



## ความคิดสร้างสรรค์กับการพัฒนาผู้ให้บริการ Creative Thinking and Service Providers Development

สังเวียน นิมนวล

Sungvien Nimnouan

ภาควิชาการจัดการท่องเที่ยว คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเตอร์น

Tourism Management department, Liberal of Arts, Far Eastern University

Corresponding author, E-mail: Sungvien@feu.edu

### สาระสังเขป

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้พฤติกรรมการท่องเที่ยวเปลี่ยนแปลง จำนวนนักท่องเที่ยวลดลง การเดินทางเน้นความปลอดภัยด้านสุขภาพมากขึ้น ส่งผลให้รายได้ของภาคธุรกิจบริการลดลง ผู้ประกอบการบางรายต้องปิดกิจการเป็นการชั่วคราวหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจใหม่ และอีกหลายบริษัทต้องลดขนาดธุรกิจ โดยปรับลดจำนวนพนักงาน ทำให้ผู้ให้บริการต้องมีการปรับตัวรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นสามารถเผชิญกับวิกฤต ทหารู้แก้ปัญหาที่หลากหลายจากการคิดอย่างสร้างสรรค์มีการวางแผนอย่างเป็นขั้นตอน ความท้าทายตนเองทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต และหนทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาชีวิต และการทำงาน เมื่อได้ก็ตามที่ผู้ให้บริการมีขีดความสามารถในการคิดอย่างสร้างสรรค์ก็จะทำให้เกิดโอกาสในการสร้างสรรค์ผลงานด้านการบริการใหม่ ๆ ที่เหมาะสมตอบโต้กับความต้องการของนักท่องเที่ยว ดังนั้นบทความวิชาการนี้มีจุดมุ่งหมายในการเสนอแนวคิดในการพัฒนาทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์สำหรับผู้ทำงานด้านการบริการ เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ มีการพัฒนากลยุทธ์ใหม่ ๆ และผลักดันการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และเติบโตอย่างต่อเนื่องของธุรกิจ อีกทั้งเพื่อรับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

**คำสำคัญ:** ความคิดสร้างสรรค์; การพัฒนาบุคลากร; ผู้ให้บริการ



### **SUMMARY**

The tourism industry is the most affected by the COVID-19 pandemic; while tourism behaviors has changed. Due to prevention from spreading of the virus, leading the number of tourist has decreased. The situation has impacted the tourism industry in different way; for example, an income has decreased, some business has to close down, Changing business process, or companies has downsized by reducing the number of employees. Hence, the service providers need to adjust their business can flow in the crisis by doing creative thinking is a process which helps service providers plan and seek new methods to achieve their business. When business provider have the competent to think creatively, they will create opportunities for the creation of new services; appropriate to meet the needs of tourists. Therefore, this academic paper aims to present ideas for developing creative skills for service business providers sector so that they can solve problems, develop new strategies, drive change within the organization, gain competitive advantages and continuous growth, and to handle the challenge of today's global changes.

**Keyword:** Creative thinking, Personnel development, Service providers



## บทนำ

การท่องเที่ยวมีความสำคัญในการพัฒนาประเทศสร้างรายได้ ส่งเสริมให้เกิดการลงทุนในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้อง ขับเคลื่อน เศรษฐกิจให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และที่สำคัญคือเกิดการจ้างงานในธุรกิจบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวทั้งทางตรง และทางอ้อมทำให้เกิดรายได้แก่ผู้ให้บริการจากตำแหน่งงานด้านการบริการเพิ่มขึ้น ในการผลิตสินค้า และการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการ และความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว (ศิริขวัญ ปัญญาเรียน, 2563) อุตสาหกรรมท่องเที่ยวจึงเป็น แหล่งที่มาของเงินตราต่างประเทศที่สำคัญ สามารถกระจายไปสู่ ชุมชนท้องถิ่นด้านสังคมการท่องเที่ยวเป็นการพักผ่อนที่ช่วยลด ความตึงเครียด สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างผู้มาเยือน และเจ้าของ ท้องถิ่น (ชนพัฒน ชัยครุฑ และคณะ, 2563) โดยในปี 2562 พบว่าจำนวนผู้ให้บริการในธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวใน ประเทศไทยจำแนกตามอาชีพมีจำนวน 7.5 ล้านคน (สำนักงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน, 2562) และผลจากการศึกษาของฝ่ายวิจัย นโยบายทรัพยากรมนุษย์สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย โดยผลการประเมินผลกระทบที่เกิดกับผู้ว่างงานจากสถานการณ์ การแพร่ระบาดของเชื้อ Coronavirus หรือ โควิด-19 ประกอบกับ เดิมทีเศรษฐกิจไทยอ่อนแออยู่แล้ว ส่งผลให้แรงงานในภาคบริการ ตกงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเท่าตัวในแต่ละปี คือ จำนวนผู้ว่างเฉลี่ย 4 แสนคน ในปี 2563 เพิ่มขึ้นเป็น 1.0 ล้านคน ในปี 2564 และเพิ่ม เป็น 2.0 ล้านคน ในปี 2565 และอาจส่งผลให้จำนวนผู้ว่างงานสูง เกิน 2.5 ล้านคน ในปี 2565 สูงขึ้นกว่าเดิมถึง 2-4 เท่า หรือ 5-6 เท่า ในสาขาของบริการ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 2563) อันเป็นผลมาจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ทำให้ อุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องต่างได้รับผลกระทบ นักท่องเที่ยว ชาวต่างชาติไม่สามารถเดินทางท่องเที่ยวได้ กิจการด้านการบริการ ต่าง ๆ ได้ปิดการให้บริการชั่วคราว และอีกหลายบริษัทประกาศเลิก กิจการ ส่งผลต่อการเลิกจ้างพนักงานทำให้ผู้ที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับ การให้บริการต่างได้รับผลกระทบ และจากรายงานของ Euromonitor International ระบุว่านักท่องเที่ยวมีแนวโน้มจะฟื้น ตัวในปี 2565 ประมาณ 20 เปอร์เซ็นต์ แต่จะใช้เวลานาน 3 ปี จึงจะกลับคืนสู่ในระดับเดียวกับก่อนโควิด และในกรณีที่โรคระบาด กลับมาอีกในครั้งที่ 2 จะกินเวลานาน 3-7 ไตรมาส ถ้าหากเกิด

