนับสนุนจากสำนักงานเกษตรจังหวัดตราด



ภาพที่ 2 การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว
ที่มา: กลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (2561)

กิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่จัดขึ้นจากทรัพยากรการท่องเที่ยวในพื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวนั้นผ่านการดำเนินงานของ 3 ฝ่ายงาน (สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559: บทสัมภาษณ์) ดังต่อไปนี้ (1) ฝ่ายภูมิปัญญาพื้นบ้าน มีบทบาทในการให้ข้อมูล สาคิต แนะนำ ช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำอบไอบจาก ข้าวเกรียบยาหน้า ตังเมกรอบ และโรตีสาคิต โดยจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อให้นักท่องเที่ยวได้ทดลองทำด้วยตัวเองหรือได้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม รวมทั้งจัดเตรียมของที่ระลึกมอบให้กับนักท่องเที่ยวก่อนกลับ และขายเป็นสินค้าท้องถิ่น (2) ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ มีบทบาทในการให้ที่พักค้างคืนและส่งมอบภาพบรรยากาศการใช้ชีวิตประจำวันของคนบ้านน้ำเชี่ยวด้วยการบอกเล่า แสดงข้อมูลหรือภาพหลักฐานที่เกี่ยวข้องให้นักท่องเที่ยวกลุ่มเล็ก ประมาณ 4-6 คน ที่เข้าพักในบ้านแต่ละหลัง และร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับนักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม และประเด็นอื่นๆ ที่นักท่องเที่ยวและเจ้าของบ้านสนใจร่วมกัน (3) ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว มีบทบาทในการนำนักท่องเที่ยวไปยังจุดท่องเที่ยวและทำกิจกรรมทางน้ำด้วยเรือเล็ก ซึ่งจำกัดนักท่องเที่ยวไม่เกิน 8 คน ต่อเรือหนึ่งลำ เจ้าของเรือเล็กจะร่วมกับมัคคุเทศก์ท้องถิ่นในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวทางน้ำ และร่วมทำกิจกรรมทางน้ำ เช่น สาคิต แนะนำเกี่ยวกับการทำประมงพื้นบ้าน การปลูกป่าชายเลน และการงมหอยปากเปิด รวมทั้งดูแลให้ความช่วยเหลือในระหว่างที่นักท่องเที่ยวทดลองงมหอยปากเปิดด้วยตนเอง

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวกับหลักการพื้นฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อธิบายได้ว่าในส่วนปัจจัยนำเข้า (Input) ที่สำคัญ 2 ประการ พื้นที่บ้านน้ำเชี่ยวมีสภาพแวดล้อมที่สามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาร่วมทำกิจกรรมเชิงศิลปวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญา ทั้งในวัด มัสยิด ศาลเจ้า บ้านชาวพุทธ-มุสลิม คลอง สวนยาง ป่าชายเลน ทะเล เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวซึ่งเป็นผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ก็ได้รับการฝึกอบรมให้มีความพร้อมในการถ่ายทอดเรื่องราวและเป็นเจ้าบ้านที่ดี ส่วนของกระบวนการ (Process) เฉพาะ 4 ประการ ส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยวของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวก็มีกิจกรรมสืบสานภูมิปัญญาท้องถิ่นและให้นักท่องเที่ยวได้ทดลองทำอบไอบจาก ทำข้าวเกรียบยาหน้า และงมหอยปากเปิด เป็นต้น รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวตลอดทั้งปี โดยได้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวตามฤดูกาล เช่น การละเล่นและการสอนทำว่าวอุรระหว่างเดือนมกราคม-กุมภาพันธ์ การชิมผลไม้ในสวนช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน การแข่งเรือที่ใช้พายไม้ไผ่ระหว่างทีมเจ้าบ้านและทีมนักท่องเที่ยวในเดือนธันวาคม เป็นต้น และมีการสร้างเครือข่ายด้านการท่องเที่ยวจากการซื้อขายวัตถุดิบประเภทผักจากหมู่บ้านใกล้เคียง เป็นสมาชิกชมรมท่องเที่ยวจังหวัดตราด ประสานงานและดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวร่วมกับการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดตราด สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด และองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน) เป็นต้น (คณะทำงานการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน, 2555; สุรตนา ภูมิมาโนช, 2559: บทสัมภาษณ์)

จากความเป็นมา การบริหารจัดการ และการดำเนินกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยวอาจสรุปได้ว่า สาเหตุที่บ้านน้ำเชี่ยวได้รับการยอมรับด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีความพร้อมในการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เนื่องจากเสน่ห์ของความหลากหลายทางวัฒนธรรมและวิถีชีวิต และความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ โดยการ

ดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเป็นการรวมกลุ่มคนในพื้นที่ซึ่งเป็นผู้เห็นคุณค่าและมูลค่าของสิ่งที่มีอยู่ในพื้นที่และนำมาฟื้นฟู ต่อยอด ด้วยกลยุทธ์การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ร่วมกับการพัฒนาบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมาอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ตามผู้วิจัยมีความเชื่อว่าการศึกษาการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวอย่างลึกซึ้งจนเห็นเป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์สำหรับชุมชนท่องเที่ยวอื่นๆ และแนวทางการรักษาคุณภาพและมาตรฐานในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้แก่วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ไม่อาจสรุปได้ด้วยวิธีการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัย (Documentary analysis) ผู้วิจัยจึงนำวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพมาเป็นเครื่องมือในการอธิบายลักษณะ สาเหตุ กระบวนการดำเนินงานและผลลัพธ์จากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการวิจัยนี้

วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษากระบวนการทำงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว มุ่งเน้นเพื่อทำความเข้าใจวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัยด้วยการเป็นนักท่องเที่ยว จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในฐานะนักวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เพื่อศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน จากสมาชิกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว นักพัฒนาการท่องเที่ยว และผู้นำชุมชน และใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus group) ร่วมกับการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participant observation) เฉพาะกลุ่มสมาชิกวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และความน่าเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

2. เครื่องมือในการวิจัย ผู้วิจัยใช้แบบบันทึกการสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม แบบบันทึกการสังเกต (Field Note) เครื่องบันทึกเสียง และกล้องถ่ายภาพ

3. ผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัย จำนวน 8 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1 ซึ่งเป็นการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยพิจารณาจากความเกี่ยวข้องและความสามารถในการให้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้อย่างครบถ้วนและลึกซึ้ง นอกจากนี้ยังพิจารณาจากลักษณะที่เป็นเอกพันธ์ร่วมกัน ได้แก่ การเป็นสมาชิกหรือที่ปรึกษาของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว การมีประสบการณ์ดำเนินงานในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมากกว่า 5 ปี และยังมีสถานะเป็นสมาชิกหรือที่ปรึกษาอยู่ในปัจจุบัน รวมทั้งพิจารณาจากความสมัครใจในการเข้าร่วมการวิจัยตลอดระยะเวลาการวิจัย (ภัทรพร เกษสังข์, 2559)

ตารางที่ 1 ผู้เกี่ยวข้องกับกระบวนการวิจัย

	ตำแหน่ง	อายุ	ศาสนา	การศึกษา	พ.ศ. เข้าร่วม	ประสบการณ์
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ผู้บริหารวิสาหกิจฯ	53	อิสลาม	ปวช.	2550	-มาตรฐานโฮมสเตย์และ การท่องเที่ยวชุมชน -การบริหารจัดการวิสาหกิจ ชุมชนท่องเที่ยว
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ตัวแทนส่วนงานกิจกรรม ท่องเที่ยว 1	56	อิสลาม	ป.6	2550	-มาตรฐานโฮมสเตย์
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ตัวแทนส่วนงานกิจกรรม ท่องเที่ยว 2	42	อิสลาม	ปริญญา ตรี	2556	-การต้อนรับและการเป็น เจ้าบ้านที่ดี
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ตัวแทนส่วนงานกิจกรรม ท่องเที่ยว 3	67	อิสลาม	ป.4	2550	-ประมงพื้นบ้าน
ผู้ให้ข้อมูลหลัก	ตัวแทนส่วนงานกิจกรรม ท่องเที่ยว 4	56	อิสลาม	อนุ- ปริญญา	2555	-ขนมและอาหารพื้นบ้าน
ผู้ให้ข้อมูลรอง	นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1	55	พุทธ	ปริญญาโท	2553	-การจัดการท่องเที่ยวเชิง สร้างสรรค์ในพื้นที่พิเศษ
ผู้ให้ข้อมูลรอง	นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2	48	พุทธ	ปริญญาโท	2553	-การจัดการท่องเที่ยวอย่าง ยั่งยืน
ผู้ให้ข้อมูลรอง	ผู้นำชุมชน	42	พุทธ	ปริญญา ตรี	2555	-การบริหารจัดการชุมชน ท่องเที่ยว

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยนำประเด็นที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกต มาถอดความเพื่อจัดระเบียบข้อมูลตามความหมายที่ปรากฏและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำมาสังเคราะห์ผลเชิงพรรณนาความ เพื่อให้ได้คำตอบเกี่ยวกับลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ กระบวนการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ทั้งนี้ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นระยะ ภายหลังการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการสังเกต ในแต่ละครั้ง เพื่อนำไปสู่การตรวจสอบความครบถ้วนเพียงพอของข้อมูล และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ตามแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพของ ชาย โพธิ์สีตา (2554) และทำการตรวจสอบความถูกต้องและเชื่อถือได้ของข้อมูลด้วยการตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมากกว่า 1 วิธี และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมากกว่า 3 แหล่ง ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้อง และเชื่อถือได้ของเครื่องมือในการวิจัยด้วยผู้เชี่ยวชาญ (Peer debriefing) ประกอบด้วย อาจารย์ที่ปรึกษา

ปริญญานิพนธ์ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปฏิบัติการ 2 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านสมรรถนะในการทำงาน 1 คน และนักวิชาการด้านการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ 1 คน

ทั้งนี้ในการดำเนินงานวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการขอจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากสถาบันยุทธศาสตร์และการวิจัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ SWUEC/E077-2560 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลอย่างเป็นทางการ และใช้แบบฟอร์มยินยอมเข้าร่วมการวิจัย (Informed consent form) ด้วยความเคารพในความเป็นส่วนตัว ศักดิ์ศรี สิทธิ และความปลอดภัยของผู้เกี่ยวข้องกับการวิจัย

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

1. ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1.1 ด้านทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1) ทรัพยากรธรรมชาติของบ้านน้ำเขียว ทิศเหนือ ทิศตะวันออก และทิศตะวันตกเป็นที่ราบลุ่มเป็นแหล่งที่อยู่อาศัยและทำสวน ทิศใต้ติดกับทะเลอ่าวไทย เป็นแหล่งทำประมงและทำขึ้นเรือ กลางหมู่บ้านมีคลองน้ำเขียวไหลผ่าน เป็นเส้นทางออกสู่ทะเล มีป่าชายเลนเป็นที่อยู่อาศัยของเหี่ยวแดง ลิงกัง และปูแสม ส่วนปากอ่าวเป็นที่อยู่ของกุ้ง ปลา และหอยปากเปิด ทรัพยากรธรรมชาติดังกล่าวสามารถคัดสรรและนำเสนอเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวทางทะเลและการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ได้

“เราอาจจะได้เปรียบหลายที่ ก็คือทรัพยากรธรรมชาติเราอุดมสมบูรณ์ มีทั้งป่า มีทั้งทะเล มีทั้งสวน คือแทบจะว่ามีเกือบครบวงจรในชุมชนของเรา” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

