

การพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนในอุตสาหกรรม
ท่องเที่ยว: สถานการณ์ปัจจุบันและแนวทางการพัฒนา
**Development of Thai Tourism Volunteer Organizations for Sustainability
in the Tourism Industry: Current Situation and Development Guidelines**

กาญจนา สมมิตร¹,

นิทัศน์ บุญไพศาลสถิตย์² และ ปณต ประคองทรัพย์³

^{1,2}มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ³สมาคมไทยท่องเที่ยวอย่างรับผิดชอบ

Kanjana Sommit¹,

Nithat Boonpaisarnsatit² and Panot Pakongsup³

¹Maejo University ³Thai Responsible Tourism Association

Corresponding, E-mail:: sommitrak@gmail.com

บทคัดย่อ

การท่องเที่ยวไทยปัจจุบันยังขาดระบบจัดการงานอาสาสมัคร แม้มีบทบาทสำคัญต่อความยั่งยืนและความปลอดภัยทางการท่องเที่ยว การมีองค์กรอาสาสมัครจะลดข้อจำกัดด้านกำลังคน งบประมาณ และช่วยเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันด้านการท่องเที่ยวของประเทศได้ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์งานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในประเทศไทย และ 2) เสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 4 จังหวัด ได้แก่ เชียงราย กระบี่ สตูล และสมุทรปราการ สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีสุ่มตัวตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) จากหน่วยงานและองค์กรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยว รวมจำนวน 82 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลโดยด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่มและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า สถานการณ์งานอาสาสมัครท่องเที่ยวมีหลากหลายรูปแบบ โดยมีการจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครภายใต้การสนับสนุนของภาครัฐ เอกชน หรือหน่วยงานท้องถิ่น ในประเทศไทยแม้ยังขาดองค์กรอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรม มีการออกระเบียบกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ว่าด้วยอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2565 แต่ยังคงขาดการดำเนินงานที่ชัดเจนและเห็นเป็นรูปธรรม อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์พบว่างานอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยวได้รับความสนใจเป็นพิเศษจากทุกภาคส่วน สำหรับแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนให้เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมนั้น การศึกษานี้เสนอแนะว่า ในระดับนโยบายควรมีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานในพื้นที่ท่องเที่ยว มีการรับรองสถานภาพอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยอย่างเป็นทางการ และส่งเสริม

ให้ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสนับสนุนพนักงานเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร และด้านการดำเนินการควรมุ่งเน้นการพัฒนาระบบกลไกในการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลสรุปจากการวิจัยพบว่างานอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยยังขาดการจัดการที่เป็นรูปธรรม แม้ได้รับความสนใจสูง งานวิจัยเสนอให้จัดตั้งศูนย์ประสานงาน รับรองสถานภาพอาสาสมัคร และส่งเสริมความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

คำสำคัญ: การพัฒนาองค์กร; อาสาสมัครท่องเที่ยวไทย; ความยั่งยืน; อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

Abstract

The current Thai tourism sector lacks an effective volunteer management system despite its crucial role in ensuring sustainability and safety in tourism. Establishing volunteer organizations could mitigate manpower and budgetary constraints, thereby enhancing the country's competitive edge in the global tourism industry. This research aims to 1) study and analyze the situation of volunteer work related to the tourism industry in Thailand., and 2) propose guidelines for the development of Thai tourism volunteer organizations for sustainability for the tourism industry. The research employs qualitative methods, with samples from four provinces: Chiang Rai, Krabi, Satun, and Samut Prakan. Quota sampling was used to select 82 samples from agencies and organizations involved in tourism volunteer activities. Data were collected through in-depth interviews and focus group discussions and analyzed using content analysis.

The study found that the situation of tourism volunteer work varies widely, with volunteer organizations established under the support of government, private, or local agencies. In Thailand, although there is a lack of concrete tourism volunteer organizations, the Ministry of Tourism and Sports issued the Tourism and Sports Volunteer Regulation B.E. 2565. However, clear and tangible implementation is still lacking. Nevertheless, interviews revealed that tourism volunteer work has garnered significant interest from all sectors.