สถานการณ์ดังกล่าวจริง อาจต้องใช้เวลาฟื้นฟูมากกว่า 5 ปี แน่นนอนว่าเป็นสิ่งที่ไม่ยากให้เกิดขึ้น เพราะจะส่งผลต่อ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั่วโลก นักท่องเที่ยวขาดความเชื่อมั่น และ เป็นห่วงด้านความปลอดภัยจนไม่อยากเดินทางท่องเที่ยว (Lee & Chen, 2020) ซึ่งส่งผลต่อจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติในการเดินทางเข้ามาประเทศไทยอย่างแน่นอนจากสถิติไตรมาสแรกของปี 2563 พบว่า จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงร้อยละ 22.7 จากช่วงเวลาเดียวกันของปี 2562 และต่อเนื่องมาจนถึงเดือน เมษายน 2563 ที่จำนวนนักท่องเที่ยวระหว่างประเทศลดลงมากถึง ร้อยละ 97 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกันในปี 2562 ส่งผล ให้การท่องเที่ยวหยุดชะงักติดลบในไตรมาส 1 ของปี 2563 และ หยุดนิ่งต่อเนื่องมาจนถึงเดือนเมษายน 2563 ด้วยการลดลงของ จำนวนนักท่องเที่ยวสูงถึงร้อยละ 97 เมื่อเทียบกับเดือนเดียวกัน ในปี 2562 จำนวนนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติสะสมตั้งแต่ เดือน มกราคม-พฤศจิกายน 2563 มีจำนวน 0.67 ล้านคน หดตัว 81.38 เปอร์เซ็นต์ จากช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา ซึ่งผลกระทบหลัก ยังคงมาจากการระบาดของโรค โควิด-19 ส่วนจำนวนนักท่องเที่ยว ชาวไทยเดินทางท่องเที่ยวภายในประเทศสะสม จำนวน 78.32 ล้านคน/ครั้ง หดตัวร้อยละ 49.17 หดตัว 56.33 เปอร์เซ็นต์ จาก ช่วงเวลาเดียวกันของปีที่ผ่านมา (กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และกีฬา, 2563) ทำให้พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของผู้คนเปลี่ยนไป นักท่องเที่ยวคำนึงถึงความปลอดภัยเพิ่มขึ้น เช่น การเที่ยวใน ประเทศเป็นตัวเลือกแรก เที่ยวใกล้ ๆ สั้น ๆ เดินทางด้วยตนเอง และเที่ยวที่ Unseen คนไม่พลุกพล่าน (พรพจน์ นันทรามาศ, 2563) จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นส่งผลทำให้ธุรกิจบริการ และผู้ที่ ทำงานด้านการบริการตกอยู่ในสภาวะตั้งรับ โดยต้องปรับเปลี่ยนไป ตามสถานการณ์เพื่อความอยู่รอด เรียนรู้ที่จะยืดหยุ่น และพร้อม ปรับตัวเข้ากับสถานการณ์พร้อมใจที่ยั่งยืนในอนาคต และ เพื่อบรรเทาความเสียหายของธุรกิจ (ปิยพร อรุณเกรียงไกร, 2563) ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ธุรกิจบริการได้รับ ผลกระทบจำนวนมาก จนต้องปิดกิจการหรือการลดขนาดของธุรกิจ ลง ด้วยสภาพความไม่แน่นอนที่เกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่ สามารถควบคุมได้ เปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงส่งผลโดยตรงกับผู้ ให้บริการ ที่ต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์เพื่อความอยู่รอด และ ในขณะที่ทุกคนต้องเผชิญกับวิกฤต จะเห็นว่าสิ่งหนึ่งซึ่งทุกคน



เปลี่ยนแปลงไปในทันทีคือ ทักษะที่ติดตัวตนเอง ก่อนหน้านี้คนส่วนใหญ่ยังปฏิเสธถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการวางแผนการทำงานภายใต้ความเสี่ยง ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการใช้ชีวิต การทำงาน การประกอบกิจการบริการ การปรับตัวที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะด้านความคิดสร้างสรรค์เป็นการผสานทางความคิดเดิมกับสิ่งใหม่ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่กว่าผ่านปัญหา และวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ได้มาซึ่งโอกาส และวิธีทางใหม่ ๆ อย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัวผ่านการลงมือปฏิบัติ เกิดความรู้ประสบการณ์ ผู้การต่อยอดความคิดองค์ความรู้ มุมมอง และทัศนคติใหม่ ๆ ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงชีวิตผ่านความคิดสร้างสรรค์ และการบริการรูปแบบใหม่ที่ดีกว่าเดิมตั้งนั้น บทความเรื่องนี้จึงได้นำเสนอ แนวความคิดสร้างสรรค์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาตนเองของผู้ให้บริการในการปรับตัวเสริมสร้างศักยภาพตนเองให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไม่แน่นอน โดยกระบวนการทางด้านความคิด การปรับวิธีการคิดในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยว ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น การบริการที่เน้นความสำคัญด้านความปลอดภัยทางสุขภาพ การกำหนดพื้นที่ รูปแบบ ผลิตภัณฑ์ทางด้านการบริการที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวหรือผู้มาใช้บริการเพื่อกระตุ้นให้ผู้ให้บริการได้ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการบริการ และด้านสุขอนามัยให้เป็นไปตามมาตรฐานภายใต้กระบวนการทางด้านความคิดที่สร้างสรรค์ช่วยยกระดับคุณภาพของการทำงานสามารถตอบสนองกับความต้องการอย่างมีขั้นตอน และสร้างสรรค์ ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวผู้ให้บริการ และองค์กรในทางที่ดี เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน และเติบโตอย่างต่อเนื่อง พร้อมรับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน

#### แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการพัฒนาคนมนุษย์เพื่อการเรียนรู้ หรือการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านกิจกรรม ความคิดริเริ่ม และพฤติกรรมทางการบริหารที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ในสถานที่ปฏิบัติงาน และที่อื่น ๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มศักยภาพความสามารถ การปรับตัว การร่วมแรงร่วมใจ และกิจกรรมที่

ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ ทำให้บุคลากรความพร้อม และเป็นหลักประกันต่อความสำเร็จขององค์กร ในยุคของการเปลี่ยนแปลงความเจริญทางเทคโนโลยีต่อการดำเนินชีวิต (Madera, 2017) เพราะการพัฒนาบุคลากรคือส่วนสำคัญทำให้ตนเอง และองค์กรก้าวหน้า เติบโต และบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ และมีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกคนทุกองค์กรต้องปรับตัวรับ เนื่องจากกระบวนการทำงานปัจจุบันมีความซับซ้อนมากกว่าแต่ก่อน หนึ่งคนสามารถทำงานหลากหลายรูปแบบในเวลาเดียวกัน หรือความสามารถพิเศษนอกเหนือจากระบบงานปกติ ซึ่งบางครั้งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากกว่าประสบการณ์พื้นฐาน โดยเฉพาะประสบการณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ (Bryson, Sundbo, Fuglsang, & Daniels, 2020) บุคลากรผู้ที่มีความรู้ทักษะประสบการณ์เฉพาะกิจที่ไม่เหมือนคนอื่นหรือมากกว่าคนอื่น มีโอกาสในการเข้าทำงานสูง การพัฒนาที่จะสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะเข้าใจเป้าหมายขององค์กร และทำให้การพัฒนาบุคลากรเป็นไปตามแผนที่วางไว้ภายใต้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างมีระบบ และมีช่องทางที่หลากหลายสามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลในการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งย่อมส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองขององค์กร (ปิ่นฤทัย คงทอง, 2562) เพราะการพัฒนาเป็นการสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กร ในการดำเนินกิจการขององค์กรให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายบุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในการดำเนินงานสามารถในการแก้ไขปัญหา การรับมือกับสถานการณ์ ปรับปรุงวิธีการทำงานของตนให้มีประสิทธิภาพ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อองค์กร (Ngoc Su, et al., 2021)