“กิจกรรมทางน้ำ ก็เรื่องการมเหยย ปลุกป่า ลุยน้ำลุยเลนไป นั่งเรือไปก็ได้เห็นลิงในป่าโกงกาง คือก็เหมือนคล้ายๆ avenger เนอะ” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

2) วิถีชีวิตแบบชุมชนผสมวัฒนธรรม คือการอยู่ร่วมกันของผู้นับถือศาสนาพุทธและผู้นับถือศาสนาอิสลาม มีวัฒนธรรมตามความเชื่อทางศาสนา 3 วัฒนธรรม คือ วัฒนธรรมชาวไทยพุทธ ชาวจีนพุทธ และชาวมุสลิม แสดงให้เห็นจากการมีวัด ศาลเจ้า และมัสยิด อยู่ในพื้นที่ นอกจากนี้ยังการประกอบอาชีพประมงพื้นบ้าน การปรุงอาหารที่เป็นเอกลักษณ์อย่างข้าวเกรียบยาหน้า และการประดิษฐ์ของใช้ที่สอดคล้องกับการประกอบอาชีพอย่างอบใบจากทรงต่างๆ วิถีชีวิตดังกล่าวสามารถนำเสนอเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการท่องเที่ยววิถีชีวิตได้

“ที่นี่มีวิถีชีวิตด้านวัฒนธรรมด้วย เพราะรัชกาลที่ 5 เคยเสด็จมาประทับแรมที่วัด น้ำเขียว แล้วก็ยังมีชุมชนมุสลิมจาม ซึ่งเป็นมุสลิมที่อพยพมาจากเวียดนาม กัมพูชา แล้วเข้ามาอยู่ที่นี่ ก็สามารถอยู่ร่วมกันได้” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

“อย่างวัฒนธรรมการกินของเรา ก็ให้เขาได้รู้ด้วย ได้เรียนรู้ ได้เห็นคุณค่า อย่างการทำข้าวเกรียบยาหน้า นักท่องเที่ยวก็ได้มีส่วนร่วมร่วมกับเรา ตั้งแต่การทำแป้ง การปาด การเอาไปตาก ส่วนผสมของหน้า จนกระทั่งกิน มันทำให้เขารู้สึกเห็นคุณค่า” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

1.2 ด้านรูปแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1) การพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้มาเยือนจะได้พูดคุยเกี่ยวกับทรัพยากรการท่องเที่ยวทางธรรมชาติ สถานที่สำคัญ (Landmark) วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในบ้านน้ำเขียว รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์ หรือความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวระหว่างผู้มาเยือนกับเจ้าของพื้นที่

“เรามองว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือการที่นักท่องเที่ยวได้มาสัมผัสใช้ใหม่ครับ วิถีชีวิต จุดเด่นทางด้านสังคม วัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติว่ามันมีอย่างไร แล้วนักท่องเที่ยวจะต้องได้รับการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากเจ้าของด้วยนะครับ” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

2) การลงมือทำด้วยตนเอง ผู้มาเยือนจะได้ชมการทำประมงพื้นบ้าน ได้ลองงมหอย ปากเปิดด้วยตนเอง ปลุกป่าชายเลนให้กับพื้นที่ ทำข้าวเกรียบยาหนา หรือตั้งเมรกรอบ หรือโรตีสทอด ได้ลองสาน กอบใบจากทรงกระทะคว่ำ และได้เป็นส่วนหนึ่งในการแสดงลิเกฮูลู

“ไม่ใช่แค่การมาดู ต้องได้ลงมือทำด้วย ต้องมีส่วนร่วม ต้องได้ทำ อย่างงอบใบจากก็ได้ลงมือทำเอง ไปตัดใบจาก มานั่งเย็บ มาทำทุกขั้นตอน ให้เรียนรู้เองทุกขั้นตอน ให้ได้รู้ว่ากว่าจะมาเป็นงอบใบจากหนึ่งใบนี้ ที่มาที่ไปยังไง ทำยังไง ใช้อะไรบ้าง” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

1.3 เน้นบทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1) การบอกเล่าเรื่องราว บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะทำหน้าที่แนะนำอธิบายเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งปลูกสร้างที่มีอยู่ภายในพื้นที่ ตั้งแต่ประวัติความเป็นมา ลักษณะที่โดดเด่น และประโยชน์ที่คนในชุมชนได้รับจากทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งปลูกสร้างเหล่านั้น รวมทั้งความเชื่อ ประเพณีต่างๆ อาหารที่เป็นเอกลักษณ์ ของใช้ในชีวิตประจำวันและการประกอบอาชีพ ทั้งความเป็นมาและขั้นตอนการทำงาน

“ทำท่องเที่ยวนี้ เราก็ต้องบอกไป อันนั้นป่าโกงกางมีประโยชน์อะไรนะกว่าไป มีสัตว์ กี่ชนิด ใบจากมีประโยชน์อะไร ใช้ทำอะไรกันบ้าง ออกมาเจออะไรบ้าง อันนี้คลองอะไร แล้วก็มีน้ำลึกเท่าไร ตรงนี้ถึงหมู่บ้านอะไร เราก็บอกไป ออกไปเจอกระโจมไฟ เจอศาลเจ้า” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)

“คำว่าการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์มันเป็นการท่องเที่ยวที่เน้นในเรื่องของกิจกรรมที่เป็นรากฐานของวิถีชีวิตชุมชนนั้น โดยมีเรื่องเล่าบอกอัตลักษณ์และเรื่องราวของที่มาที่ไป การดำเนินไปของกิจกรรม ประกอบกับการให้ลงมือทำ” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

2) การดำเนินกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจะทำหน้าที่พาผู้มาเยือนไปดู ไปรับฟัง และไปทดลองทำกิจกรรมท่องเที่ยวทางทะเล ประเพณีหรือพิธีกรรมทางศาสนา การประกอบอาหาร และประดิษฐ์ของใช้ โดยกำหนดระดับการมีส่วนร่วมแตกต่างกันไปตามความสนใจของผู้มาเยือนและข้อปฏิบัติทางศาสนา

“ใครมาที่นี่ เขาปั่นจักรยานมาทำที่นี่ เป็นกิจกรรมทำงอบ ทำดั่งเมนะ แต่ดั่งเมแล้วแต่ว่าถ้าเขาจะเอาหรือไม่เอาก็ให้เขาบอกใจ แต่บางคนเอา เราก็ต้องมีดั่งเมให้เขา มันมี 3 อย่างที่เราจะต้องมาทำอยู่เนี่ย ดั่งเม งอบ ข้าวเกรียบ เป็นชุดที่ให้ทำกิจกรรม” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 4)

“เราก็ตักทิก้าไว้อยู่แล้วด้วยว่า เราจะไม่ปล่อยให้หนักท้องเที่ยวไปเองนะ แม้กระทั่งสมมติเขาจะไปเที่ยวหาทรายดำ ถ้าเขาบอกว่าให้เราไปด้วยเราก็ก็นะ จะสังเกตว่านักท่องเที่ยวมาเนี่ย กิจกรรมไหนก็แล้วแต่เจ้าของบ้านก็ต้องพามาส่ง ต้องอยู่จนกระทั่งเขากลับ จนกระทั่งส่งเข้านอน นอนละหน้าที่ของเรา” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

1.4 ด้านผลลัพธ์จากการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

1) ผลที่มีต่อเจ้าของพื้นที่ เมื่อจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แล้ว ทำให้บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเกิดรายได้จากโปรแกรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ ค่าเช่าพักโฮมสเตย์ ค่าอาหาร ค่ากิจกรรมลงเรือ ท่องบ่อ ทำขนม รวมทั้งได้รับการตอบสนองความต้องการทางจิตใจโดยเฉพาะความสุขที่ได้เผยแพร่คุณค่าของชุมชนและมิตรภาพที่เกิดขึ้นระหว่างเจ้าของพื้นที่กับผู้มาเยือน ในขณะที่เดียวกันผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนบ้านน้ำเขียวก็มีรายได้จากการส่งมอบวัตถุดิบให้กับวิสาหกิจฯ และชุมชนบ้านน้ำเขียวได้รักษามรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติให้สมบูรณ์และสมดุล

“จากไอ้ตัว W นะ ที่ว่าเด็กยากจน คนไม่ได้ส่งเด็กเรียนหนังสือ ลูกเต๋านะก็คือแต่งงานตั้งแต่อายุ 14 ออกไปอยู่ที่อื่น ไปทำงานแล้วก็ไม่กลับมา คนแก่งั้นเย็บอบ ขโมยก็เยอะ ยาเสพติดก็เยอะ ก็เด็กนั้นนั่งมั่วสุมอยู่ เด็กก็ติดยา เราก็ก็นั่งดูบ่อกันอยู่ข้างมุมตรงเนี่ย แล้วก็ในเรื่องของเนี่ยหาย แล้วก็ในเรื่องของความยากจน เรายังเคยกู้เงินคนในกลุ่มนะ กู้เงินกันประจำ ติดหนี้ติดสิน คือเราเห็นทุกอย่างขยะในคลองเยอะแยะ เพราะฉะนั้นเนี่ย เราทำมาจนกระทั่งขยะนั้นมันหายไป แล้วก็ยาเสพติดนั้นมันน้อยลง” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

“สนุกสนานกันนะเห็นไหม มันเป็นมิตรภาพไง เนี่ยมันได้มากกว่าเงินทองนะ ทำงานท่องเที่ยวด้วยกัน แล้วก็กลับไปก็เป็นพี่เป็นน้องกัน รักกันอะไรอย่างเนี่ย แล้วก็นักท่องเที่ยวหลายคนเลยก็คือยังทักทายกันในเฟซ ในไลน์ ในอะไรอย่างเนี่ย” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

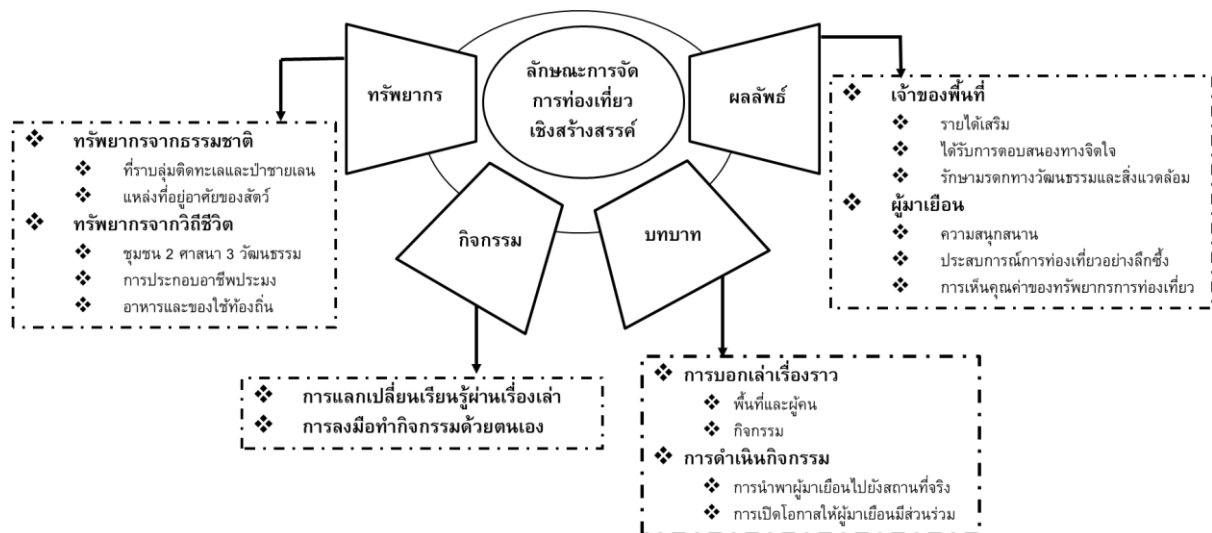
“ผลที่ได้จากตรงนั้น คือสามารถดึงเด็กเข้ามามีส่วนร่วมด้วย แล้วก็พอเด็กมาผู้ปกครองก็มา แล้วสิ่งที่มันจะสืบทอดคือวิถีชีวิต วัฒนธรรม ยังคงอยู่ เด็กยังอยู่ในท้องถิ่น” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