For the development of Thai tourism volunteer organizations for sustainability to become concrete, this study suggests that at the policy level, coordination centers should be established in tourist areas, the status of Thai tourism volunteers should be officially recognized, and tourism industry operators should be encouraged to support their employees in becoming volunteers. Operationally, efforts should focus on improving the efficiency of working mechanisms. The research findings indicate that Thai tourism volunteering work still lacks concrete management, despite high interest. The study suggests establishing a coordination center, certifying volunteer status, and promoting collaboration from all sectors.

Keywords: Organization Development; Thai Tourism Volunteer; Sustainability; Tourism Industry

บทนำ

การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศไทย การพัฒนาการท่องเที่ยวไทยให้ยั่งยืนจึงเป็นความท้าทายที่ต้องการการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาสาสมัครด้านการท่องเที่ยวที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ประสบการณ์ของไทยจากวิกฤติการณ์ต่างๆที่ผ่านมาทั้งจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 รวมถึงภัยพิบัติทางธรรมชาติอย่างน้ำท่วมใหญ่ในภาคเหนือล้วนส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยว พบว่ามีกลุ่มอาสาสมัครจากหลายภาคส่วน เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) และกลุ่มจิตอาสาต่าง ๆ ได้ออกมาช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์รวมถึงนักท่องเที่ยวในพื้นที่เสมอทำให้เห็นได้ว่าอาสาสมัครนั้นมีบทบาทสำคัญในวิกฤติการณ์ที่ผ่านมาอย่างชัดเจน

ด้านการดูแลแหล่งท่องเที่ยวเช่น อุทยานแห่งชาติ ชายหาดทะเล และหมู่เกาะต่าง ๆ พบว่ามีการทำงานของกลุ่มอาสาสมัครด้านสิ่งแวดล้อม เช่น กลุ่ม Trash Hero ที่ช่วยจัดการขยะทางทะเล กลุ่ม Reef Guardians ที่ช่วยดูแลอนุรักษ์ปะการัง และอาสาสมัครพิทักษ์ป่าที่ช่วยงานด้านการอนุรักษ์ป่าไม้ ซึ่งงานอาสาสมัครต่างๆเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอย่างชัดเจน แต่ทว่าปัจจุบันยังไม่มี การจัดเก็บข้อมูลอาสาสมัครเหล่านี้อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ในการบริหารจัดการการท่องเที่ยวในสถานการณ์ต่าง ๆ

จากดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว (Travel & Tourism Competitiveness Index: TTCI) ที่เสนอโดย World Economic Forum (2024) พบว่า ในปีพ.ศ. 2567 ประเทศไทยมีคะแนนรวม 4.12 จากคะแนนเต็ม 7 ซึ่งค่าคะแนนดังกล่าวลดลงจากเดิมที่มี 4.28 คะแนนในปี 2564 ซึ่งเมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ดัชนีด้านความมั่นคงปลอดภัยทางการท่องเที่ยวของไทยอยู่ในอันดับที่ 102 จาก 119 ประเทศซึ่งเป็นจุดอ่อนที่ต้องการการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีดัชนีด้านความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ซึ่งประเทศไทยอยู่อันดับที่ 70 จาก 119 ประเทศ เป็นจุดที่ควรพัฒนาเช่นกัน

บทเรียนจากวิกฤติการณ์ในอดีตหลายเหตุการณ์ เช่น เหตุระเบิดที่แยกราชประสงค์ และเหตุการณ์เรือล่มที่ภูเก็ต แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการจัดกลุ่มอาสาสมัครเพื่อให้การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาการขาดแคลนกำลังคน ทักษะ และงบประมาณในการดูแลความปลอดภัยและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม ทำให้การบริหารจัดการงานอาสาสมัครในปัจจุบันมีข้อจำกัด โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีแหล่งท่องเที่ยวจำนวนมาก เช่น อุทยานแห่งชาติทั้งทางบกและทางทะเล ที่มีจำนวนกว่า 155 แห่ง และแหล่งท่องเที่ยวชุมชนกว่า 600 แห่งทั่วประเทศ จำเป็นต้องใช้กำลังคนจำนวนมากเพื่อให้สามารถดูแลนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวได้อย่างทั่วถึง