การพัฒนาบุคลากรทางการท่องเที่ยว คือการทำให้บุคลากรที่ทำงานด้านการบริการมีความรู้ความสามารถ มีมาตรฐานการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐานสากล ในการสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการในระดับต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันสามารถวัด และสังเกตเห็นได้ อาจเกิดจากพรสวรรค์หรือการเสริมสร้างขึ้นโดยผ่านการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม และการพัฒนา (วันทกาญจน์ สิมโรฤทธิ์, 2563) ผ่านพฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานของแต่ละบุคคล เพราะการทำงานแต่ละชนิด/ประเภท



**ตารางที่ 1 (ต่อ)**

กลุ่มทักษะกำกับตนเอง		
- มุ่งใจจดจ่อ	- จัดการอารมณ์ได้เหมาะสม	- ทบทวนสิ่งที่ทำไป
- มีสมาธิ	- มั่นคงทางอารมณ์	- สะท้อนผลจากการกระทำของตนเองได้
ต่อเนื่อง	- ไม่ใช้อารมณ์	- แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น
- จดจ่ออย่างตื่นตัว	- แก้ปัญหา	
	- แสดงออกอย่างเหมาะสม	
กลุ่มทักษะปฏิบัติ		
- คิดริเริ่ม	- ตั้งเป้าหมาย วางแผน	- แรงจูงใจในใจ
- ตัดสินใจลงมือทำด้วยตนเอง	- จัดลำดับความสำคัญ	- สัมฤทธิ์
- ไม่ผัดวันประกันพรุ่ง	- จัดระบบดำเนินการประเมินผล	- เกะตืด
		- เป้าหมาย
		- พากเพียร
		- อุตสาหะ
		- ฝ่าฟันอุปสรรค

สรุปได้ว่า หากเด็กได้รับการฝึกฝนทักษะ EF มาดีเมื่อเติบโตขึ้นเป็นผู้ใหญ่จะเป็นผู้ที่คิดวิเคราะห์เป็น มีหลักการ วิถีคิด มีการไตร่ตรอง สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมเป็นคนที่ทำงานเป็น รู้จักวางแผนก่อนลงมือทำ และทำงานอย่างเป็นระบบหากต้องเผชิญกับอุปสรรคก็จะสามารถลุกขึ้นสู้ต่อได้ รู้จักแก้ไข หรือคิดค้นหาทางออกใหม่ ๆ ไม่ยึดติดอยู่กับกรอบความคิดเดิม นอกจากนี้ ยังสามารถจัดสัมพันธภาพได้ดี เพราะรู้จักควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมตนเองจนเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน หรือคนในครอบครัวทักษะ EF จึงเป็นพื้นฐานของทักษะสำคัญที่ต้องมีในศตวรรษที่ 21

**หลักการพัฒนาทักษะสมอง EF ในเด็กปฐมวัย**

การพัฒนาทักษะสมองของเด็กเป็นสิ่งที่พ่อแม่ ผู้ปกครอง และครู ควรให้ความสำคัญ และพัฒนาตั้งแต่เกิด โดย Dawson and Guare (2009) เสนอหลักการพัฒนาทักษะ EF ของเด็ก หรืออาจเรียกได้ว่าเป็นกฎที่ใช้ในการช่วยเหลือเด็ก

ให้สามารถจัดการกับการทำงานได้สำเร็จด้วยตนเอง โดยเปิดโอกาสให้เด็กได้มีส่วนร่วมและฝึกฝนทักษะ EF ได้อย่างเต็มตามศักยภาพ ซึ่งมีหลักการดังนี้

1. สอนทักษะที่เด็กยังบกพร่องดีกว่าคาดหวังว่าเด็กจะเรียนรู้ได้เอง เนื่องจากเด็กแต่ละคนมีการซึมซับทักษะ EF ที่แตกต่างกัน เด็กบางคนสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จได้ด้วยตนเอง แต่เด็กบางคนอาจจะทำไม่ได้หรือติดขัดบางอย่างหนึ่งในระหว่างการทำงาน จึงทำให้ไม่สามารถทำงานได้จนสำเร็จ
2. คำนึงถึงระดับพัฒนาการของเด็ก ป่อยครั้งที่คุณปกครอง และครูมักคาดหวังว่าเด็กจะต้องทำสิ่งนั้นสิ่งนี้ได้ซึ่งสูงกว่าระดับพัฒนาการของเด็กที่ควรจะเป็น แต่พ่อแม่ และครูควรสังเกตว่าเด็กมีพัฒนาการตามวัยหรือไม่ อะไรที่เด็กทำไม่ได้หรือทำได้ช้ากว่าเด็กวัยเดียวกัน แล้วรีบให้ความช่วยเหลือกระตุ้นให้เด็กสามารถมีพัฒนาการอย่างสมวัย
3. เปลี่ยนการช่วยเหลือจากสิ่งภายนอกสู่ภายในตัวเด็ก คอร์เทกซ์ กลีบหน้าผากส่วนหน้าที่ควบคุมการทำงานหรือ EF ในเด็กยังมีขนาดเล็กมาก และยังพัฒนาได้ไม่เต็มที่เหมือนผู้ใหญ่ ดังนั้นการฝึกฝนทักษะ EF ทุกทักษะต้องเริ่มต้นจากสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวเด็ก
4. ระวังเสมอว่าสิ่งต่าง ๆ ภายนอกตัวเด็กสามารถจัดการเปลี่ยนแปลงได้ทั้งสภาพแวดล้อม เด็กบางคนอยากดูโทรทัศน์จนละเลยการทำบ้าน ผู้ใหญ่ ผู้ปกครอง หรือครูอาจจะปิดโทรทัศน์หรือเปลี่ยนสถานที่ในการทำการบ้านในที่ที่ไม่มีโทรทัศน์ให้ดู ส่วนการทำงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง อาจต้องมีหลากหลายแนวทาง เพื่อให้ไปถึงจุดหมาย ซึ่งเด็กแต่ละคนก็มีแนวทางที่แตกต่างกัน
5. กระตุ้นให้เด็กใช้แรงขับภายในของตนเองในการพัฒนาทักษะให้เกิดความชำนาญและความภูมิใจมากกว่าที่จะใช้การบังคับต่อผู้เพื่อให้เด็กทำ
6. สร้างงานที่เหมาะสมกับความสามารถของเด็ก เพื่อให้เด็กได้ใช้ความพยายาม ซึ่งงานที่ต้องใช้ความพยายามมีอยู่สองอย่าง คือ งานที่เราไม่ค่อยถนัดกับงานที่เราทำได้ดีแต่ไม่อยากทำเช่นเดียวกับเด็ก เมื่อให้งานที่เด็กไม่ค่อยถนัด ครูอาจต้องแยก



ถูกต้อง เช่น การจดจำ และตอบโต้ต่อข้อมูลที่พูดในระหว่างการสนทนา สามารถเชื่อมโยงแนวคิดใหม่ และแนวคิดเดิม ทำให้เราเกิดการเรียนรู้ และเข้าใจ ในการบูรณาการเข้ากับองค์ความรู้ใหม่ ๆ เนื่องจากโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีพลวัตสูง การพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการ จึงต้องให้รู้รอบ และรู้สึก และมีการเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพื่อให้การปฏิบัติงาน สามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างทันท่วงที และเป็นแบบอย่างที่ดี ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ทำงานด้านการบริการ นอกจากมีความรู้พื้นฐานแล้ว ยังต้องมีควมรับผิดชอบ มีความฉลาดทางอารมณ์สูง เข้ากับผู้อื่นได้ดี ยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง มีความคิดสร้างสรรค์ทำให้เกิดรูปแบบการบริการใหม่ ๆ สามารถเป็นที่ยอมรับในระดับภูมิภาค และสากล