“ก็คือจากชาวบ้านบ้านน้ำเขียวเป็นเรือประมง ซื้อมัก ซื้อปลา มาทำให้ เพราะฉะนั้นมันเกิดการหมุนเวียน แล้วก็เกิดเงินสะพัดในหมู่บ้าน ก็เลยทำให้ชาวบ้านที่มาทำกลุ่มท่องเที่ยวเนี่ย ก็สร้างรายได้ให้กับกลุ่มของตัวเองด้วย แล้วก็เผื่อแผ่ไปถึงชาวบ้านที่อยู่ในหมู่บ้านด้วย ก็เป็นโอกาสที่ดีของหมู่บ้าน” (ผู้นำชุมชน)

2) ผลที่มีต่อผู้มาเยือน นอกจากความสนุกสนานที่ผู้มาเยือนได้รับแล้ว ยังได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง จากการได้สัมผัส ทดลองลงมือทำด้วยตนเอง เกิดเป็นการจดจำ ประทับใจ การเห็นคุณค่าของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีอยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว และยินดีส่งมอบมูลค่าให้กับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และเจ้าของพื้นที่

“มันต้องไปมหอย มันต้องไปมเองด้วยจะสนุก หอยเป็นแบบไหน จะมแบบไหน ส่วนมากที่นักท่องเที่ยวมาจะสนุก เสียงหัวเราะคือความสนุกสนาน ละ ลงไปเจอหอย เอียงมเป็นแล้วนะ บางโต๊ะก็ตีใจกันละ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)

“สมมติเราไปเที่ยวทะเลนะ มันก็ทะเลเหมือนกันหมด แล้วเราก็ไปว่ายน้ำ แล้วเราก็ไปเปิดทีวีดู แล้วก็จับกลุ่มไปกินเหล้า เล่นไพ่ แล้วมันก็ได้อะไร แต่พอมาทัวร์ชุมชนมันได้การเรียนรู้ ได้สัมผัส ได้รู้จักคน ได้อะไรอย่างเนี่ย คุณค่ามันต่างกัน” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)



ภาพที่ 3 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ที่มา: เมทินี ทนงกิจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2560)

จากภาพที่ 3 ลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละจุดเน้นมีพื้นที่สำคัญในการขับเคลื่อนให้การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดำเนินไปได้ คือ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ดังที่สังเกตได้จากการแสดงพฤติกรรมเชิงรุกในการทำงาน เช่น การเป็นผู้คัดเลือกและนำเสนอทรัพยากรที่มีเอกลักษณ์ในพื้นที่ที่มามากเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้ผู้มาเยือนได้เรียนรู้ การเป็นผู้ให้ข้อมูลและสาธิตนำทำการเป็นผู้กำหนดขอบเขตการมีส่วนร่วมของผู้มาเยือน จนเกิดเป็นคุณค่าและมูลค่าแก่ตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง รวมถึงคนที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นการศึกษาไปยังพฤติกรรมในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อมโยงระหว่างกรอบอธิบายลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการนำไปปฏิบัติในสถานการณ์จริง โดยผู้วิจัยกำหนดเป็นหัวข้อกระบวนการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไป

2. กระบวนการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

2.1 ขั้นตอนการเตรียมการก่อนเริ่มจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนที่ผู้มาเยือนจะเข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ การให้ข้อมูล การเตรียมงาน และการจัดสรรค่าใช้จ่าย

1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมท่องเที่ยวและค่าใช้จ่าย เมื่อมีการติดต่อมายังวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประธานจะแจ้งให้ผู้มาเยือนทราบถึงกิจกรรมที่จะได้เข้าร่วม ระยะเวลาในการทำกิจกรรม สิ่งอำนวยความสะดวกที่จะสามารถจัดเตรียมไว้ให้ได้ และค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้มาเยือนได้ตัดสินใจวางแผนเรื่องวัน เวลา การเดินทาง ของใช้จำเป็น หรือศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ วัฒนธรรม ข้อห้ามข้อควรปฏิบัติของพื้นที่

“เวลานักท่องเที่ยวติดต่อเข้ามาเนี่ย เราจะบอกเลย ของเราเป็นลักษณะศูนย์การเรียนรู้ นักศึกษาที่มาก็มาเรียนเรื่องของการโรงแรม บางคนก็บอก มีแอร์ไหม เราก็บอก เราไม่มีแอร์ แล้วอยู่อย่างไร มียู่งไหม แต่เราเน้นที่การป้องกัน เราจะบอกไม่มีก็ไม่ใช่ มันมี แต่เรามีป้องกัน กางมุ้ง มีอะไรของเราอย่างเนี่ย” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

2) การจัดระบบคิว เมื่อผู้มาเยือนตอบตกลงเข้ามาท่องเที่ยวและเรียนรู้ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว ประธานจะแจ้งให้หัวหน้าฝ่ายงานทราบถึงวัน เวลา จำนวนผู้มาเยือน เพื่อให้หัวหน้าฝ่ายงานจัดคิว จากนั้นจะแจ้งให้บุคลากรที่ถึงคิวรับงานทราบผ่านทางโทรศัพท์ แอปพลิเคชันไลน์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์บริเวณศาลาริมน้ำหรือที่ทำการฯ เพื่อความชัดเจนและโปร่งใสในการมอบหมายงาน

“เราจะมีในตารางนะ ตารางที่บอร์ดตรงศาลาอะ วันนี้มีคณะไหน เขาก็จะมาดูในตารางกันว่า มีคณะไหนมา เขาก็จะเอาของมาขาย แล้วตอนนี้มีไลน์ เขาก็จะบอกไลน์ แต่คนไม่มีไลน์ก็ต้องบอกทางโทรศัพท์ วันนี้มีคณะมาก็โหม่ง ถึงแล้วเจ้าของบ้านจะต้องออกไปรับแขก เพราะว่าจะต้องแบ่งบ้านใจ ให้รู้จักเจ้าของบ้าน” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 4)

3) การจัดสรรเงิน นอกจากการแจ้งลำดับการรับงานแล้ว เมื่อผู้มาเยือนชำระค่าใช้จ่าย ประธานจะบริหารจัดการเงินด้วยการแบ่งสัดส่วนให้กับฝ่ายต่างๆ เป็นผู้กำกับการใช้จ่ายเอง โดยแต่ละฝ่ายงานต้องจัดสรรเงิน 10% จากสัดส่วนที่ได้รับเข้าส่วนกลาง เพื่อใช้ในการบริหารจัดการและช่วยเหลือกิจกรรมของชุมชนต่อไป พร้อมทั้งมีเหรียญขึ้นแจกรายรับรายจ่ายให้บุคลากรได้รับทราบทุกเดือนในการประชุมประจำเดือน เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบที่มาที่ไปของเงินได้

“คือประธานเป็นคนรับเงินนะคะ พอรับเงินเสร็จ เป็นค่าใช้จ่ายเท่าไร ประธานก็จะแบ่งไปให้บ้าน เขาจะรู้แล้วนะเรทของเขาก็ส่งไปให้น้องที่จัดบ้าน บ้านเท่าไร น้องเขาก็เป็นคนไปจ่าย เรือเท่าไร กลุ่มเรือก็ต้องไปจ่าย อาหารเท่าไร เขาก็ไปจัดการของเขาเอง แล้วจากนั้นทั้งหมดเนี่ย เขาก็จะนำเงิน 10% มาให้พี่ เพื่อพี่จะต้องเก็บเงินไว้ใช้ในเรื่องของสาธารณประโยชน์ ก็ต้องมีจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ของกลุ่มบ้านนะคะ เรื่องของการจัดซื้ออุปกรณ์อะไรพวกเนี่ยที่อยู่ในกลุ่ม” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

4) การเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานการทำงาน บุคลากรที่ได้รับมอบหมายงานตามฝ่ายงานต่างๆ จะเริ่มจัดที่พักตามมาตรฐานโฮมสเตย์ คือการเตรียมเครื่องนอน ทำความสะอาดห้องน้ำและบริเวณบ้าน รวมถึงจัดวางอาหาร น้ำดื่ม และอุปกรณ์ป้องกันแมลงต่างๆ รวมทั้งจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำกิจกรรมตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ได้แก่ การทำความสะอาดศาลาริมน้ำ ห้องน้ำส่วนกลาง จัดโต๊ะ เก้าอี้ ให้

เพียงพอกับจำนวนผู้มาเยือน ทำความสะอาดเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว เตรียมน้ำดื่ม อุปกรณ์ ปฐมพยาบาล ชูชีพ และจัดเตรียมวัตถุดิบสำหรับการลงมือทำกิจกรรมเชิงวิถีชีวิตอย่างรอบไอบจากและข้าวเกรียบยาหน้า

“เราทำโฮมสเตย์เรามีมาตรฐานทั้งหมด 10 ด้าน 31 ตัวชี้วัดนะคะ มีด้านที่พัก ต้องทำไง ไม่จำเป็นต้องมีห้องก็ได้ เป็นที่โล่ง มีการกันม่านอะไรอย่างเนี้ย ที่นอนถ้าไม่มีจริงๆ เป็นเลื้อยที่สะอาด ผ้าที่นอน ผ้าปกหมอนจะต้องเปลี่ยน จะต้องซักทุกครั้งอะไรอย่างเนี้ยใช้ไหมคะ ก็คือมันอยู่ที่ความเรียบร้อยของแต่ละพื้นที่ เราก็อายุเยอะแล้ว แต่ก็ยังเป็นไปตามมาตรฐาน เพราะเราก็มีประเมิน จะตกตัวไหนไม่ได้เลย” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

2.2 ขั้นตอนการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างที่ผู้มาเยือนทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว พฤติกรรมการทำงานเกี่ยวข้องกับการนำเสนอทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ผ่านการบอกเล่า การร่วมลงมือทำกิจกรรม และการดูแลผู้มาเยือน

1) การแจ้งข้อควรปฏิบัติ เมื่อผู้มาเยือนเดินทางมาถึงศาลาริมน้ำหรือที่ทำการฯ ตัวแทนบุคลากรจะแจ้งให้ผู้มาเยือนทราบถึงข้อควรปฏิบัติตามหลักศาสนาอิสลาม มาตรฐานโฮมสเตย์ และหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้มาเยือนรับทราบและสามารถปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

“นักท่องเที่ยวสามารถไปร่วมกิจกรรมวิถีชีวิตได้ แต่ก็ต้องเรียนรู้กฎข้อห้าม อย่างจะเข้าไปในมัสยิดเพื่อร่วมงาน อย่างที่เคยไปงานแต่งงานก็เรื่องการแต่งกาย แต่ถ้าตอนที่เขาละมาด ก็ต้องปฏิบัติตามกฎข้อห้าม อย่างผู้หญิงผู้ชายที่แต่งงานกันแล้วจะถูกตัวกันไม่ได้ จะสัมผัสกันไม่ได้ ก็ต้องทำตามกฎอย่างเคร่งครัด หรืออย่างมีคณะมาถ่ายทำรายการ จะถ่ายรูปก็มาได้ แต่ตอนเขาทำพิธี ก็จะต้องให้ตั้งกล้องไว้ เพราะเราจะไปเดินผ่านเขาไม่ได้ อยู่ข้างหลังได้” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