นอกจากนี้ อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของไทยยังต้องเผชิญกับความท้าทายด้านการพัฒนาที่ยั่งยืน การขาดระบบจัดการข้อมูลอาสาสมัครที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการท่องเที่ยว เช่น การช่วยเหลือในวิกฤตการณ์และการดูแลแหล่งท่องเที่ยวให้ยั่งยืนยังมีข้อจำกัด โดยเฉพาะด้านกำลังคน ทักษะ และงบประมาณ ไทยมีจุดอ่อนด้านความปลอดภัยและความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมตามดัชนีชี้วัดความสามารถในการแข่งขันของประเทศที่คะแนนลดลงเมื่อเทียบกับอดีต ทำให้จำเป็นต้องมีการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานอาสาสมัครในภาคการท่องเที่ยวให้เข้ามามีบทบาทเสริมสร้างความเข้มแข็งให้ภาคการท่องเที่ยวอย่างเร่งด่วน

การศึกษานี้มุ่งวิเคราะห์สถานการณ์อาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวของไทยเพื่อหาแนวทางสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว โดยพิจารณาจากอาสาสมัครกลุ่มต่างๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน และกลุ่มงานที่ต้องการอาสาสมัครเข้าไปช่วยงาน โดยศึกษาในพื้นที่นำร่องที่มีการทำงานอาสาสมัครเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวอย่างเข้มแข็ง คือ จังหวัดกระบี่ สตูล เชียงราย และสมุทรปราการ เพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืน อันจะเป็นการสร้างเชื่อมั่นทางการท่องเที่ยวของประเทศในระยะยาวต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์งานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย
2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

การทบทวนวรรณกรรม

งานอาสาสมัคร

งานอาสาสมัครมีความหมายสำคัญในเชิงอุดมการณ์และการเสียสละเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยงานอาสาสมัครคือการกระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ปานศักดิ์ ชินพรมราช (2550) กล่าวว่าอาสาสมัครหมายถึงการให้ที่มุ่งเน้นความสุขทางจิตใจของทั้งผู้ให้และผู้รับ โดยการให้อาจเป็นแรงงาน สิ่งของ หรือการช่วยเหลือที่ไม่ได้กำหนดรูปแบบ ลักษณะสำคัญของงานอาสาสมัครมี 4 ประการ ได้แก่ การบำเพ็ญประโยชน์เพื่อส่วนรวม การกระทำด้วยความสมัครใจ การไม่หวังผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ และการอุทิศตนให้กับงานโดยตรง ซึ่งหลักเกณฑ์เหล่านี้สอดคล้องกับความหมายที่ Susan J. Ellis และ Katerines H. Noyes (อ้างในศุภรัตน์ รัตนมุขย์, 2556) ได้กล่าวว่าการทำงานอาสาสมัครคือการเลือกทำสิ่งที่เห็นว่าดี มีความรับผิดชอบต่อสังคม และไม่หวังผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร ยังครอบคลุมถึงการยึดมั่นในอุดมการณ์ที่เน้นความเท่าเทียมในสังคม และการกระจายทรัพยากรอย่างยุติธรรม (ฉัตรวีรณ องค์กรสังข์, 2550) นอกจากนี้ อาสาสมัครที่มีพื้นฐานจากหลักศาสนามักเน้นการทำประโยชน์ให้ผู้อื่นโดยปราศจากเงื่อนไข พร้อมเสียสละตนเองทั้งในรูปแบบร่างกาย ทรัพย์สิน หรือเวลาส่วนตัว แรงผลักดันสำคัญที่สร้างจิตวิญญาณอาสาสมัคร มาจากครอบครัวที่หล่อหลอมคุณค่าด้านการเสียสละและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม (ฉัตรวีรณ องค์กรสังข์, 2550) รวมถึงค่านิยมบางประการ เช่น การเสียสละ ความมั่นคงทางจิตใจ และการรักษาสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงานเพื่อส่วนรวม อาสาสมัครยังต้องการการยอมรับในระดับหนึ่ง แต่แรงจูงใจหลักมาจากความสุขในตัวเองและความรักที่มีต่อสิ่งที่ทำ

