

บทคัดย่อ

โครงการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน” มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อพัฒนากลไกในการเชื่อมประสานให้เกิดเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน 2) เพื่อศึกษาแนวทาง รูปแบบ และวิธีการบริหารจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน และ 3) เพื่อจัดทำร่างแผนงานการจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพโดยอาศัยกระบวนการวิจัยแบบมีส่วนร่วมจากกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นผู้จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ 16 องค์กรที่สนใจเข้าร่วมเครือข่ายในพื้นที่ 3 จังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้แก่ เชียงราย เชียงใหม่ และแม่ฮ่องสอน ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก การระดมสมองจากการจัดเวที การสังเกตจากการศึกษาดูงานและจากการจัดเวที และการวิเคราะห์ข้อมูลจากสื่อสังคมออนไลน์ ของ กลุ่ม Upper Northern Thailand’s Voluntourism (UNTV) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประเด็นและเชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่ก่อให้เกิดกลไกในการขับเคลื่อนเครือข่ายมี 8 ตัวแปร ได้แก่ 1. การสื่อสารกับองค์กรสมาชิกเครือข่ายและการสื่อสารภายนอกเครือข่าย 2. การมีพันธะสัญญาร่วมกัน 3. แกนนำ 4. การพัฒนาศักยภาพเครือข่ายตลอดเวลา 5. การเสริมพลัง 6. และความไว้วางใจ 7. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับภาคีเครือข่ายอื่น และ 8. สถานภาพของเครือข่ายที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

รูปแบบและวิธีการบริหารจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบน กลุ่มเป้าหมายเน้นกลุ่มนักเรียน นักศึกษานานาชาติ ชาวต่างชาติที่พำนักในประเทศไทย และบริษัทในตลาดหลักทรัพย์โดยรูปแบบการบริการ ได้แบ่งโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ออกเป็น 2 ส่วน คือ โปรแกรมเฉพาะของสมาชิกเครือข่าย และโปรแกรมของเครือข่ายที่มาจากผลการวิจัย 8 โปรแกรม โดยโปรแกรมเฉพาะของสมาชิกลงมติให้หักร้อยละ 20 ของราคาขายโปรแกรมเพื่อเป็นกองกลางให้กับเครือข่าย โครงสร้างการทำงานเป็นแนวราบประกอบไปด้วยงานข้อมูล สื่อสารภายในและภายนอก พัฒนาผลิตภัณฑ์ การตลาด การระดมทุน เหนือภูมิภาค และเลขานุการ โดยมีสมาชิกเครือข่ายแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบตามความถนัด จากความเห็นของที่ประชุมเห็นว่าตำแหน่งประธาน และที่ปรึกษาควรเป็นบุคคลภายนอกที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับจากสังคมภายนอก

รูปแบบการบริหารจัดการเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบนจะดำเนินการในลักษณะเครือข่ายที่มีศูนย์ประสานงานเป็นศูนย์กลางในการขับเคลื่อนโดยมีสมาชิกเครือข่ายเป็นคณะทำงานในแต่ละฝ่าย ซึ่งการสนับสนุนของเครือข่ายจะได้มาจาก 4 แหล่ง คือ 1) รายได้จากการขายโปรแกรมของเครือข่าย 2) การขายโปรแกรมเฉพาะของสมาชิกเครือข่าย 3) เงินหรือสิ่งของสนับสนุนกิจกรรมทั้ง In kind และ In cash จากแหล่งทุนวิจัย วช. สกว. การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