2) การถ่ายทอดเรื่องราว เมื่อผู้มาเยือนพร้อมที่จะเริ่มต้นทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่แล้ว บุคลากรจะเริ่มต้นกิจกรรมด้วยการบอกเล่าถึงความเป็นมาของพื้นที่และคนในชุมชน สถานที่และสิ่งปลูกสร้างที่เป็นเอกลักษณ์ ทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่ผู้มาเยือนจะได้พบเจอ โดยระหว่างนี้จะเปิดโอกาสให้พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

“ถ้ามาเป็นคณะเราจะนั่งคุยกันที่ศาลา รู้จักบ้านน้ำเขียวไหม เคยมาไหม สะพานวัดใจเป็นอย่างไร แต่ถ้ามาเป็นลักษณะ 4-5 คนเนี้ย เจ้าของบ้านก็จะคุยกันระหว่างทาง” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

3) การมีส่วนร่วมในทรัพยากรการท่องเที่ยว หลังจากที่ได้ถ่ายทอดเรื่องราวที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์เรียบร้อยแล้ว จะพาผู้มาเยือนไปดู ไปฟัง ไปสัมผัสทรัพยากรการท่องเที่ยวทั้งทางธรรมชาติและวิถีชีวิตที่เป็นของจริง รวมทั้งเป็นช่วงเวลาที่คุณภาพ คนในชุมชนและผู้มาเยือนจะได้เติมเต็มความรู้และเสริมสร้างทักษะชีวิตที่ไม่เคยทำมาก่อน

“กิจกรรมถ้าลงเรือหรือครับ ขึ้นแรกก็ลงไปดูวิถีชีวิตชาวบ้านก่อนว่าทำอะไรกันเนอะ ตกปู วางลอบ ทอดแห แล้วก็พาไปดูนกเหยี่ยว อย่างนั้นนะ แล้วก็พาไปดูลิง แล้วก็ออกไปชมทะเล ไฮไลท์ก็ชมหอยปากเปิด ไปดูจุฬะเล” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)

4) การดูแลผู้มาเยือนในระหว่างที่ผู้มาเยือนอยู่ในพื้นที่เพื่อร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์นั้น บุคลากรจะให้การดูแลอย่างใกล้ชิดด้วยการพาไปส่งหรือร่วมทำกิจกรรม ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงร่วมกันของบุคลากร โดยการดูแลหรือการตอบสนองความต้องการของผู้มาเยือนสามารถปรับเปลี่ยนหรือยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสม

“มันไม่มีเทคนิคตายตัว คนนั้นนิสัยไม่เหมือนกัน บางคนก็ชอบให้เราดูแล บางคนก็ไม่ได้อยากให้เราดูแลนะ เราก็ต้องมองท่าทีของเขาก่อน มีนะที่ไม่ต้องดูแล เดี๋ยวดูแลตัวเองอะไรอย่างเนี่ย เราก็รู้ว่าเราต้องทำระดับไหน ไม่ใช่แบบจะไปเข้าชีตต้องไปนั่นไปนี่ เขาก็รำคาญสิ เราก็ต้องมองว่าเขาอย่างนั้นนะ เขาชอบแบบนี้ไหมอะไรอย่างเนี่ย เราก็ต้องมอง เป็นจิตวิทยาเหมือนกันนะทำงาน ต้องคอยคุนนะ พุดก็เอาแค่สาระพอ เอาแค่จำเป็นที่เขารู้ แต่ไม่ใช่พอไม่สนใจฉัน ฉันไม่พุด ไม่ใช่ เราก็ต้องพุด แต่อาจจะรู้ว่าสักแค่นี้กำลังดีสำหรับเขา” (ตัวแทนจากส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

2.3 ขั้นตอนการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นหลังจากผู้มาเยือนทำกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ครบถ้วนตามโปรแกรม และก่อนที่จะออกจากพื้นที่บ้านน้ำเขียว พฤติกรรมการทำงานประกอบด้วย การสอบถามความพึงพอใจ การปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการและการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนที่เหมาะสมกับพฤติกรรมของผู้มาเยือนบนพื้นฐานความยั่งยืนของพื้นที่ท่องเที่ยว

1) การประเมินผล ประกอบด้วย การให้ผู้มาเยือนพุดบอกเล่าหรือเขียนความรู้สึกความคิดเห็นในสมุดเยี่ยม ในประเด็นความพึงพอใจ และการให้หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ประเมินตามประเด็นมาตรฐานและหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

“เราก็คอยโทรถาม อาจารย์เป็นไงคะ ดีไหม แต่อาจารย์เขาก็เจียบๆ พอตตอนเข้ามาเราก็บอกว่า อาจารย์ อาจารย์ไปทานข้าวหรือยังคะ เขาบอก ไม่ค่ะ ไม่อยากจะไปอยู่ที่ศาลา เราก็ทำไม่ละ เราก็บอก อาจารย์มีเรื่องอะไรหรือเปล่า เราก็เลยบอกว่า อาจารย์ อาจารย์อย่าเพิ่งโกรธนะ บอกเลยว่ามิอะไรเราจะได้แก้ไขเนอะ คือจริงๆ ที่เขาบอกนะมันเป็นเรื่องดีถูกไหมคะ แล้วเราก็จะได้แก้ไข” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

“เราต้องประเมินตลอด แต่ครั้งแรกเนี่ยมันสำคัญตรงที่ว่าเราลงไปประเมินปุ๊บเนี่ยเราทำแผน ปิดัดไปเราก็ต้องประเมินเขาก็ดูว่าเขาได้ตามนี้ไหม อะไรอย่างเนี่ย ถ้าไม่ได้ก็หากิจกรรมโครงการอะไร หรือก็คือเป็นแผนงานอะไรที่ไปพัฒนาเขาจนกว่าเขาจะเข้มแข็งและโต” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

2) การปรับปรุงการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ จากผลการประเมินประเด็นปัญหาที่บุคลากรพบเจอ เช่น ปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการบริหารจัดการองค์การประเพณีวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และความสามารถในการทำงานตามขั้นตอนและแนวปฏิบัติที่ได้ตกลงกันไว้ บุคลากรจะร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยการพุดสอนในที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน และการพุดสอนเป็นรายบุคคลตามโอกาสที่เหมาะสม ส่วนปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก การสนับสนุน การขออนุมัติงบประมาณ บุคลากรจะแก้ไขปัญหาด้วยการสละทรัพยากรส่วนตัวเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน แต่ในบางกรณีได้ใช้วิธีการเชิญคนกลางจากหน่วยงานระดับจังหวัดและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวโดยชุมชนมาร่วมคลี่คลายสถานการณ์

“แต่ว่าความที่ว่บางทีความเห็นไม่ตรงกันมันก็มีบ้าง เราก็ต้องมาประชุมกัน จัดประชุมกัน ใช้วิธีมาประชุม บางคนมันจะมีขัดแย้งกัน แต่ให้มาพูดในที่ประชุมนะว่ามีอะไร ต้องมาพูดที่ประชุม ให้มาพูดนะ ให้มาพูดในที่ประชุมเลย เกี่ยวกับคนเรือ สมมติถ้าคนเรือไปรับงานอื่น เราก็มาตกลงกันไ้ว่าเอ๊ะจะหาวิธีการแก้ไขยังไง จะพูดยังไงดี” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 4)

“ถ้าจะพูดถึงว่าปัญหาจากภายนอก ก็นั่นละก็คือมันเหมือนกับเป็นการไม่สนับสนุน เขาไม่ให้การสนับสนุนเรา ก็เขาเป็นเหมือนกับเขาเป็นเจ้าของพื้นที่ละเนอะ เราทำอะไรก็ลำบาก เวลาเราจะทำงานทำการอะไร เขาก็คอยจะขัดขวางเราไม่ให้เราทำ ไม่สนับสนุนเราแล้วยังขัดขวางเรามาก มันก็เลยเกิดปัญหาที่เราจะต้องพูดคุยกันให้เข้าใจ ถ้าคุยกันเองไม่รู้เรื่อง ก็ให้ผู้ว่ามาคุย ก็เคยนัดไปคุยกันที่ศูนย์ดำรงธรรม” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์แต่ละขั้นตอนที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกับการอธิบายลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยผู้เกี่ยวข้องกับการกระบวนการวิจัยในหัวข้อก่อนหน้า ทั้งด้านการนำเสนอทรัพยากรการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มีอยู่และเป็นเอกลักษณ์ดั้งเดิมของบ้านน้ำเขียว รูปแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวร่วมกับการมีประสบการณ์ร่วม และบทบาทของผู้จัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่รักษาความสมดุลทางด้านรายได้ ความเป็นอยู่ ศิลปวัฒนธรรม และธรรมชาติ ให้กับชุมชนบ้านน้ำเขียว ซึ่งเป็นไปในแนวทางเดียวกับ ธนกฤต ภัทร์ธราธร (2556) และ อพท. (2558ก) ที่นิยามการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างเป็นทางการว่า เป็นการจัดการกิจกรรมที่สัมพันธ์กับประวัติศาสตร์ วิถีชีวิตที่เป็นอยู่จริง ในรูปแบบการร่วมมือกันถ่ายทอดองค์ความรู้และเปิดโอกาสให้นักท่องเที่ยวได้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตนั้น เพื่อเกิดความเข้าใจอย่างถ่องแท้ เห็นคุณค่า และอยากอนุรักษ์ให้คงอยู่สืบไป

ช่วงเวลา	ขั้นตอน	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ	เป้าหมาย
ก่อนผู้มาเยือนเข้ามาในพื้นที่ ผู้มาเยือนทำกิจกรรมอยู่ในพื้นที่	การเตรียมการก่อนจัดกิจกรรม	1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับกิจกรรมและค่าใช้จ่าย 2. การจัดระบบคิวให้กับบุคลากร 3. การจัดสรรเงินให้กับฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง 4. การเตรียมความพร้อมตามมาตรฐานการทำงาน	1. ประธานฯ 2. หัวหน้าฝ่ายงาน 3. ประธานฯ 4. บุคลากร	1. เพื่อให้ผู้มาเยือนทราบข้อมูลสำคัญและเตรียมความพร้อมส่วนบุคคล 2. เพื่อให้บุคลากรเตรียมความพร้อมตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
	การจัดกิจกรรม	1. การแจ้งข้อควรปฏิบัติตามข้อตกลงทางศาสนาและการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน 2. การถ่ายทอดเรื่องราวเกี่ยวกับพื้นที่และกิจกรรม 3. การเปิดโอกาสให้ผู้มาเยือนมีส่วนร่วมในทรัพยากร 4. การดูแลผู้มาเยือนในช่วงที่อยู่ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว	บุคลากร	1. เพื่อให้ผู้มาเยือนได้รับประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างลึกซึ้ง 2. เพื่อให้บุคลากรและคนในชุมชนบ้านน้ำเขียวมีรายได้เสริม ได้ร่วมอนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
	การประเมินผล การจัดกิจกรรม	1. การให้ผู้มาเยือนประเมินความพึงพอใจในการเข้าร่วมกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่บ้านน้ำเขียว 2. การให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องประเมินการดำเนินงานตามหลักการและมาตรฐาน 3. การทบทวนข้อมูลจากการประเมินและปรับปรุง	1. เจ้าของบ้านพักโฮมสเตย์ 2. บุคลากร	เพื่อให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีแนวทางการพัฒนาการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน

ภาพที่ 4 กระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

ที่มา: เมทินี ทนงกิจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2560)

ทั้งนี้ในกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้วิจัยพบข้อสังเกตว่าการบรรลุตามเป้าหมายในการทำงานจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกันระหว่างบุคคลต่อไปนี้ คือ บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเองในฐานะที่เป็นผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในชุมชนบ้านน้ำเขียวในการอนุรักษ์และสนับสนุนทรัพยากรการท่องเที่ยวให้ยั่งยืน ผู้มาเยือนที่ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา รวมทั้งหน่วยงานที่ช่วยสนับสนุนด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนซึ่งทำหน้าที่ประเมินและพัฒนาความสามารถในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ศึกษาต่อไปยังประเด็นปัจจัยเงื่อนไขที่จะเข้ามาส่งเสริมการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยผู้วิจัยกำหนดเป็นหัวข้อปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ดังรายละเอียดที่จะนำเสนอต่อไป

3. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

3.1 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก

1) การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมทางกายภาพและสาธารณูปโภค คือ อพท. และเทศบาลตำบลน้ำเขียว การสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่อทำการตลาดและเผยแพร่แหล่งท่องเที่ยวของบ้านน้ำเขียว คือ การท่องเที่ยวจังหวัดตราด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

“ที่ผ่านๆ มา ทางกลุ่มเขาก็จะขอความร่วมมือในเรื่องของงบประมาณ ในเรื่องของการบูรณะซ่อมแซม หรือพัฒนาสิ่งสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ไม่ว่าจะเป็นไฟฟ้า น้ำประปา หรืออำนวยความสะดวกให้กับพี่น้องประชาชนที่มาเที่ยวหรือมาเยี่ยมชม” (ผู้นำชุมชน)

2) การสนับสนุนด้านคำแนะนำเรื่องการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ อพท. การท่องเที่ยวจังหวัดตราด และการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การสนับสนุนด้านคำแนะนำเรื่องการบริหารจัดการภายในองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว คือ สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัดตราด และ อพท.

“คือในฐานะที่เราเป็นพี่เลี้ยงเขาเนาะ ถ้าเรารู้ปัญหาปั๊บ เราต้องช่วยแก้ ชี้แจงทำความเข้าใจ พยายามทำความเข้าใจ แต่ถ้าไม่เข้าใจทำอะไรไม่ได้ ไกลเกลี้ยอะไรแล้วไม่ลงตัว ก็ต้องยอมปล่อยปละนะคะ แต่ก็คือหลักๆ คือต้องชี้แจง” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

3) การสนับสนุนด้วยการพัฒนาความสามารถในการทำงานเรื่องการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว คือ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การพัฒนาความสามารถในการทำงานเรื่องกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ อพท. และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

“มันต้องแยกการทำงานของแต่ละหน่วยงาน อย่างเช่น ถ้าเป็นเรื่องของกฎหมาย ก็ต้องยกให้พัฒนาชุมชน ก็จะมีคนมาสอนเรื่องการต่อยอดจากอบธรรมดาไปเป็นที่ติดเสื้ออะไรอย่างนี้ ขยับจาก OTOP 3 ดาว เป็น 4 ดาว 5 ดาว ก็เป็นเรื่องของผลิตภัณฑ์ พัฒนาชุมชนก็จะมาดูแล แต่ถ้าเป็นเรื่องของการ

ท่องเที่ยว มาปูพื้นฐานเรื่องการตลาด เรื่อง Sustainable เรื่องการทำงานแบบมีส่วนร่วม เราก็จะให้ อพท. อพท. ก็จะทำให้เราเรื่องการลงทุนพื้นฐานด้านการท่องเที่ยว แต่ถ้าเป็นท่องเที่ยวก็หาเนี่ย จะเป็นในเรื่องของเจ้าบ้านที่ดี เรื่องของโฮมสเตย์ ททท. ท่องเที่ยวก็หาอะนะ ก็จะอบรมเรื่องการรับแขก การต้อนรับ หรือภาษาอังกฤษอย่างเนี่ย แล้วก็เรื่อง Promote เรื่องประชาสัมพันธ์ให้กับหมู่บ้าน พาไปออกบูธ เขาก็จะแยกกันทำ” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

3.2 การบริหารจัดการภายในองค์กรประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว

1) การคัดเลือกบุคลากรเข้ามาร่วมงาน มีการกำหนดคุณสมบัติต้องเป็นคนท้องถิ่นหรือมีพื้นเพเป็นคนบ้านน้ำเขียว เนื่องจากกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ต้องอาศัยผู้มีความเข้าใจและมีประสบการณ์โดยตรง เมื่อมีผู้สนใจเข้าร่วมเป็นบุคลากรใหม่จะให้บุคคลดังกล่าวแสดงความจำนงค์ต่อฝ่ายงานที่ต้องการเข้าร่วม และแสดงความพร้อมของสถานที่ หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในส่วนงานที่ต้องการเข้าร่วมต่อที่ประชุมกลุ่มประจำเดือน จากนั้นจะทำการตัดสินใจเลือกด้วยวิธีการยกมือโหวต โดยถือเสียงข้างมากจากที่ประชุมครั้งนั้นเป็นเอกฉันท์ แต่อย่างไรก็ตามแม้จะได้รับความยินยอมจากที่ประชุมแล้ว บุคลากรใหม่จะต้องศึกษาวิธีการทำงานและทดลองปฏิบัติงาน เพื่อปรับตัวและตัดสินใจอีกครั้ง ในขณะเดียวกันบุคลากรที่อยู่เดิมก็ได้มีโอกาสพิจารณาความสามารถในการทำงานของบุคลากรใหม่ด้วยเช่นกัน

“คือเขาจะรับเฉพาะคนที่อยู่ในน้ำเขียวเพื่อเข้ากลุ่ม แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นจะเข้ากลุ่มได้ก็ต้องให้เข้ามามาตรฐานเขาด้วย พอเข้ามามาตรฐาน กลุ่มเขาก็จะรับเข้า” (ผู้นำชุมชน)

“คนที่มาเป็นสมาชิกใหม่นะ เราไม่ได้ให้รับงานเลยทีเดียวนะ เราจะให้มาทำงานฝึกงานอยู่กับเรา 3 เดือน มาดูการทำงานของเรา” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

2) การพัฒนาบุคลากร หัวข้อเรื่องที่บุคลากรได้รับการเรียนรู้และฝึกฝน ภายใต้ออบเชตการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ได้แก่ เรื่องการบริหารจัดการภายในองค์กร ว่าด้วยกฎระเบียบในการทำงาน การจัดสรรทรัพยากรบุคคล เงิน วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง เรื่องการออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เรื่องการให้บริการทางการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ โดยวิธีการพัฒนาบุคลากรนอกจากได้รับการฝึกอบรมจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยการรับฟังเนื้อหาและฝึกปฏิบัติในห้องฝึกอบรมแล้ว ยังใช้วิธีการพูดบอกสอนระหว่างบุคลากรในที่ประชุมกลุ่มประจำเดือนซึ่งเป็นการเน้นย้ำเรื่องการบริหารจัดการและการแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการไปฝึกอบรมหรือศึกษาดูงาน รวมทั้งการสาธิตและปฏิบัติจริงไปพร้อมกันระหว่างบุคลากรเดิมกับบุคลากรใหม่

“อพท. สอนเราไงว่ากระบวนการ 9 + 1 มีอะไรบ้าง เพื่อนร่วมทาง สร้างกิจกรรมนำเสนอสิ่งที่มี ทำให้ดี ทำให้เด่น ทำให้ดัง เธอคือใครที่ใจตรงกัน เธอได้อะไรนะ ฉันให้เธอไป ฉันได้เธอมา อะไรอย่างเนี่ย มันก็จะทำให้เรามีกิจกรรมท่องเที่ยวอย่างในปัจจุบัน” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

“เรามีไปดูงานกันหลายรอบ รอบแรกนี่เทศบาลพาไป แล้วกลับมาต่อยอดเรื่องการจัดโฮมสเตย์ อีกครั้งก็ไปกันนั้นก็เรื่องการใช้ชีวิตชาวบ้านที่ทำในเรื่องของการท่องเที่ยว แล้วก็มีการแต่งชุดพื้นเมือง มันก็คือไปเที่ยวแบบวิถีชีวิต ส่วนที่ไปรอบหลังนี้ อันนี้จะเป็นเรื่องของกิจกรรมที่ได้ลงไปนั่งถักนั่งทำ นี่ก็กลายมาต่อยอดเป็นกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ เพราะเวลาลงไปเขาก็จะเล่าว่าอันนี้คืออะไร ทำไม่ต้อง

ทำ ทำยังไง บอกถึงเอกลักษณ์และรากของชุมชนนั้นๆ พอมาบ้านเราก็มามีแบบที่บอกว่า เป็นข้าวเกรียบยา หน้าคืออะไร ทำมาจากอะไร แล้วก็ให้ลองทำนี้แหละ มันก็คล้ายกัน” (ผู้บริหารวิสาหกิจฯ)

“ต้องสอนชาวบ้านประชุมไง เราจะต้องบอกเขาเลยว่าขั้นตอนในการรับแขกเป็นยังไง ตอนประชุมทุกเดือน เราจะต้องให้เขาเข้ามาไง เราก็มาพูดคุยกัน แต่ว่าเราก็จะพูดบ่อยๆ อย่างเราก็สอนด้วยใจ รับแขกเป็นยังไงละ ถามเขาอะไรอย่างเนี้ย” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 4)

3) คุณสมบัติของผู้นำ หรือบุคลากรระดับบริหาร ได้แก่ ประธาน รองประธาน เหนรัญญิก และหัวหน้าฝ่ายงาน จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการ การจัดกิจกรรม ท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ และจัดการแก้ไขปัญหา มีความพร้อมด้านสถานภาพสังคมและการเงิน อันจะเกี่ยวข้องกับการได้รับการยอมรับ นับถือ ไว้วางใจ และมีความต้องการสนับสนุนบุคลากรให้มีขวัญกำลังใจ มีโอกาสเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับจากบุคคลภายนอก

“ผู้นำของกลุ่มนี้ค่อนข้างจะเป็นเผด็จการนิดๆ นะครับ แล้วก็มีความเด็ดขาด มีความชัดเจน แล้วก็กล้าชนกล้าอะไรที่ว่า ตรงเนี้ยล่ะครับมันเหมาะกับอะไรที่เริ่มต้นตั้งใหม่ๆ จนที่เขาเจอปัญหา เขาถึงได้ฝ่าฟันมาได้” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 2)

4) บรรยาการการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร ทั้งบุคลากรภายในวิสาหกิจชุมชน ท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวเอง และบุคคลภายในชุมชนบ้านน้ำเขียว โดยการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคลากรภายในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ประกอบด้วย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน ต้องให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ให้การช่วยเหลือผู้ร่วมงานแม้ไม่ใช่หน้าที่โดยตรง และเรื่องทางสังคม คือ การให้กำลังใจซึ่งกันเมื่อต้องพบเจอปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ส่วนการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวกับบุคคลภายในชุมชนบ้านน้ำเขียวจะเป็นการช่วยเหลือคนที่อยู่ในชุมชนผ่านการให้ทุนการศึกษา ของใช้จำเป็น และการให้ความรู้เชิงภูมิปัญญาแก่เด็กและเยาวชน