โดยสรุป งานอาสาสมัครไม่ได้จำกัดอยู่เพียงการกระทำใดกระทำหนึ่ง แต่เป็นวิถีปฏิบัติที่ส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคมผ่านความตั้งใจที่จะอุทิศตนโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ทั้งยังสะท้อนถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

การพัฒนาและการบริหารองค์กรอาสาสมัคร

การพัฒนาองค์กรอาสาสมัครมีหลายวิธีการ สานิตย์ หนูนิล (2562) วิเคราะห์ว่าองค์กรอาสาสมัครเริ่มจากความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือ แก้ปัญหา และพัฒนาสังคมในมิติต่างๆ ซึ่งหลายองค์กรได้ใช้แนวความคิดนี้ ดำเนินโครงการอาสาสมัครพนักงานในองค์กรเพื่อทำประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม สานิตย์ หนูนิล (2562) เสนอแนะว่าความสำเร็จของแนวคิดนี้จะขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้บริหารองค์กรที่ต้องสนับสนุนด้านนโยบาย ทรัพยากร และการสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน

กาญจนา สมมิตร และคณะ (2558) เสนอว่ากลไกในการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครมี 8 ประการที่สำคัญ ได้แก่ การสื่อสาร, การมีพันธะสัญญาร่วมกัน, แกนนำ, การพัฒนาศักยภาพสมาชิก, การเสริมพลัง, ความไว้วางใจ, สัมพันธภาพที่ดีกับภาคีเครือข่ายอื่น, และสถานภาพของเครือข่ายที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

ปิยากร หวังมหาพร (2556) พบว่าพัฒนาการขององค์กรอาสาสมัครในประเทศไทยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ได้แก่ ยุคอาสาสมัครเพื่อความมั่นคง, ยุคอาสาสมัครเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาสังคม, ยุคอาสาสมัครเพื่อแก้ไขปัญหาสังคม, และยุคอาสาสมัครเพื่อพัฒนาสังคมและสังคมสงเคราะห์ โดยการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครจะให้ความสำคัญกับบทบาทของอาสาสมัครในการช่วยเหลืองานราชการและ/หรืองานพัฒนาชุมชน

สนธยา พลศรี (2550) เสนอว่าการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครมีปัจจัยแห่งความสำเร็จมี 5 ประการ ได้แก่ ความเข้าใจ, ความเป็นประชาธิปไตย, ความจริงใจ, การจัดการที่ยืดหยุ่น, และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ด้านการบริหารจัดการองค์กรอาสาสมัครพบว่าองค์กรอาสาสมัครในต่างประเทศหลายองค์กรที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการ เช่น The United Nation Volunteer (UNV) ซึ่งดำเนินงานบริหารจัดการอาสาสมัครในหลายด้าน เช่น การพัฒนาทักษะ การให้ความรู้ และการพัฒนาเศรษฐกิจ โดยองค์กรอาสาสมัคร

ของสหประชาชาติจะเน้นบทบาทในการส่งเสริมสันติภาพและการพัฒนาตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติโดยอาศัยความร่วมมือจากอาสาสมัครทั่วโลก (The United Nations Volunteers, 2024) ในปี 2024 มีอาสาสมัคร UNV กว่า 12408 คน ทำงานภายใต้หน่วยงานต่างๆ ขององค์การสหประชาชาติทั่วโลก ด้านการบริหารงานจะยึดตามภารกิจหลักขององค์การคือการระดมอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม การเสริมสร้างสันติภาพ และการพัฒนาที่ยั่งยืน

Global Volunteer เป็นองค์กรอาสาสมัครอีกองค์กรหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเศรษฐกิจ บริหารงานผ่านโครงการอาสาสมัครทั้งระยะสั้นและระยะยาว จนได้รับสถานะเป็นที่ปรึกษาพิเศษให้กับองค์การสหประชาชาติในปี 2542 (Global Volunteers, 2024) องค์กรได้วางวิสัยทัศน์ไว้ว่าจะเป็นองค์กรที่สร้างสันติภาพและส่งเสริมความยุติธรรมทั่วโลก