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความคิดสร้างสรรค์

ความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นสำหรับการทำงานด้านการบริการในปัจจุบัน การกล้าที่จะคิดต่าง คิดค้น ออกแบบ สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่แตกต่าง และเป็นประโยชน์ต่อสังคม หากยังคงยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ ของเดิม ๆ ไม่คิดใหม่ให้ก้าวหน้าหรือฉีกแนวทางไปจากเดิม การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ก็ยากที่จะเกิดขึ้น นอกเหนือจากการได้ค้นพบสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิมแล้ว ความคิดสร้างสรรค์ยังเป็นทักษะสำคัญที่จำเป็นสำหรับนำมาปรับใช้กับการแก้ปัญหา การมองปัญหา และหาทางออก อีกทั้งยังช่วยให้เราสามารถใช้ชีวิตได้อย่างมีความหวัง ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคอีกด้วย กระบวนการคิดในรูปแบบใหม่ ๆ ความสามารถในการรับรู้ ความคิดใหม่ ๆ และนวัตกรรมโดยแยกออกจากความคิดทฤษฎี กฎ และขั้นตอนการทำงาน มันเกี่ยวข้องกับการวางสิ่งต่าง ๆ ด้วยกันในรูปแบบใหม่เพราะจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์มักเรียกกันว่า "การคิดนอกกรอบ" เช่นเดียวกับ (Fishelson, 2021) กล่าวว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของมนุษย์ที่นำไปสู่สิ่งใหม่ ๆ รวมทั้งความสามารถในการประดิษฐ์คิดค้นสิ่งแปลกใหม่ (Guilford, 1975) และ (Mellander & Florida, 2012) ได้อธิบายว่าความคิดสร้างสรรค์เป็นความคิดที่ประกอบ 1) ความคล่องแคล่วในการคิด เป็นความสามารถของบุคคลในการหาคำตอบได้อย่างคล่องแคล่ว รวดเร็ว และมีคำตอบในปริมาณที่มากในเวลาจำกัด

2) ความคิดยืดหยุ่นในการคิด ความสามารถของบุคคลในการคิดหาคำตอบได้หลายประเภท และหลายทิศทาง 3) ความคิดริเริ่ม ความสามารถของบุคคลในการคิดหาสิ่งแปลกใหม่ และเป็นคำตอบที่ไม่ซ้ำกับผู้อื่น 4) ความคิดละเอียด ความสามารถในการกำหนดรายละเอียดของความคิดเพื่อบ่งบอกถึงวิธีสร้าง และการนำไปใช้ ดังนั้นความคิดสร้างสรรค์ จึงเป็นความสามารถของบุคคลที่จะคิดได้ รวดเร็วกว้างขวาง และมีความคิดริเริ่ม ถ้ามีสิ่งเร้ามากระตุ้นให้เกิดความคิดนั้น ๆ สิ่งเร้าที่จะมากระตุ้นให้เกิดความคิดผ่านประสาทสัมผัส ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถด้านสมองที่จะคิดได้หลายแนวทางหรือคิดได้หลายคำตอบ เรียกว่า การคิดแบบอเนกนัย ซึ่งความคิดจินตนาการประยุกต์ที่สามารถนำไปสู่สิ่งประดิษฐ์คิดค้นพบใหม่ทางเทคโนโลยี เป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดไม่ถึงหรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลาย คิดได้กว้างไกลเน้นทั้งปริมาณ และคุณภาพ อาจเกิดจากการคิดผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างความคิดเก่า และใหม่ ที่แก้ปัญหา และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเอง และสังคม (Potjanajaruwit & Girdwichai, 2019) ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนยากแก่การให้คำจำกัดความที่แน่นอนตายตัว และถ้าพิจารณาความคิดสร้างสรรค์ในเชิงผลงาน ผลงานนั้นต้องแปลกใหม่ และมีคุณค่า

นอกจากนี้ Torrance (1962, p. 16) กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นความสามารถของบุคคลในการคิดผลิตผล หรือสิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ที่ไม่รู้จักมาก่อน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจจะเกิดจากการรวมความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับจากประสบการณ์แล้วเชื่อมโยงกับสถานการณ์ใหม่ ๆ สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ไม่จำเป็นเป็นสิ่งสมบูรณ์อย่างแท้จริง ซึ่งอาจออกมาในรูปของผลผลิต วิธี แบบแผน ขั้นตอนการดำเนินการหรือการแก้ปัญหาสู่การพัฒนาสิ่งใหม่ที่ดีกว่าความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นความคิดที่โยงสัมพันธ์ (Association) คนที่มีความคิดสร้างสรรค์ คือ คนที่สามารถจะคิดอะไรได้อย่างสัมพันธ์ เป็นลูกโซ่ เพราะว่าเป็นกระบวนการทางสมองที่คิดในลักษณะอเนกนัย อันนำไปสู่การคิดพบสิ่งแปลกใหม่ด้วยการคิดดัดแปลงจากกระบวนการคิดเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ ค้นพบสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการคิดทฤษฎีหลักการได้สำเร็จ หากแต่คิดจินตนาการก็เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะก่อให้เกิดความแปลกใหม่ แต่ต้องควบคู่กันไปกับสิ่งที่เป็นเหตุผล ความพยายามที่จะสร้างความคิดค้นหรือจินตนาการให้เป็นไปได้หรือเรียกว่าเป็นจินตนาการประยุกต์ จึงจะทำให้เกิดผล



ในเชิงกระบวนการคือการเชื่อมโยงสัมพันธ์ของหรือความคิดที่มีความแตกต่างกันมากเข้าด้วยกัน ถ้าพิจารณาความคิดสร้างสรรค์เชิงบุคคล บุคคลนั้นต้องเป็นคนที่มีความแปลก เป็นตัวของตัวเอง เป็นผู้ที่มีความคิดคล่อง มีความยืดหยุ่น และสามารถให้รายละเอียดในความคิดนั้น ๆ ได้ กระบวนการของความคิดสร้างสรรค์เกิดจากการคิดสิ่งใหม่ ๆ โดยการลองผิดลองถูก ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ 1) ขั้นเตรียมการ คือการข้อมูลหรือระบุปัญหา 2) ขั้นความคิดกำลังพักตัว คือการอยู่ในความสับสนวุ่นวายของข้อมูลที่ได้มา 3) ขั้นความคิดกระจ่างชัด คือขั้นที่ความคิดสับสนได้รับการเรียบเรียง และเชื่อมโยงเข้าด้วยกันทำให้เห็นภาพรวมของความคิด 4) ขั้นทดสอบความคิด และพิสูจน์ให้เห็นจริง คือขั้นที่รับความคิดเห็นจากสามขั้นแรกมาพิสูจน์ว่าจริงหรือถูกต้องหรือไม่