“ไม่ต้องรอรับคำสั่ง พี่เห็นที่อื่นนะต้องรอคำสั่ง แม้กระทั่งการหยิบถ้วยชาม ล้างไห ไม่ใช่เป็นหน้าที่ของใคร คนนั้นก็ต้องเป็นคนเก็บอย่างเดียว เปลา่ บางทีเราเห็นอ้าวเธอทำอันนั้นไม่เสร็จ เราก็ไปถามเขาหรือว่างก็ไปช่วยเขาได้อะไรอย่างเนี้ย พี่ว่าทุกคนเหมือนกับมีใจอยากจะช่วยกันอยู่แล้ว แม้กระทั่งคนจะนอนกัน ก็ยังต่างคนต่างทำไปสิ ก็ทำกันแบบงอนๆ นั่นล่ะ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

“บางครั้งมีทุนให้เด็ก ชื่อข่าวสารให้เด็กบ้าง ชื่อของให้เด็กอย่างวันเด็กอะไรเนี้ย ใช้เงินกลุ่ม เวลาคนตายเราก็มีเงินช่วย เงินกลุ่มช่วย” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)

3.3 คุณลักษณะในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร

1) ความรู้ความเข้าใจในงาน เป็นคุณลักษณะภายในตัวและความสามารถในการจดจำ อธิบาย และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายทั้งในฐานะที่เป็นสมาชิกของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวที่ต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ระบบแจกจ่ายงาน และระบบจัดสรรเงิน และในฐานะผู้จัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่ต้องมีความเข้าใจและปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และโครงสร้างการทำงานของวิสาหกิจฯ ได้แก่ ฝ่ายบ้านพักโฮมสเตย์ ฝ่ายเรือเล็กเพื่อการท่องเที่ยว ฝ่ายภูมิปัญญา และฝ่ายมัคคุเทศก์

“บริบทของการท่องเที่ยวชุมชนหรือโฮมสเตย์นะ มันแค่ทำบ้านเรือนให้สะอาด มีวิถีชีวิตดั้งเดิม ให้เขามาเที่ยวชมวิถีชีวิตเรา แต่ไม่ได้เอาเรื่องท่องเที่ยวเป็นหลัก ถ้าคุณจะทำแบบนั้นปั๊บ คุณก็เปลี่ยนเป็นรีสอร์ท เป็นโรงแรม ถูกไหมคะ แต่นี่คือคนไม่เข้าใจ คนมาทำตรงนี้ต้องเข้าใจตรงนี้ก่อน” (นักพัฒนาการท่องเที่ยว 1)

“อย่างคนทำเรื่อนี้ก็ต้องมีประสบการณ์ ต้องเอาเรื่องเป็น ต้องรู้สถานที่ครับ ถ้าให้ดีต้องรู้ลมด้วย ลมมันจะมาแบบไหน ถ้าคนทะเลจะรู้” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)

2) คุณสมบัติด้านอารมณ์ความรู้สึก เป็นคุณลักษณะภายในตัวซึ่งเกี่ยวข้องกับความรัก ความชอบในงานบริการ ต้องการทำงานร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมทั้งจะร่วมทุกข์ร่วมสุข ไม่ทอดทิ้งในงานที่ได้รับมอบหมาย และมีความอดทนต่อปัญหาและอุปสรรค ไม่ย่อท้อต่อภาวะการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ รวมถึงมุ่งมั่นที่จะฝึกฝนตนเองให้เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย

“คนที่มาทำงานตรงนี้นะ อันดับ 1 ก็คือเป็นคนใจเปิดอยู่แล้ว ถ้าไม่เปิดไม่มาทำโฮมสเตย์แน่นอน คนที่ทำโฮมสเตย์ได้ หมายความว่าเขาพร้อมที่จะรับคนอื่นให้เข้ามาอยู่ในบ้านเรา แล้วพร้อมที่จะกินข้าว นั่งตรงไหนก็ได้ ใจหนึ่งต้องเปิดอยู่แล้ว เรื่องของการบริการเรามาในแนวเดียวกันหมด คือเรามีใจเหมือนกับการร่อนพลอยนะ ไอ้คนที่เหลือก็คือคนที่ม่ใจรักแล้วนะ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

“ถ้าวันนั้นไม่มีความอดทนก็ไม่อยู่ถึงวันนี้นะ เดินกันแบบโห ค่ำมืด ไม่ใช่ว่าจะได้เงิน ตอนแรกๆ ที่เดินกันก็มีกันอยู่ 6-7 คนนะ เดินกัน ขนของกลับกลางดึก เทียงคืนก็มี เรานี้เปื้อกันเลย คิดกันว่าจะทำกันต่อมั๊ย เราจะล้มหลายหนแล้วนะ ถ้าวันนั้นไม่อดทนกัดฟันเดินกันต่อนะ รับรองได้ เราก็อ้างก็ไม่ได้ทำกันหรอก เพราะเรื่องการบริหารจัดการ เรามีพร้อม แต่ถ้าไม่มีความอดทนทำ ก็ไปหมดละ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 1)

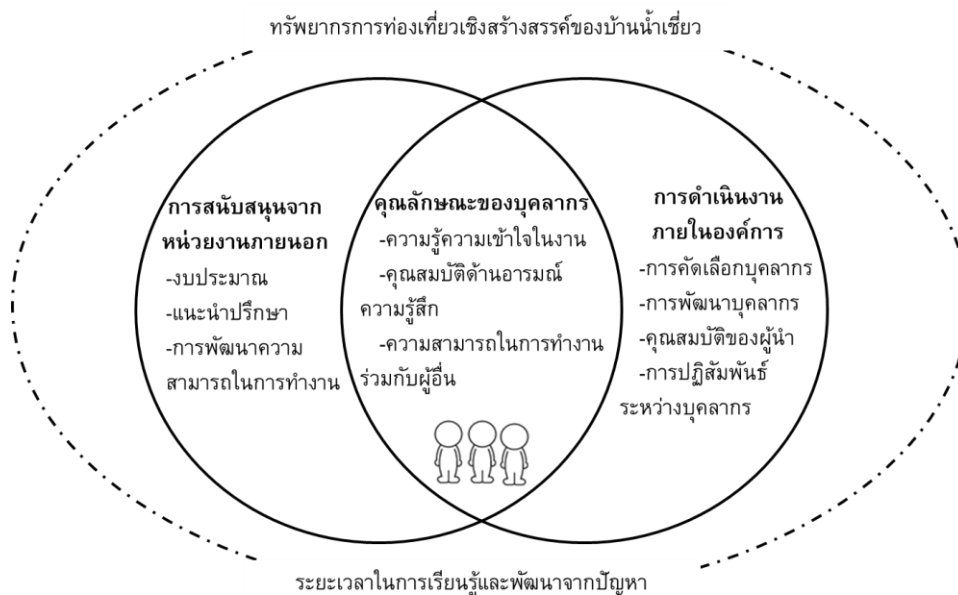
3) ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น เป็นวิธีการปฏิบัติที่เกิดจากความเข้าใจข้อตกลงของส่วนรวมทั้งประเด็นการทำงานร่วมกับบุคลากรอื่นๆ และการให้บริการแก่ผู้มาเยือน เมื่อมีความเข้าใจอย่างถูกต้องแล้วจะต้องยอมรับและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนการกระทำของตนเองที่มีต่อผู้อื่นในสถานการณ์ที่มีความแตกต่างระหว่างบุคคล เพื่อให้การทำงานและการให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น รู้จักรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารเพื่อประสานงานกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้เกิดประสิทธิผล สามารถถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้มาเยือนให้เข้าใจอย่างลึกซึ้งได้ในเวลาที่จำกัด และมีความเสียสละเพื่อส่วนรวม ซึ่งอาจจะเป็นการแบ่งปันเวลาส่วนตัว/ครอบครัว ความสะดวกสบายที่ควรได้รับ หรือการให้ทรัพย์สินที่เป็นเงินทองและองค์ความรู้ เพื่อให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และสามารถแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

“คนที่มาอยู่ตรงนี้ต่อได้ก็ต้องทำตามกฎกติกาของเราไง ต้องยอมรับกฎกติกาได้ก่อน ถึงจะเข้ามาได้ แล้วก็ต้องมีใจรักด้วย แล้วก็อย่าคิดว่าเป็นรายได้หลัก บางครั้งเขาก็คิดเป็นรายได้เสริม ถ้าเราคิดเอาเงินเป็นตัวตั้ง ก็ทำไม่ได้หรอก เพราะเงินมันไม่ได้แน่นอน” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 4)

“คนที่มาเป็นตรงเนี่ย ต้องสามารถประสานกับทุกส่วนทุกฝ่ายได้ไม่จำเป็นต้องเป็นคนที่เป็นแบบว่าต้องแข็งก๊าว ต้องปากจัด มันไม่จำเป็นต้องมีบุคลิกนั้นหรอก แต่เป็นบุคลิกที่สามารถประสานกับทุก

หน่วยที่เราทำงานร่วมกันนะ ไม่เข้าใจก็อธิบายแล้วก็พูดคุยกันนะ แล้วก็แก้ไขนะ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 2)

“คนมา พุดง่าย ๆ ไม่เสียสละก็ทำไม่ได้นะครับ บางครั้งก็ไปประชุมก็ไม่ได้อะไร มักคุเทศก์หลายคนไปประชุมนะ ต้องเสียสละอันดับแรกละ นิดๆ หน่อยๆ ถ้าคนคิดจะเอาตั้งคนเดียวไม่ได้เลยครับ ไม่ได้ แล้วก็อยู่กันไม่ทนด้วย มันต้องเสียสละนะ บางครั้งเนี่ยอย่างผมไม่ถึงคิวผมนะ ผมไม่ได้วิ่ง ผมก็ต้องมานั่งเฝ้าคิว ไม่ได้อะไรเลย บางทีผมต้องไปออกทำมาหากิน ต้องมาเฝ้าปล่อยคิวเรือ ผมไม่ได้อะไรเลยครับ” (ตัวแทนส่วนงานกิจกรรมท่องเที่ยว 3)



ภาพที่ 5 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากร

ในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว

ที่มา: เมทินี ทนงกิจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (2560)

สรุปได้ว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในมุมมองของผู้เกี่ยวข้องกับการกระบวนการวิจัย ประกอบด้วย (1) ปัจจัยภายนอกองค์การซึ่งเป็นการสนับสนุนด้านงบประมาณ คำแนะนำปรึกษาและการฝึกอบรม (2) ปัจจัยภายในองค์การอย่างการคัดเลือกและพัฒนาบุคลากร ภาวะผู้นำ และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว และ (3) ปัจจัยที่อยู่ภายในตัวบุคลากรอย่างคุณลักษณะและความสามารถเฉพาะบุคคล โดยอธิบายได้ว่าการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเชี่ยว เติบโตภายใต้แนวคิดการท่องเที่ยวโดยคนในชุมชนเป็นผู้ร่วมมือกันบริหารจัดการไปพร้อมกับการมีส่วนร่วมขององค์การภาครัฐ ภาคเอกชน สถานศึกษา และนักท่องเที่ยว (ณัฐพัชร มณีโรจน์, 2560; สุตถนอม ตันเจริญ, 2560) ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ปัจจัย 3 ประการข้างต้นกลายเป็นตัวขับเคลื่อนความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อีกทั้งยังอธิบายได้ว่ากลยุทธ์ในการบริหารจัดการบุคลากรในองค์การให้เกิดความสำเร็จอย่างยั่งยืนต้องอาศัยทุนทางปัญญา (Intellectual Capital) ที่สำคัญ 3 ประการ คือ ทุนมนุษย์ (Human capital) หรือความรู้ ทักษะ และ

คุณลักษณะภายในของบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและสอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ ทุนสังคม (Social capital) หรือเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และทุนองค์การ (Organizational capital) หรือกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การที่มีประสิทธิภาพ (Mello, 2006) จึงสอดคล้องกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวทั้ง 3 ประการ ข้างต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อผู้วิจัยได้พิจารณาแบบองค์รวมจึงได้เห็นว่า ยังมีเงื่อนไขที่สำคัญอีก 2 ประการที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ คือ (1) เวลาในการเรียนรู้ ฝึกฝน มีประสบการณ์ด้วยตนเอง และประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่น ซึ่งวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว แม้จะเริ่มจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในปี 2553 แต่ก่อนหน้านั้นได้มีการบริหารจัดการตนเองเป็นชุมชนท่องเที่ยว ตั้งแต่ปี 2547 รวมถึง (2) ความพร้อมของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เป็นเอกลักษณ์ของบ้านน้ำเขียวที่มีธรรมชาติที่จับต้องได้จริงและวิถีชีวิตที่โดดเด่น จึงทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวกลายเป็นต้นแบบในการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวให้กับชุมชนอื่นๆ ได้อย่างเช่นปัจจุบัน โดยเงื่อนไขทั้ง 2 ประการ อธิบายความเป็นไปได้จากแนวคิดรูปแบบชีวนเวศวิทยาของ Bronfenbrenner ที่ว่ามนุษย์ไม่เพียงปฏิสัมพันธ์กับผู้คนในแวดล้อมอย่างผู้ร่วมงาน (Microsystem) คนในชุมชน (Mesosystem) หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน (Exosystem) เท่านั้น แต่ยังเชื่อมโยงกับโครงสร้างทางสังคม บรรทัดฐานตามความเชื่อทางศาสนา ทรัพยากรการท่องเที่ยวของชุมชน (Macrosystem) และช่วงเวลาที่มีประสบการณ์ในการจัดการท่องเที่ยว (Time) นับตั้งแต่เริ่มเรียนรู้ ลงมือทำงาน (Meso-time) และร่วมกันแก้ไขปัญหา (Micro-time) จึงจะกลายเป็นความสำเร็จและความยั่งยืนของพฤติกรรมการทำงานในกระบวนการดำเนินงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว (Bronfenbrenner & Ceci, 1994; Renkert, 2005; Tudge, et al., 2009)

4. แนวทางต่อยอดสู่การพัฒนาตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว

ส่วนสุดท้าย ผู้วิจัยนำผลการวิจัยในข้อที่ 2 และ 3 มาวิเคราะห์เพื่อแสดงให้เห็นถึงจุดแข็ง ข้อจำกัด และแนวทางพัฒนาตัวบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวด้วยแนวคิดจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ รายละเอียดดังตารางที่ 2 และ 3

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบจุดแข็งและข้อจำกัดของกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

กระบวนการ	จุดแข็ง	ข้อจำกัด
ขั้นตอนการเตรียมการ	1.ให้ความสำคัญกับการกำหนดบทบาทหน้าที่	รูปแบบการรับทราบบทบาทหน้าที่ตาม
	2.กำหนดระบบคิวและระบบจัดสรรเงินอย่างชัดเจน	ตำแหน่งของบุคลากรเป็นแบบปากต่อปาก
	3.มีกฎระเบียบในการทำงานตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์และมาตรฐานโฮมสเตย์เป็นตัวกำกับพฤติกรรมการทำงาน	
	4.มีการประสานงานกับผู้มาเยือนเพื่อเตรียมความพร้อม	

กระบวนการ	จุดแข็ง	ข้อจำกัด
ขั้นตอนการจัดกิจกรรม	1.จัดกิจกรรมท่องเที่ยวตามหลักการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ที่มุ่งเน้นให้ผู้มาเยือนเข้ามาเรียนรู้ชุมชนผ่านเรื่องเล่าและการลงมือทำด้วยตนเอง 2.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง	
ขั้นตอนการประเมินผล	1.นำผลการประเมินมาทบทวนและร่วมกันแก้ปัญหาในที่ประชุมประจำเดือน 2.ติดตามผลการแก้ปัญหาจากการสอบถามและการสังเกตการทำงาน ภายหลังการประชุมประจำเดือน	1.วิธีการประเมินผลเน้นการประเมินจากบุคคลภายนอกเป็นหลัก 2.ประเด็นการประเมินผลโดยนักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือน ยังไม่ได้กำหนดขอบเขตอย่างชัดเจน

จากตารางที่ 2 วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถเติมเต็มข้อจำกัดในเรื่องรูปแบบการรับทราบบทบาทหน้าที่ตามตำแหน่งได้ด้วยการระบุพฤติกรรมที่คาดหวังในการทำงานแต่ละตำแหน่ง จากนั้นนำมาวิเคราะห์ร่วมกับบริบทในการทำงานตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว จะทำให้ได้คำอธิบายงานและแนวปฏิบัติในงานที่เป็นลายลักษณ์อักษรชัดเจนสำหรับบุคลากร ดังที่ Muchinsky (1999) และ Cascio & Asuinis (2011) อธิบายไว้ว่า การวิเคราะห์งาน (Job analysis) จะทำให้บุคลากรทราบขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย ขั้นตอนการทำงาน พฤติกรรมในงานที่คาดหวัง สภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขที่ต้องพบเจอในงาน รวมทั้งตัวชี้วัดผลงานในตำแหน่งหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน และเมื่อนำมาเรียบเรียงเป็นคำอธิบายงานอย่างมีลายลักษณ์อักษร จะเรียกว่า Job description ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน รวมทั้งสามารถนำรายละเอียดจากการวิเคราะห์งานและคำอธิบายงานดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร วางแผนการฝึกอบรมพัฒนา และพิจารณาผลตอบแทนได้อย่างเป็นธรรม

ส่วนข้อจำกัดในเรื่องการประเมินผลการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถเพิ่มเติมวิธีการประเมินผลร่วมกันระหว่างบุคลากร (Peer assessment) ในการประชุมประจำเดือน หรือสะท้อนคิดและจดบันทึกด้วยตนเอง (Self-assessment) ภายหลังจากเสร็จสิ้นภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะทำให้ได้ผลการประเมินที่รอบด้านยิ่งขึ้น เนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่สามารถนำไปใช้เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ควรเป็นการประเมินโดยผู้เกี่ยวข้องอย่างรอบด้าน ทั้งการประเมินจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้รับบริการ และตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ซึ่งจะทำให้ผลการประเมินมีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีการสอบยันความถูกต้อง (Cross check) จากข้อมูลหลายแหล่ง อีกทั้งทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความก้าวหน้าของตนเอง (Mello, 2006; Cascio & Asuinis, 2011)

นอกจากนี้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวยังสามารถกำหนดขอบเขตในการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นแนวทางที่ชัดเจนแก่ผู้ประเมินได้ โดย อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2555) และ Mello (2006) เสนอว่า ประเด็นที่สามารถนำมาใช้เพื่อการประเมิน ไม่ได้มีเพียงการประเมินที่ผลลัพธ์เชิงมูลค่า (Results-based measures) เท่านั้น แต่ยังสามารถประเมินคุณลักษณะภายในตัวบุคคล (Traits-based

measures) ที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติและความสามารถที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร หรือประเมินพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน (Behavior-based measures) ที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะเฉพาะในงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งคุณลักษณะและพฤติกรรมที่นำมาใช้เพื่อการประเมินจะต้องสอดคล้องกับคำอธิบายงานที่ระบุไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อลดความสับสนและความขัดแย้งระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน (Drenth, Thierry & Wolf, 1998)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจุดแข็งและข้อจำกัดของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์

ปัจจัย	จุดแข็ง	ข้อจำกัด
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	1.พัฒนาสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ การตลาด ทักษะการนำเสนอและถ่ายทอดเอกลักษณ์ชุมชน	1.เน้นพัฒนาเฉพาะทักษะในงานเป็นหลัก
การดำเนินงานภายในองค์การ	1.มีความชัดเจนในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการคัดเลือกบุคลากร 2.เน้นการมีส่วนร่วมในการคัดเลือกบุคลากร 3.มีการพัฒนาความสามารถในการทำงานด้านการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง 4.ผู้นำกลุ่มได้รับการยอมรับในเรื่องความรู้ความสามารถ สถานภาพทางสังคมและการเงิน รวมทั้งเห็นด้วยกับพฤติกรรมของผู้นำที่ส่งเสริมความก้าวหน้าในเรื่องงานให้กับบุคลากร	1.ตัดสินใจเลือกบุคลากรใหม่ตามความคิดเห็นส่วนบุคคลและเสียงส่วนใหญ่ในที่ประชุม 2.เข้าร่วมฝึกอบรมพัฒนาตามความพร้อมและความสะดวกของแต่ละบุคคล 3.เน้นการฝึกอบรมพัฒนาแบบรับเอา (Passive learning) และดำเนินการอย่างไม่เป็นทางการ 4.มีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในกลุ่มผู้สืบทอด 5.มีความต้องการให้ผู้นำให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างตัวผู้นำกับบุคลากร และสนับสนุนความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร
คุณลักษณะของบุคลากร	1.บุคลากรที่ทำงานมากกว่า 3 ปี มีความรู้ความเข้าใจหลักการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว สามารถใช้ประโยชน์จากอารมณ์ความรู้สึกในงาน และพร้อมที่จะร่วมงานกับผู้อื่น	1.มีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การประเภทวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว และคุณลักษณะของบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในกลุ่มผู้สืบทอด

จากตารางที่ 3 หากพิจารณาจัดหมวดหมู่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่มีต่อวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว ตามแนวคิดของ ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2547) จะพบว่าส่วนหนึ่งเป็นการสนับสนุน

ด้านการพัฒนาสมรรถนะหรือคุณลักษณะและความสามารถในการงาน ที่แบ่งได้เป็น 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลักขององค์กร (Core competency) สมรรถนะในงาน (Job competency) และสมรรถนะเฉพาะบุคคล (Personal competency) โดยหน่วยงานภายนอกได้ให้การสนับสนุนบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กรและสมรรถนะในงานแล้ว ดังนั้นวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวจึงสามารถจัดทำโครงการเสริมสร้างคุณลักษณะของบุคลากรเกี่ยวกับสมรรถนะเฉพาะบุคคลที่ทำให้มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่น เช่น การคิดอย่างเป็นระบบ การมองเห็นคุณค่า การตระหนักรู้และควบคุมอารมณ์ การบริหารความสัมพันธ์ การโน้มน้าวใจและทำงานร่วมกันเป็นทีม เป็นต้น (Boyatzis, 2008; 2011) เพื่อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน ทั้งนี้เนื่องจากในแต่ละปี หน่วยงานดังกล่าวจะเปิดรับข้อเสนอโครงการและจัดสรรงบประมาณให้ตามความเหมาะสม การดำเนินการดังกล่าวจะช่วยให้บุคลากรได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงานครอบคลุมทั้งเรื่องงานและเรื่องความสัมพันธ์กับผู้อื่น (Drenth, Thierry & Wolf, 1998)

ส่วนข้อจำกัดในเรื่องการตัดสินใจเลือกบุคลากรใหม่ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถร่วมกันกำหนดคุณสมบัติของบุคลากรใหม่จากความรู้และทักษะตามคำอธิบายงานที่ระบุไว้อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ในตำแหน่งที่บุคลากรใหม่ต้องการเข้ามาร่วมงาน (Drenth, Thierry & Wolf, 1998; Schultz & Schultz, 2006) ซึ่งวิธีการนี้จะทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับงาน (Person-job fit) และสามารถกำหนดตัวบ่งชี้คุณลักษณะของบุคลากรใหม่จากวัฒนธรรมองค์กร รูปแบบการบริหารจัดการภายในองค์กร และวิสัยทัศน์ในการเป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Arthur, et al., 2006) วิธีการนี้จะทำให้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์กร (Person-organization fit)