องค์กร Trash Hero World เป็นอีกหนึ่งองค์กรอาสาสมัครระดับโลกที่มีภารกิจชัดเจน คือการทำความสะอาดและลดขยะในชีวิตประจำวันในสถานที่ต่างๆ โดยทำงานร่วมกับกลุ่มท้องถิ่นกว่า 50 แห่งทั่วโลก (Trash Hero World, 2024) ภารกิจของ Trash Hero World คือการนำชุมชนมารวมกันเพื่อทำความสะอาดและลดของเสีย ผ่านกิจกรรมการเก็บขยะ การศึกษา และโครงการที่ยั่งยืน

นอกจากนี้พบว่ายังมีมูลนิธิพุทธนิจจ์ของไต้หวันอีกองค์กรหนึ่งที่ได้รับการยกย่องในระดับโลกถึงประสิทธิภาพในการจัดการงานอาสาสมัครที่เป็นระบบ (อำพล จินดาวัฒนะ, 2549) โดยการบริหารจัดการงานอาสาสมัครของมูลนิธิพุทธนิจจ์ เริ่มจากการคัดกรองคนเข้ามาเป็นอาสาสมัคร การประสานงาน และการติดตามผลการปฏิบัติของอาสาสมัคร มูลนิธิพุทธนิจจ์มองว่าการบริหารจัดการองค์กรอาสาสมัครมีลักษณะพิเศษที่แตกต่างจากการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจหรือหน่วยงานราชการ จึงเน้นไปที่วงจรการจัดการงานอาสาสมัคร ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การคัดเลือก การปฐมนิเทศและฝึกอบรม การนิเทศงาน การประเมินผลงาน และการยกย่องเชิดชูเกียรติ รูปแบบการบริหารจัดการองค์กรวางไว้ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านสังคมสงเคราะห์ การแพทย์ การศึกษา และด้านมนุษยธรรม องค์กรพุทธนิจจ์ถือเป็นองค์กรที่มีการทำงานอาสาสมัครอย่างเป็นระบบและมีรูปธรรมที่ชัดเจนที่ควรนำมาเป็นแบบอย่างแก่องค์กรอาสาสมัครในประเทศไทย งานศึกษาของศุภรัตน์ รัตนมูขย์ (2556) เสนอรูปแบบการจัดตั้งองค์กรสนับสนุนงานอาสาสมัคร เช่น การสร้างศูนย์กลางประสานงานและสถาบันฝึกอบรมเพื่อสนับสนุนการพัฒนาความสามารถและมาตรฐานงานอาสาสมัคร องค์กรนี้อาจอยู่ในรูปแบบของหน่วยงานภาครัฐหรือองค์กรเอกชนที่ไม่แสวงหาผลกำไร โดยมีการสนับสนุนจากรัฐบาลในระยะแรกเพื่อลดข้อจำกัดด้านงบประมาณและความคล่องตัว (ศุภรัตน์, 2556)

กรณีศึกษา มูลนิธิกรีนไล่ออนบาหลี่ โดยศิริรัตน์ เสนชู (2559) ชี้ให้เห็นการจัดการองค์กรอาสาสมัครที่มุ่งเน้นกระบวนการวางแผน การจัดสรรทรัพยากร การประสานงาน และการดำเนินกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านการกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย และการแบ่งงานอย่างชัดเจน องค์กรใช้การตลาดผ่านเว็บไซต์เพื่อเพิ่มการรับรู้และรายได้จากผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งสะท้อนความสำคัญของการพึ่งพาทรัพยากรที่มี

และการพัฒนากลไกการจัดการองค์กร (ศิริรัตน์, 2559: 53–59) ข้อเสนอแนะสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การวางระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐ ชุมชน และภาคธุรกิจ โดยหน่วยงานภาครัฐควรมีบทบาทสำคัญในด้านการลงทุนวิจัย การพัฒนามาตรฐาน และการสร้างกลไกสนับสนุนที่ตอบโจทย์การพัฒนาแบบยั่งยืน.