ประเทศไทย และสำนักงานท่องเที่ยวและกีฬา และ 4) การระดมทุนบน Crowd Funding โดยเมื่อเครือข่ายมีรายได้จะนำไปใช้ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ค่าบริหารจัดการของเครือข่าย 2) การประชาสัมพันธ์ / การตลาด 3) งานพัฒนาองค์กร และบุคลากรตามแผนงาน โดยเบื้องต้นเครือข่ายยังไม่มีรายได้ สถานที่ในการดำเนินงานและผู้ประสานงานจะฝากไว้ที่ศูนย์ประสานงานซึ่งตั้งอยู่ในมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทอร์นก่อน กระบวนการทำงานร่วมกัน ได้กำหนดวิธีการและขั้นตอน การลงทะเบียนสมาชิกใหม่ เมื่อมีผู้สนใจเข้าร่วมเครือข่ายโดยผ่านการกรอก (UNTV Survey form) ผ่านทางเว็บไซต์ www.untvnetwork.org ในฐานะแหล่งกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ คณะกรรมการเครือข่ายฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์จะลงพื้นที่สำรวจความพร้อมและศักยภาพของพื้นที่โดยใช้เกณฑ์ในการประเมินของโครงการย่อยเรื่อง การพัฒนาผลิตภัณฑ์การท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบนแบบมีส่วนร่วม (นิทัศน์ บุญไพศาลสถิตย์ และคณะ, 2558) เมื่อมีความพร้อมจากคะแนนรวมในระดับ 3.5 ขึ้นไป ผู้สนใจสามารถส่งโปรแกรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์เข้าสู่เครือข่ายเพื่อทำการตลาดได้ แต่หากยังไม่มีความพร้อมจะให้ผู้ที่สนใจไปศึกษาดูงานยังพื้นที่ของสมาชิกเครือข่ายเพื่อเรียนรู้และนำไปปรับปรุงความพร้อม และศักยภาพต่อจากนั้นคณะกรรมการจะลงพื้นที่เพื่อประเมินอีกครั้งหนึ่ง และเมื่อองค์กรที่สนใจได้ทดลองจัดกิจกรรมกับนักท่องเที่ยวแล้วจะมีโอกาสเข้าร่วมประชุมประจำปีและเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการเครือข่ายได้ ส่วนบริษัทหรือเอเจนต์ที่สนใจทำการตลาดให้เครือข่าย UNTV สามารถแจ้งความจำนงมาทั้ง 2 ทาง คือติดต่อโดยตรงกับศูนย์ประสานงานหรือผ่านแบบสำรวจในเว็บไซต์ UNTV ซึ่งมติที่ประชุมจะได้มีการจัดทำเงื่อนไข และข้อตกลงร่วมกันกับบริษัทที่สนใจโดยผ่านการประชุมคณะกรรมการอีกครั้งหนึ่ง

หลักเกณฑ์การแบ่งปันผลประโยชน์ จากการระดมสมองของสมาชิกเครือข่ายได้เสนอหลักเกณฑ์การแบ่งปันผลประโยชน์ของเครือข่าย ได้แก่ 1. จัดตั้งกองทุนกลาง เพื่อบริหารจัดการภายใน (ค่าเดินทาง/ค่าอาหาร/ ค่าเอกสาร/ ค่าจัดกิจกรรม โดยหักค่าบริการจากการจัดกิจกรรมร้อยละ 20 เข้าส่วนกลาง) 2. ความโปร่งใส (ชี้แจงรายรับ-รายจ่ายประจำปี) 3. จัดสรรงบประมาณให้เท่าเทียม 4. การเบิกจ่ายต้องผ่านการอนุมัติจากที่ประชุม 5. มีมาตรฐานการสมัครสมาชิกใหม่ แบ่งตามประสบการณ์ และ 6. เพิ่มช่องทางการระดมทุน

ระเบียบและกฎเกณฑ์ของเครือข่ายต่างๆ ได้แก่ 1.เน้นชุมชนเป็นหลัก (ด้านความมั่นคง ด้านความปลอดภัย กระจายรายได้ภายในชุมชน) 2.กฎระเบียบการเข้าประชุม (ประชุมอย่างต่อเนื่อง ชาติ ๓ ครั้งต่อรายชื้อออก) 3. มีรายงานสรุปกิจกรรมทุกครั้ง และ 4.เป็นประชาธิปไตย (รับฟังความเห็นส่วนใหญ่เป็นหลัก)

การจัดทำร่างแผนงานของเครือข่ายได้แผนงาน 4 ด้านที่สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ นั้นได้ทำการวิเคราะห์ศักยภาพ (SWOT Analysis) และการกำหนดกลยุทธ์โดย TOWS Matrix เพื่อให้ได้แผนงาน โดยแผนงานเครือข่ายประกอบด้วย ภารกิจ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด 5 ปี กลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการตามแผนงานทั้ง 4 ด้าน แผนด้านข้อมูล ด้านการเชื่อมประสานหน่วยงาน