ด้านการส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สามารถทำได้ด้วยการจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความเป็นอิสระในการเรียนรู้ เช่น การส่งเสริมให้ใช้จินตนาการตนเอง การกระตุ้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ยอมรับความสามารถ และคุณค่าของคนอย่างไม่มีเงื่อนไข การแสดงให้เห็นว่าความคิดของทุกคนมีคุณค่า และนำไปใช้ประโยชน์ได้ ทำให้ความเข้าใจ เห็นใจ และความรู้สึกของคนอื่นโดยไม่พยายามกำหนดให้ทุกคนคิดเหมือนกัน ทำเหมือนกัน สนับสนุนผู้คิดค้นผลงานแปลกใหม่ได้มีโอกาสนำเสนอ เป็นกลางและระลึกเสมอว่าการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์ต้องค่อยเป็นค่อยไป และใช้เวลาโดย (Richards, 2020) ได้เสนอเพิ่มเติมว่าความคิดสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นได้บุคคลผู้นั้นต้อง 1) มีความคิดริเริ่ม (Originality) ลักษณะความคิดแปลกใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากความคุ้นเคย ความริเริ่มแปลกใหม่ในที่นี้อาจแสดงออกในรูปลักษณะทางผลผลิตหรือกระบวนการคิดก็ได้ เช่น การตีความ การรับรู้เนื้อหาต่าง ๆ บุคลิกภาพของผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะเป็นผู้เปิดกว้างยอมรับความคิด และประสบการณ์แปลกใหม่ กล้าคิด กล้าแสดงออก กล้าทดลอง มีความเชื่อมั่นในแนวคิดใหม่ของตนเอง มีความอยากรู้อยากเห็น ตลอดจนมีความอิสระในการคิด และการกระทำโดยไม่มียึดมั่นกับกฎเกณฑ์ใด ๆ จนมากเกินไป 2) ความคล่องแคล่วในการคิด (Fluency) ความสามารถในการผลิตความคิดที่แตกต่าง และความหลากหลายภายใต้กรอบจำกัด

คุณภาพ และการคิดเพื่อการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป 3) ความยืดหยุ่นในความคิด (Flexibility) เป็นความสามารถในการคิดนอกกรอบไม่ตกอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือความคุ้นเคย ความยืดหยุ่นช่วยให้สามารถมองเห็นสิ่งต่าง ๆ ในแง่มุมใหม่ จึงนับเป็นปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความคล่องแคล่วให้พัฒนาความคิดแตกต่างในทิศทางที่แตกต่าง ไม่ซ้ำซ้อน นำไปสู่การคิดอย่างมีคุณภาพ และสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ความยืดหยุ่นมีส่วนสัมพันธ์กับความคิดในการดัดแปลง และความอิสระในการคิด ผู้ที่มีความสามารถในการดัดแปลงสูงย่อมแสดงถึงความสามารถในการยืดหยุ่นสูง 4) ความละเอียดลออในการคิด (Elaboration) การคิดตกแตงในรายละเอียดเพื่อขยายความคิดหลักให้สมบูรณ์ ความละเอียดลออสัมพันธ์กับความสามารถในการสังเกต ไม่ละเลยในรายละเอียดเล็ก ๆ น้อยที่ผู้อื่นอาจมองข้ามไป ผลสำเร็จของสิ่งประดิษฐ์หรือองค์ความรู้ต่าง ๆ ต้องอาศัยความคิดในรายละเอียด ผู้ที่มีความละเอียดประณีตพิถีพิถันนั้น แสดงว่าเป็นผู้มีประสาทรบรู้อ่องไว ช่างสังเกต ลึกซึ้ง ตื่นตัว มีปฏิกริยาต่อสภาพแวดล้อมตลอดเวลา มีเทคนิคการพัฒนาความคิดสร้างสรรค์

สรุปได้ว่า ความคิดสร้างสรรค์ คือ ความสามารถทางสมองของบุคคลที่จะคิดได้หลายทิศทาง หรือคิดได้หลายคำตอบ และความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่าง ๆ โดยมีสิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความคิดใหม่ต่อเนื่องกันไป และความคิดสร้างสรรค์นี้อาจเป็นความคิดใหม่ผสมผสานกับประสบการณ์ก็ได้ โดยมีวิธีคิดหรือกระบวนการทำงานของสมองที่มีขั้นตอนต่าง ๆ ในการคิดแก้ปัญหาจนสำเร็จ ซึ่งมีหลายแนวคิดเป็นความสามารถในการจินตนาการ และรวบรวมความรู้ความคิดเดิมอย่างหลากหลาย และรวดเร็ว แล้วสร้างเป็นความรู้ ความคิดใหม่ของตนเองสามารถคิดนอกกรอบได้ มีผลงานการคิด สามารถริเริ่ม และสร้างสรรค์งานสิ่งใหม่ ๆ ได้

**การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์สำหรับผู้ให้บริการ**

การพัฒนาแนวคิดสร้างสรรค์ถือได้ว่าเป็นความสำคัญอย่างมากสำหรับผู้ให้บริการในการตอบสนองความต้องการด้านการบริการภายใต้สภาพการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เพื่อสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจบริการ ทำให้สามารถดำเนินการภายใต้ข้อจำกัดด้าน



ต่าง ๆ (Svidruk, Topomytska, & Melnyk, 2020) กล่าวว่า การพัฒนาความคิดสร้างสรรค์มีความจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการ เป็นการเปิดโอกาสด้านการพัฒนาตนเอง เสริมสร้างศักยภาพ ขยายกรอบวิธีคิดใหม่ ๆ สู่อุปกรณ์ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน และการดำเนินชีวิตผ่านกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ (Mellander & Florida, 2012) เพราะในมนุษย์ทุกคนมีศักยภาพซ่อนอยู่ในตัวเอง เพียงแต่เรายังไม่เคยคิดที่จะค้นหา บางคนคิดจะค้นหาแต่ยังไม่รู้ว่าจะค้นหาได้อย่างไร หรือหาแล้วเจอบ้าง ไม่เจอบ้าง และขาดการค้นหา และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เนื่องขาดความอดทน ทำอะไรมักจะทำแบบชั่วคราวครั้งชั่วคราวตามกระแสนิยม เป็นพัก ๆ (จิรวัดน์ ศิริพานิชย์ และภักดี โพธิ์สิงห์, 2562) กล่าวว่า การพัฒนาและริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ด้วยตัวเราเอง ส่วนมากจำวิธีการของคนอื่นมาประยุกต์ใช้มากกว่าคิด และพัฒนาขึ้นมาเอง เพราะระบบการเรียนการสอนในอดีตมักจะสอนให้เราท่องจำมากกว่าการคิด และแสวงหาแนวทางแก้ปัญหาด้วยตัวเอง ดังนั้น การที่จะพัฒนาทักษะความคิดสร้างสรรค์สำหรับผู้ที่ทำงานด้านการบริการ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านความคิด คือ การฝึกคิดเชิงบวก (Positive Thinking) เป็นการคิดไม่ใช่เป็นเพียงการมองโลกในแง่ดีเพียงอย่างเดียวแต่จะต้องแสวงหาโอกาสจากบุคคล สิ่งของหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นการแสวงหาโอกาส และประโยชน์ เพื่อแสวงหาโอกาสแล้วยังช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่เหนือกว่าคนอื่น การฝึกคิดย้อนศร (Backward Thinking) เป็นการคิดเพื่อให้เกิดความแตกต่าง เพราะการคิดสวนทางกับคนอื่น อาจทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ และยังช่วยให้ไม่หลงไปกับกระแสของสังคมทำให้สามารถปรับตัวได้ดีในกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้างกะทันหัน การฝึกคิดในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ (Impossible Thinking) ความคิดที่เป็นไปไม่ได้เหล่านี้เป็นตัวจุดชนวนทางความคิดเพื่อนำไปสู่ความเป็นไปได้ เช่น ความเป็นไปไม่ได้แต่เป็นไปได้ของธุรกิจการท่องเที่ยวในอวกาศ ความเป็นไปได้ถูกขัดขวางด้วยความเป็นไปไม่ได้การฝึกคิดบนหลักของความเป็นจริง (Thinking Based Principle) คือการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ บนหลักการความเป็นจริงของสิ่งนั้น ๆ ถึงความเป็นไปได้ บนพื้นฐานความรู้ความสามารถ การฝึกคิดข้ามกล่องความรู้ (Lateral Thinking) คือการนำเอาความรู้ที่มีอยู่ในเรื่องต่าง ๆ มาคิดไขว่กัน ยังมีกล่องความรู้หลากหลาย โอกาสที่เราจะคิดข้าม