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว

ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (Tourism Supply Chain) คือโครงสร้างที่เชื่อมโยงผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ ตั้งแต่ผู้ให้บริการสินค้าและบริการ จนถึงลูกค้าในธุรกิจท่องเที่ยว โดยมีองค์ประกอบหลัก 4 ส่วน ได้แก่ ผู้จัดจำหน่าย (suppliers) ผู้ประกอบการทัวร์ (tour operators) ตัวแทนการท่องเที่ยว (agents) และลูกค้า (customers) ซึ่งเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกันในกระบวนการ (มนทิรา สังข์ทอง และคณะ, 2563)

จากการศึกษาในประเทศไทย พบผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6 กลุ่มสำคัญ เช่น โรงแรมและที่พัก ตัวแทนการท่องเที่ยว ธุรกิจอาหาร และการเดินทาง โดยเฉพาะโรงแรมและตัวแทนการท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด (จิตพงษ์ อัยสานนท์, 2558) การจัดการห่วงโซ่อุปทานต้องแบ่งเป็นด้านการบริการและโลจิสติกส์ เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และสร้างความพึงพอใจสูงสุด

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวมีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหลากหลายทั้งรัฐและเอกชน รวมถึงอาสาสมัครการท่องเที่ยว เช่น ตำรวจท่องเที่ยว และองค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ เช่น Trash Hero ซึ่งมีบทบาทสนับสนุนและดูแลแหล่งท่องเที่ยว โดยงานวิจัยในด้านนี้มุ่งศึกษาสถานการณ์ทั้งในระดับโลกและระดับพื้นที่ เพื่อพัฒนาองค์กรอาสาสมัครให้ตอบโจทย์การท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน.

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 82 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วยผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว หน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบายและการตลาดด้านการท่องเที่ยวในพื้นที่เป้าหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรสนับสนุน (Supporting Organization) ที่ช่วยดูแลนักท่องเที่ยว และแหล่งท่องเที่ยว และ หน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบายและการตลาดด้านการท่องเที่ยวจากส่วนกลาง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ดังมีรายละเอียดขั้นตอนการวิจัยโดยสังเขป ดังนี้

1. ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตเชิงเนื้อหา โครงการวิจัยนี้กำหนดขอบเขตเชิงเนื้อหาไว้ 2 ประเด็น คือ

- (1) สถานการณ์อาสาสมัครในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว และ
- (2) แนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืน

ขอบเขตเชิงพื้นที่ ดำเนินการวิจัยในพื้นที่นำร่อง 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดเชียงราย จังหวัดกระบี่ จังหวัดสตูล และ จังหวัดสมุทรปราการ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรของงานวิจัยนี้ได้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด ประกอบด้วย

- (1) ผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวตลอดห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว
- (2) หน่วยงานสนับสนุนเชิงนโยบายและการตลาดด้านการท่องเที่ยว
- (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลด้านการท่องเที่ยว
- (4) องค์กรสนับสนุนที่ช่วยดูแลนักท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยว
- (5) กลุ่มตัวแทนองค์กรอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว

2.2 การสุ่มตัวอย่าง

การวิจัยนี้สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบ่งโควตา (Quota Sampling) ตามพื้นที่จังหวัดละ 20 ตัวอย่าง และหน่วยงานสนับสนุนการท่องเที่ยวของประเทศ 2 ตัวอย่าง รวมทั้งหมดเป็น 82 ตัวอย่าง

3. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย ได้แก่แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับสถานการณ์ แนวทาง รูปแบบการบริหารองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืน และแบบวิเคราะห์สถานการณ์

4. ขั้นตอนการเก็บข้อมูล มีดังนี้

- (1) ประชุมวางแผนการเก็บข้อมูลและติดต่อกลุ่มเป้าหมาย
- (2) จัดเวทีชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการวิจัยต่อกลุ่มเป้าหมาย
- (3) พัฒนารตรวจสอบเครื่องมือ โดยให้ความสำคัญต่อจริยธรรมการวิจัยในคน และการขออนุญาตผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน
- (4) รวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและสนทนากลุ่มกับกลุ่มเป้าหมาย
- (5) สํารวจสถานการณ์งานอาสาสมัครในพื้นที่เป้าหมาย
- (6) ถอดไฟล์บันทึกเสียง วิดีโอและภาพถ่าย
- (7) เรียบเรียงข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์