ข้อจำกัดสุดท้าย คือเรื่องการพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคลากร วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวสามารถกำหนดเส้นทางฝึกอบรม (Training roadmap) ให้กับบุคลากร โดยกำหนดได้หลายรูปแบบ เช่น (1) เส้นทางฝึกอบรมสำหรับบุคลากรใหม่ที่เน้นการปรับตัวในงาน ความรู้และทักษะในการทำงาน และคุณลักษณะภายในตัวบุคคลอย่างความยึดมั่นผูกพันในงานและองค์กร (2) เส้นทางฝึกอบรมสำหรับบุคลากรที่ทำงานมาระยะเวลาหนึ่งซึ่งจะเน้นความรู้และทักษะในตำแหน่งงานที่สูงขึ้นหรือหลากหลายขึ้น และคุณลักษณะภายในตัวบุคคลอย่างความพึงพอใจในงาน (3) เส้นทางฝึกอบรมสำหรับบุคลากรใกล้เกษียณอายุที่เน้นการถ่ายทอดงาน การสร้างผู้สืบทอด และการวางแผนหลังเกษียณ (Schultz & Schultz, 2006) ทั้งนี้วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวยังสามารถออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมให้เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential learning) ซึ่งเป็นการสร้างความรู้จากการผสมผสานสิ่งที่ได้สังเกต ได้เข้าร่วมกลุ่มทำงานในองค์กรและการอยู่ร่วมกับคนอื่นๆ ในสังคม แล้วนำมาสังเคราะห์เป็นแนวทางการทำงานที่เหมาะสมกับบริบทของงานและสอดคล้องกับคุณลักษณะภายในของตนเอง (Kolb & Kolb, 2008) เนื่องจากบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียวมีประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นการพัฒนาความสามารถในการทำงานจึงตั้งอยู่บนพื้นฐานของการบูรณาการความรู้ตามหลักการเชิงทฤษฎีกับความรู้ตามประสบการณ์อย่างยืดหยุ่น (Kolb, Boyatzis, & Mainemelis, 2000) อีกทั้งด้วยบุคลากรมีช่วงอายุอยู่ในวัยผู้ใหญ่ตอนกลาง

ถึงตอนปลาย กระบวนการพัฒนาความสามารถในการทำงานจึงควรเป็นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมในเรื่องที่ต้องการหรือเกี่ยวข้องกับหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยเปิดโอกาสให้ได้ใช้ประสบการณ์ของตนเองแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่นก่อนนำไปสู่การใช้งานจริง และอยู่ภายใต้บรรยากาศที่มีอิสระทางความคิด จึงจะทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่คงทน (อาชัญญา รัตอุบล, 2559; Knowles, 1980)

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้

การวิจัยนี้เป็นวิเคราะห์เนื้อหาจากบทสัมภาษณ์ บทสนทนากลุ่ม และบันทึกการสังเกต เพื่อสังเคราะห์เป็นผลเชิงพรรณนาความ โดยยังไม่ได้ทำการยืนยันความสัมพันธ์ในเชิงสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะ

1. จากลักษณะการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 4 ประการ วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว กลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชน สามารถนำไปใช้ประกอบในการออกแบบกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ให้กับพื้นที่ของตนได้
2. จากกระบวนการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ทั้ง 3 ขั้นตอน วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว กลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสามารถนำไปปรับใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนได้
3. จากข้อค้นพบเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ซึ่งได้จากการวิเคราะห์เนื้อหาและตีความ นักวิจัยที่สนใจประเด็นความสำเร็จหรือความยั่งยืนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสามารถนำไปต่อยอด ด้วยการศึกษาเชิงโครงสร้างความสัมพันธ์ เพื่อยืนยันความเป็นเหตุปัจจัย และนำไปสู่การสรุปอ้างอิงในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวที่มีบริบทใกล้เคียงกันต่อไป
4. จากการเปรียบเทียบจุดแข็ง ข้อจำกัด และแนวทางการเติมเต็มที่ผู้วิจัยได้เสนอไว้ นักวิจัยที่สนใจประเด็นความสำเร็จหรือความยั่งยืนในการจัดการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์โดยชุมชนสามารถนำผลการศึกษาข้างต้นไปสร้างเป็นรูปแบบการพัฒนาความสามารถในการทำงานให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวหรือกลุ่มท่องเที่ยวโดยชุมชนอื่นๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน เป็นต้น

บรรณานุกรม

- กลุ่มท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว. (2561). ภาพบรรยากาศกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (ออนไลน์).
<https://www.facebook.com/ncgroupnc>. สืบค้นเมื่อ 21 พฤษภาคม 2561.
- คณะกรรมการรับรองแหล่งท่องเที่ยวชุมชน. (2555). **แผนพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชนบ้านน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด พื้นที่พิเศษหมู่เกาะช้างและพื้นที่เชื่อมโยง ปี 2555-2558**.
กรุงเทพมหานคร: งานท่องเที่ยวโดยชุมชน อพท.
- ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียว. (2554). **ข้อมูลชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชน ตำบลน้ำเขียว**. ตราด: ชมรมส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยชุมชนตำบลน้ำเขียว.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2554). **ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). **มารู้จัก Competency กันเถอะ**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพัชร มณีโรจน์. (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชน. **วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย นานาชาติ**, 13(2): 25-46.
- ธนภุต ภัทรธรร. (2556). **การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ Creative Tourism**. กรุงเทพมหานคร: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน).
- พิเชฐ สายพันธ์ และคณะ. (2557). **เกณฑ์คุณสมบัติของโครงสร้างการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: บทเรียนจาก ประเทศไทย (Assessment Criteria of Creative Tourism: Lessons Learned from Thailand)**.
กรุงเทพมหานคร: งานท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อพท.
- ไพวรรณ เภาศรี. (2555). แนวทางการท่องเที่ยว: การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์. **วารสารวิจัยรำไพพรรณี**, 7(1): 71-79.
- ภัทราพร เกษสังข์. (2559). **การวิจัยปฏิบัติการ (Action Research)**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภัณณิ แก้วสง่า และนิศาชล จำนงศรี. (2012). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: ทางเลือกใหม่ของการท่องเที่ยวไทย (Creative Tourism: A New Choice of Thai Tourism). **Suranaree Journal of Social Science**, 6(1): 91-109.
- เมทินี ทนงกิจ และบุคลากรด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์. (2560, 24 ตุลาคม). **ลักษณะ กระบวนการทำงาน และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์**. การสนทนากลุ่ม
- วิชุดา ร้อยพิลา และปรีดา ไชยา. (2558). องค์ประกอบของทรัพยากรการท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ในจังหวัดกาฬสินธุ์. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขา มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 10(3): 197-211.
- ศลิษา ธีรานนท์ และประกาศิต โสภณจรัสกุล. 2559. การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์: ทางเลือก-ทางรอดของการท่องเที่ยวไทย. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี**, 8(2): 206-215.

- สุดถนน ตันเจริญ (2560). การจัดการการท่องเที่ยวโดยชุมชนเพื่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. การประชุมวิชาการระดับชาติด้านการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ครั้งที่ 1 (16 มิถุนายน 2560).
- สุดแดน วิสุทธิลักษณ์ และคณะ. (2558). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ Creative Tourism Thailand. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: องค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (องค์การมหาชน).
- สุรตนา ภูมิมาโนช. (2559, 12 พฤศจิกายน). ประธานวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบ้านน้ำเขียว. บทสัมภาษณ์. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). GDP ไตรมาสที่สี่ และทั้งปี 2560. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว. (2558). แผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด. ตราด: องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเขียว.
- อพท. (2555). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (ออนไลน์). <http://www.dasta.or.th/th/component/k2/item/489-489>. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2559.
- _____. (2558ก). การท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ (Creative Tourism). กรุงเทพมหานคร: โคคุน แอนด์ โค.
- _____. (2558ข). คู่มือเที่ยวชุมชน ค้นของดีไปกับ อพท. บ้านน้ำเขียว เที่ยวครั้งเดียวไม่อิ่ม. กรุงเทพมหานคร: งานท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ อพท.
- _____. (2559). สุรตนา ภูมิมาโนช หญิงเหล็กแห่งบ้านน้ำเขียว. นิตยสารเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน, 2(4): 13-15.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัจฉกร (2555). การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ Competency. พิมพ์ครั้งที่ 19. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2559). การเรียนรู้ของผู้ใหญ่และผู้สูงอายุในสังคมไทย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- Arthur, Jr., W., Bell, S.T., Villado, A.J., & Doverspike, D. (2006). The Use of Person-Organization fit in Employment Decision Making: An Assessment of Its Criterion-Related Validity. *Journal of Applied Psychology*, 91(4): 786-801.
- Bronfenbrenner, U. & Ceci, S.J. (1994). Nature-Nurture Reconceptualized in Developmental Perspective: A Bioecological Model. *Psychological Review*, 101(4): 568-586.
- Boyatzis, R.E. (2008). Competencies in the 21st Century. *Journal of Management Development*, 27(1): 5-12.
- _____. (2011). Managerial and Leadership Competencies: A Behavioral Approach to Emotional, Social and Cognitive Intelligence. *Vision*, 15(2): 91-100.
- Cascio, W.H. & Asuinis, H. (2011). *Applied Psychology in Human Resource Management*. 7th

- Ed. New Jersey: Pearson Education.
- Drenth,P.J., Thierry,H., & Wolf,C.J. (1998). **Handbook of Work and Organizational Psychology: Personal Psychology**. 2nd Ed. UK: Psychology Press.
- Knowles,M.S. (1980). **The Modern Practice of Adult Education: From Pedagogy to Andragogy**. Revised and Update Edition. Michigan: Association Press.
- Kolb,A.Y. & Kolb,D.A. (2008). Experiential Learning Theory: A Dymanic, Holistic Approach to Management Learning, Education and Development. The revised paper appears in Armstrong,S.J. & Fukami,C. (Eds.). **Handbook of Management Learning, Education and Development**. London: Sage Pulication.
- Kolb,D.A., Boyatzis,R.E. & Mainemelis,C. (2000). Experiential Learning Theory: Previous Research and New Directions. The revised paper appears in Sternberg,R.J. & Zhang,L.F. (Eds.) **Perspectives on Cognitive, Learning, and Thinking Styles**. New Jersey: Lawrence Erlbaum
- Mello,J.A. (2006). **Strategic Human Resource Management**. 2nd Ed. USA: South-Western Cengage Learning.
- Muchinsky,P.M. (1999). **Psychology Applied to Work**. 6th Ed. USA: Wadworth Thomson Learning.
- Renkert,E.L. (2005). **From Father to Child: An Application of the Process-Person-Context-Time Model**. Ph.D. Dissertation (Social Work), The University of Tennessees.
- Richards,G. (2014). Creativity and Tourism in the City. **Current Issues in Tourism**, 17(2): 119-144.
- Richards,G. & Marques. (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.
- 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.
- Schultz,D. & Schultz,S.E. (2006). **Psychology & Work Today**. 9th Ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- 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.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะด้านการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์อย่างยั่งยืนของบุคลากรในวิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยว โดยได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ประจำปี 2561