กล่องเพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ก็มีมากยิ่งขึ้น การฝึกคิดแบบแตกหน่อทางความคิด (Germination Thinking) เป็นการคิดโดยกำหนดจุดเริ่มต้นจากสิ่งที่เป็นอยู่หรือมีอยู่ในปัจจุบัน แล้วแตกความคิดออกไปสู่ทิศทางต่าง ๆ รอบตัว การคิดสร้างสรรค์ผ่านวิธีคิดเหล่านี้จะช่วยให้ง่ายต่อการจัดกระบวนการคิด เพราะเป็นการคิดพัฒนาจากสิ่งที่มีอยู่แล้วเพิ่มสิ่งใหม่ ๆ การคิดแตกต่างจากเดิมไปสู่สิ่งใหม่ ๆ ทำให้สามารถมองเห็นทั้งกระบวนการคิด และผลลัพธ์ทางการคิดในลักษณะของแผนผังความสัมพันธ์ได้อย่าง ชัดเจน จากวิธีการฝึกเพื่อพัฒนาศักยภาพการคิดสร้างสรรค์สามารถพัฒนาได้หลายวิธี แต่ต้องให้ความสำคัญอย่างจริงจัง อยู่ตลอดเวลา ก็สามารถพัฒนาศักยภาพการคิดให้สูงขึ้นไปได้ (Duxbury, Bakas, de Castro, & Silva, 2021) เพื่อให้ผู้ทำงานด้านการบริการ เกิดการพัฒนาทางความคิดไปสู่กระบวนการคิดที่สร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่แตกต่างหลากหลาย สามารถตอบสนองตามความต้องการภายใต้สภาพการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ภายหลังจากการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด 19 อุตสาหกรรมบริการในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่มีมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ที่ทำงานต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพปัจจุบัน สามารถรับมือกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้บริการต้องมีความสามารถ เช่น 1) วิเคราะห์หาปัจจัยเอื้อต่อการคิดสร้างสรรค์ของตัวเองจากปัจจัยรอบตัว เช่น บรรยากาศ สถานที่ เวลาหรือสภาพแวดล้อมที่ทำให้สามารถใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้เต็มที่ ผ่านกระบวนการคิดการพิจารณาต่อยอดองค์ความรู้เดิมสู่การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่ดีกว่า 2) จัดสรรเวลาเพื่อฝึกความคิดสร้างสรรค์ เพราะศักยภาพการคิดสร้างสรรค์ถือเป็นทักษะที่ต้องการการฝึกฝน เหมือนกับทักษะในด้านอื่น ๆ ที่ต้องอาศัยการทำซ้ำบ่อย ๆ เพื่อให้เกิดความชำนาญ 3) บันทึกผลงานการคิดสร้างสรรค์ เพราะบันทึกจะแสดงให้เห็นถึงผลงานการคิดสร้างสรรค์ และพัฒนาการทางการคิดได้ การพัฒนาทักษะการคิดสร้างสรรค์เป็นทักษะที่สามารถนำพาเราไปสู่การมีชีวิตแบบ "มูลค่าเพิ่ม" ได้เพราะผลพวงแห่งการคิดสร้างสรรค์สามารถสร้างงานสร้างชีวิตเห็นได้จากกรณีเกิดธุรกิจแปลก สินค้าใหม่ ๆ ที่เติบโตอย่างรวดเร็วอยู่เสมอ ๆ และความคิดสร้างสรรค์ไม่ได้เกิดจากพรสวรรค์แต่เกิดจากพรแสวง คือตั้งใจ เชื้อมั่น หมั่นฝึกฝน และทดสอบตนเองอยู่





อย่างแท้จริง (Puccio, Mance, & Murdock, 2010)

การพัฒนาผู้ให้บริการมีความสามารถทางความคิดที่สร้างสรรค์ มีทักษะการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์มีกระบวนการแก้ไขสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์อย่างเป็นขั้นตอนเพื่อบรรลุความต้องการตามวัตถุประสงค์โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความคิดวิจารณ์ การใช้ความคิดทั้งสองที่กล่าวถึงได้แก่ ผู้แก้ไขปัญหาก็ใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการคิดวิธีการแก้ปัญหาให้ลึก และความมีหลากหลายโดยปราศจากการตัดสินว่าดีหรือถูกต้องหรือไม่ จากนั้นจึงประเมิน และเลือกวิธีการแก้ปัญหาโดยใช้การคิดวิจารณ์เพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด พร้อมทั้งนำวิธีการแก้ปัญหานั้นมาวางแผนการแก้ปัญหาบนเงื่อนไข บริบท และทรัพยากรที่มีอยู่ และนำแผนการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ โดยเชื่อมั่นว่าสามารถแก้ปัญหา และกำกับตนเองขณะทำการแก้ปัญหาได้ เพื่อการแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งประกอบด้วย 1) การเข้าถึงปัญหา เป็นขั้นของการทำความเข้าใจรับรู้ความท้าทายที่จะแก้ปัญหามาจากสถานการณ์ การสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรอบด้าน การระบุปัญหาที่แท้จริง และวางเป้าหมายในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถเลือกใช้ขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งหรือใช้ทุกขั้นตอนตามความชัดเจนของปัญหา การเห็นความสำคัญเป็นขั้นตอนการระบุ และอธิบายความสำคัญของสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในมุมมองของตนเอง และผู้อื่น การสร้างความคิดที่เหมาะสมต่อปัญหาการสำรวจข้อมูล เป็นการศึกษารายละเอียดของสถานการณ์หรือการสืบค้นข้อมูลเพื่อทำให้สถานการณ์มีความชัดเจน จากการศึกษาลักษณะ และสาเหตุของสถานการณ์ที่เป็นปัญหารวมถึงความเกี่ยวข้องกับปัญหาอื่น โดยใช้การสำรวจข้อมูล ประเมิน และเลือกใช้ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาการระบุปัญหาเป็นการตัดสินว่าสถานการณ์ที่ศึกษานั้น ปัญหาใดเป็นปัญหาที่ต้องนำมาแก้ไขหรือเรียกว่าเป็น “ปัญหาที่แท้จริง” พร้อมกับวางเป้าหมายในการแก้ปัญหา 2) การคิดวิธีการแก้ปัญหา เป็นการคิดหาวิธีแก้ปัญหาให้มากที่สุด โดยไม่มีการตัดสินว่าความคิดนั้นผิดหรือถูก ใช้หรือไม่ใช้ รวมถึงการปรับวิธีการแก้ปัญหาจากแนวคิดการแก้ปัญหามาของผู้อื่น 3) การเลือก และเตรียมการ คือการทำให้วิธีการแก้ปัญหามีความชัดเจนในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น โดยการประเมินวิธีการแก้ปัญหานั้นได้วิธีการที่ดีที่สุด จากนั้นจึง