ภาคีภายใน/นอกเครือข่าย ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านการจัดการการตลาดและการสื่อสาร
การตลาด โดยแผนปฏิบัติการได้กำหนดกรอบระยะเวลาและผู้รับผิดชอบในแต่ละส่วน

จากผลการวิจัยดังกล่าวควรมีการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิง
บำเพ็ญประโยชน์ในเขตภาคเหนือตอนบนต่อไปเพื่อให้การท่องเที่ยวรูปแบบนี้เกิดความเข้มแข็ง และ
สร้างประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติอย่างสมดุล

Abstract

The objectives of this research project are: 1) to develop mechanism for building up a voluntourism network in upper northern Thailand, 2) to identify a way, form and method of the voluntourism network administration, and 3) to draft a plan for the voluntourism network administration. This qualitative research adopted the participatory research approach. Sixteen voluntourism organizations from three Northern provinces (Chiang Mai, Chiang Rai and Maehongson) participated in the study. Data were collected by using document research, in-depth interview, brainstorming, observation and discussion, and social media communication technique. Thematic analysis and content analysis technique were used to analyze the collected data.

The study results reveal that mechanism mobilizing the network consisted of eight factors: 1) internal and external communication, 2) mutual commitment, 3) leaders, 4) continuous development of network, 5) empowerment, 6) trust, 7) having good relationship with other networks, 8) having clear and reliable status.

In terms of administration, the network targeted customers in international schools, universities, expat groups and companies listed in the Stock Exchange Market of Thailand. The network has two types of voluntourism programs: exclusive programs from members and programs from research. Members agree to pay 20 percent commission fee for the network administration and operation. The administrative structure of the network consists of information division, communication division, product development division, marketing division, fundraising division, treasury division, and secretariat. Members took responsibilities in each division based on their expertise and willingness. It was agreed among the members that the network's chairperson and advisory board should be selected from the well-known and respected people.

The Upper Northern Thailand's Voluntourism Network (UNTV-Network) will be administered by a coordination and operation center staffed by the network members. Funding will be from four sources: 1) income from sale of the voluntourism program, 2) commission the member's programs, 3) grants from different sources e.g. Thailand Research Fund, National Research Council, Tourism

Authority of Thailand and Provincial Office of Tourism and Sports, 4) crowd funding. The income will be spent on 1) administrative expenditure, 2) public relations and marketing activities, 3) organizational and human resource development. At starting point, UNTV-Network Coordination Center will be located at The Far Eastern University. As a working procedure, any organization wishing to join the network is required to complete a UNTV Survey Form on www.untvnetwork.org. In order to become a new member, the registered organization will be assessed for its voluntourism readiness by experts from UNTV-Network. If its readiness level reaches 3.5 point or above, the organization will be eligible for marketing its products under the name UNTV-Network. If any registered organizations were not ready, they could still join the network as an observer or take a field trip to the experienced member's area. The organizations who passed a voluntourism organizing practice will be eligible for joining the network annual meeting and being selected to be a board's member. Any tour operators or agents who would like to market the UNTV voluntour programs could contact the coordination center directly or fill out the form on UNTV's website. Decision will be made in the board's meeting.

The network members had brainstormed about how to share the benefits, and agreed that 1) members will pay 20 percent commission fee to the coordination center, so the center can spend them on travel, meal, documentation and activity costs; 2) income and expenditure must be reported transparently, 3) allocation of budget must be done in an equal right manner, 4) all expenditure must be approved by the board's members, 5) level of membership will be ranked according to the level of experience and expertise, 6) a new channel for fundraising should be added.

Rules and regulations of the network include: 1) community benefit is the first priority, 2) regular meeting attendance is needed (membership shall be terminated if absence from meeting for three consecutive times), 3) any organized activity must be reported, 4) administration must be democratic (principle of majority rule).

The UNTV-Network drafted four action plans based on its vision, goals and objectives. SWOT Analysis was used for analyzing capacity of the network, and TOW's Matrix was used for specifying strategic actions. The drafted plans contain missions, goals, key performance indicators in five years and strategies. The action plans cover four aspects: information, coordination, product development and marketing/marketing communication. Time frame and person in charge were assigned for each plan.

The study suggested that empowerment or capacity building is needed for strengthening the Upper Northern Thailand's Voluntourism Network, so the network could bring and balance great benefits for the country.