แก้ปัญหาโดยมีขั้นตอนดังนี้การเลือกวิธีการแก้ปัญหา เป็นการคัดเลือกวิธีแก้ปัญหาโดยใช้เกณฑ์ในการเลือกวิธีการแก้ปัญหาคาดการณ์ผลกระทบ เป็นการระบุเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นทั้งที่เป็นอุปสรรค และสิ่งสนับสนุนในระหว่างการแก้ปัญหา 4) การวางแผนการแก้ปัญหา การวางแผนทางการแก้ปัญหาโดยใช้ความสามารถ และข้อจำกัดของบุคคล รวมถึงบริบท เงื่อนไข ทรัพยากร และอุปสรรค โดยมีการประเมินงาน เป็นการระบุแนวทาง และทรัพยากรที่ต้องใช้ในการแก้ปัญหามาได้ เงื่อนไข ข้อจำกัด บริบท ข้อมูล หรือสิ่งสนับสนุนในการแก้ปัญหามาออกแบบกระบวนการเป็นการวางขั้นตอน และกิจกรรมการแก้ปัญหา จากการแนวทาง และทรัพยากรที่มีอยู่ และแบ่งหน้าที่สมาชิกในกลุ่ม 5) การลงมือปฏิบัติ เป็นการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริง มีการกำกับตนเองในการแก้ปัญหา การเปรียบเทียบกิจกรรม และผลการแก้ปัญหากับเป้าหมายที่วางไว้ มีการสังเกต และบันทึกพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา เมื่อการแก้ปัญหาเป็นไปตามที่วางแผนไว้ก็ให้การเสริมแรงแก่ตนเอง ซึ่งขั้นตอนนี้ประกอบด้วยการลงมือปฏิบัติ เป็นการลงมือปฏิบัติตามแผน สังเกต และสะท้อนระหว่างการแก้ปัญหา รวมทั้งปรับปรุงกระบวนการแก้ปัญหาให้เหมาะสมมากขึ้น การเผชิญปัญหาเป็นการกำกับตนเองระหว่างการแก้ปัญหาประกอบด้วย การสังเกต และบันทึกพฤติกรรมของตน เปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ การควบคุมตน และเสริมแรงตนเอง

### บทสรุป

การพัฒนา และส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์สำหรับผู้ให้บริการเป็นการพัฒนาความสามารถที่จะประมวลข้อมูลผ่านทักษะการคิด เพื่อนำไปแก้ไขปัญหามา วางแผน ได้อย่างมีประสิทธิภาพในแนวทางใหม่ ๆ อย่างหลากหลายไม่มีที่สิ้นสุด เพราะความคิดสร้างสรรค์ไม่ใช่ทักษะที่มีจำกัดเฉพาะบุคคลใดหนึ่ง แต่สามารถพัฒนาทักษะนี้ให้ตนเองเพื่อเป็นทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อกับทุกอาชีพโดยเฉพาะบุคลากรด้านการบริการ ผู้ทำงานด้านการบริการต้องมีทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์เพื่อให้สามารถก้าวผ่านวิกฤตต่าง ๆ นำไปสู่การสร้างสรรค์ผลงานด้านการบริการใหม่ที่ทันสมัยตอบโจทย์ทางด้านการบริการผ่านกระบวนการทางความคิดที่สร้างสรรค์พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่อยู่ตลอดเวลา นำเอา



สิ่งที่ผ่านการเรียนรู้จากความรู้เดิม และความรู้ใหม่ภายใต้สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อหาทางออกจากวิกฤตที่เกิดขึ้น ผู้พัฒนาสิ่งใหม่ในด้านบริการที่สร้างสรรค์ พัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์การบริการ ที่ตอบโจทย์ตามความต้องการของผู้คนในสภาพสังคมวิถีใหม่ในปัจจุบันที่ผู้ใช้บริการต่างมองหาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ด้านสุขภาพ ความปลอดภัย แต่ยังคงความเป็นเอกลักษณ์ มีมาตรฐาน ดังนั้น เพื่อให้มีการพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบการบริการ รวมถึงตัวของผู้ใช้บริการมีทักษะความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างเป็นมืออาชีพ สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ผู้ให้บริการจึงมีความจำเป็นอย่างต้องมีการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะกระบวนการทางด้านความคิด ที่ต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง และเป็นประจำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเพิ่มทางเลือกในการแก้ไขปัญหา บนทางเลือกที่มีอย่างหลากหลายให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์ที่ดีที่สุด ประกอบด้วย 1) ความสามารถทางความคิดเชิงบวกสามารถรับมือกับปัญหา และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรอบคอบคิดหาทางแก้ปัญหาได้หลาย ๆ ทาง และเตรียมทางเลือกสำหรับแก้ไขปัญหาไว้มากกว่า 1 วิธีเสมอ หรือมองปัญหาเป็นโอกาส ผ่านการคิดย้อนศร ที่แตกต่างจากคนอื่น มีความเป็นอิสระในด้านการคิดการคิดเชิงบวกจะช่วยให้สามารถฝึกการแสวงหาโอกาสในการแก้ไขปัญหา นำเสนอทางออก และสร้างผลิตภัณฑ์การบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการแก่นักท่องเที่ยวได้ ทั้งยังเกิดการเรียนรู้ที่เหนือกว่าคนอื่น เพราะภายใต้สถานการณ์ปัจจุบันใครที่สามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นก่อนสามารถปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ก่อนคนอื่น สามารถเรียนรู้ในสิ่งที่คนอื่นมองข้ามไปจะสามารถสร้างโอกาสในการแข่งขันได้มากขึ้น 2) ความเชื่อมั่นในตนเองการแสดงความคิดเห็นของตนเองที่ไม่เหมือนกับคนอื่น คิดในสิ่งที่เป็นไปได้ ยอมรับสิ่งที่ไม่แน่นอน และเป็นสิ่งที่เปราะบางที่เกิดขึ้นได้ กล้าคิด กล้าทำ กล้าเสี่ยงกับอะไรใหม่ ๆ และรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นที่หลากหลาย และแตกต่างเพื่อการปรับปรุงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าทางด้านบริการ 3) ความสามารถปะติดปะต่อเรื่องราวทางความคิดบนหลักของความเป็นจริงเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะนำไปสู่กระบวนการทางความคิดที่สร้างสรรค์สำหรับผู้ใช้บริการในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ โดยย้อนกลับไปหาหลักความเป็นจริงของสิ่งนั้น ๆ ว่าคืออะไร เพื่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ก็มีมากขึ้น ซึ่งจะสามารถนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานที่แตกต่าง

หรือเกิดการบริการรูปแบบใหม่ เป็นที่ยอมรับ และสามารถสร้างมูลค่าให้เกิดกับการทำงานได้ 4) ความสามารถด้านการเริ่มต้นใหม่ เป็นทักษะด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อก่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่ดีกว่า ไม่ยึดติดอยู่ในกรอบความคิดแบบเดิม ๆ ผ่านกระบวนการสังเกต มีสมาธิสามารถใช้เวลาในพื้นที่ทางความคิดใหม่ ๆ ตามสภาพการเปลี่ยนแปลงของสังคม จากสิ่งที่ดีอยู่แล้วไปสู่สิ่งที่ดีกว่าเดิม 5) ความรับผิดชอบ และมีวินัยสูงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้บริการเพื่อการพัฒนาฝึกฝนให้ตนเองมีความรู้ความสามารถอยู่ตลอดเวลา เพราะการพัฒนาทางความคิดต้องอาศัยการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดเป็นทักษะ ที่ตอบสนองความคิด ได้คล่องแคล่ว เพราะทุกสิ่งทีผ่านกระบวนการคิด การกระทำต้องสามารถประเมินผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อผู้คนรอบข้าง สิ่งต่างทีผ่านกระบวนการคิดอย่างสร้างสรรค์สู่ผลงานทางด้านบริการอาจนำไปสู่การสร้างมูลค่าให้กับธุรกิจบริการได้

ความคิดสร้างสรรค์สามารถนำไปสู่รูปแบบการบริการ สิ่งประดิษฐ์คิดค้นพบใหม่ ๆ ทางด้านการบริการจากผู้ให้บริการเป็นความคิดในลักษณะที่คนอื่นคาดไม่ถึงหรือมองข้าม เป็นความคิดหลากหลายคิดได้กว้างไกลเน้นทั้งปริมาณ และคุณภาพ บนพื้นฐานการคิดผสมผสานเชื่อมโยงระหว่างความคิด เพื่อแก้ปัญหา และเอื้ออำนวยประโยชน์ต่อตนเองในการทำงาน ทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในการดำเนินชีวิต และหนทางใหม่ ๆ ในการแก้ปัญหาชีวิต และการทำงาน เกิดความสุข เกิดความฉลาดในการคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ผู้สร้างเชื่อมั่น ความน่าเชื่อถือ และความพอใจในตัวเองขึ้นมา เมื่อใดก็ตามที่เร้าพัฒนาขีดความสามารถในการคิดสร้างสรรค์จนสามารถเผชิญหน้า และ แก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่นกลายเป็นผู้นำทางด้านความคิดที่สร้างสรรค์ และ เกิดความภูมิใจในตนเอง ผ่านสัมฤทธิ์ของงาน



- กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และกีฬา. (2563). สถานการณ์การท่องเที่ยว เดือนพฤศจิกายน 2563. Retrieved from กรุงเทพฯ: กองเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และกีฬา.
- จิรวรรณ ศิริพานิชย์ และภักดี โพธิ์สิงห์. (2562). เศรษฐกิจการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์กับการพัฒนาประเทศ. *วารสาร มจร อุบลราชธานี*, 4(2), 114-127.
- ชนพัฒน์ ช่วยครุฑ และคณะ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการท่องเที่ยวของเยาวชนไทยหลังยุคโควิด 19. *วารสารวิชาการ และวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 10(3), 188-202.
- ปิ่นฤทัย คงทอง. (2562). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสำหรับการบริการนักท่องเที่ยวผู้สูงอายุชาวต่างชาติ. *JOURNAL OF SOUTHERN TECHNOLOGY*, 12(1), 228-235.
- ปิยพร อรุณเกรียงไกร. (2563). Future of Travel: อนาคตของการท่องเที่ยวอยู่ตรงไหนในยุคโควิด-19. *Business & Industrial*.
- เพชรพจน์ นันทรามาศ. (2563). เจาะพฤติกรรมท่องเที่ยวใน *New Normal*: เมื่อโควิดทำชีวิตเปลี่ยน: Krungthai Compass.
- วันทกาญจน์ สีมโรฤทธิ์. (2563). การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาบุคลากรของธุรกิจนำเที่ยวตามมาตรฐานสมรรถนะร่วมวิชาชีพสำหรับการท่องเที่ยวอาเซียน เพื่อรองรับการบูรณาการของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน. พะเยา: มหาวิทยาลัยพะเยา.
- ศิริขวัญ ปัญญาเรียน. (2563). การศึกษาผลของนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวเมืองรอง ภาคเหนือตอนบน (แพร่ น่าน ลำพูน ลำปาง). *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 9(3), 41-52.
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. (2563). *ผลกระทบโควิด-19 ต่อการจ้างงานในภาคบริการของประเทศไทย*. ทีดีอาร์ไอชวนอ่าน สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย, 9(2020).
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2562). สถิติแรงงานประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน.
- (2020). *Service Personnel and Their Management Service Management* (pp. 105-128): Springer.
- Duxbury, N., Bakas, F. E., de Castro, T. V., & Silva, S. (2021). Creative Tourism Development Models towards Sustainable and Regenerative Tourism. *Sustainability*, 13(1), 2.
- Fishelson, I. (2021). The associations between computational thinking and creativity: The role of personal characteristics. *Journal of Educational Computing Research*, 58(8), 1415-1447.
- Guilford, J. P. (1975). Varieties of creative giftedness, their measurement and development. *Gifted Child Quarterly*, 19(2), 107-121.
- Lee, C.-C., & Chen, M.-P. (2020). The impact of COVID-19 on the travel and leisure industry returns: Some international evidence. *Tourism Economics*, 0(0), 1354816620971981. doi:10.1177/1354816620971981
- Madera, J. M., Dawson, M., Guchait, P., & Belamino, A.M. (2017). Strategic human resources management research in hospitality and tourism: A review of current literature and suggestions for the future. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(1), 48-67.
- Mellander, C., & Florida, R. (2012). The rise of skills: Human capital, the creative class and regional development. *Royal Institute of Technology, CESIS-Centre of Excellence for Science and Innovation Studies*.
- Ngoc Su et al. (2021). Enhancing resilience in the Covid-19 crisis: lessons from human resource management practices in Vietnam. *Current Issues in Tourism*, 1-17.



- Potjanajaruwit, P., & Girdwichai, L. (2019). Creative innovation of startup businesses in Thailand 4.0 era. *Journal of International Studies*, 12(3).
- Puccio, G. J., Mance, M., & Murdock, M. C. (2010). *Creative leadership: Skills that drive change*: Sage Publications.
- Richards, G. (2020). Designing creative places: The role of creative tourism. *Annals of tourism research*, 85, 102922.
- Svidruk, I., Topornytska, M., & Melnyk, I. (2020). Development of creative tourism as a management tool for recreational development of economically depressive regions of Ukrainian carpathians. *Independent Journal of Management & Production*, 11(8), 640-660.
- Watcharawit W. (2020). Guidelines for Potential Development of Human Resources in Tourism Industry of Student, Graduate, Academic and Entrepreneur. *RMUTI JOURNAL Humanities and Social Sciences*, 7(1), 30-44.