5. วิเคราะห์ข้อมูล

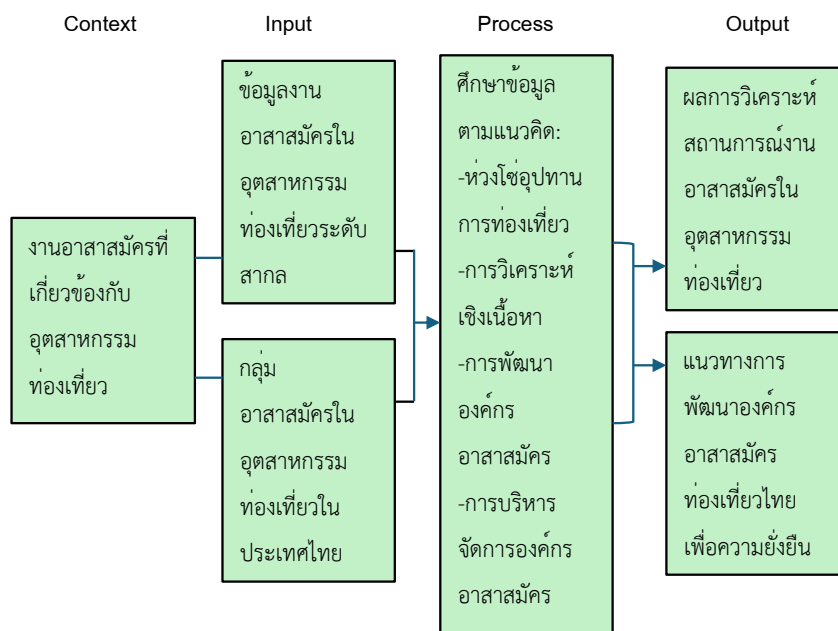
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยดำเนินการทั้ง 3 วิธีให้ครอบคลุมข้อมูลทั้งหมดได้แก่

- (1) การวิเคราะห์เชิงหลักการ (Principal Analysis)
- (2) การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

(3) การวิเคราะห์วิธีการและกระบวนการ (Method and Process Analysis) ตามลำดับขั้นตอน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งเน้นการวิเคราะห์สถานการณ์งานอาสาสมัครในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และการพัฒนาแนวทางการจัดการงานอาสาสมัครอย่างยั่งยืน โดยใช้กรอบแนวคิดที่ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ บริบท, ปัจจัยนำเข้า, กระบวนการ, และ ผลลัพธ์ โดยบริบทของการวิจัยคือการทำงานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ทั้งในระดับสากลและในประเทศไทย พิจารณาถึงลักษณะงานอาสาสมัคร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และกลุ่มอาสาสมัคร ที่มีบทบาทในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในบริบทของประเทศไทย โดยข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะถูกรวบรวมเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อการศึกษาประเด็นที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลงานอาสาสมัคร ในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวระดับสากล และข้อมูลกลุ่มอาสาสมัคร ที่มีบทบาทในประเทศไทย ผ่านกระบวนการการศึกษาข้อมูลและวิเคราะห์จะดำเนินการ 3 แนวทางหลัก ได้แก่ การวิเคราะห์ห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว (ชิตพงษ์ อัยสานนท์, 2558) เพื่อเชื่อมโยงบทบาทของงานอาสาสมัครในระบบการท่องเที่ยว การวิเคราะห์ เชิงเนื้อหา เพื่อระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการจัดการองค์กรอาสาสมัคร และการวางแผนและการพัฒนา การบริหารและการจัดการองค์กรอาสาสมัคร (ศิริรัตน์, 2559: 53–59) เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่คาดหวังจากการวิจัย 2 ส่วนสำคัญ คือ การวิเคราะห์สถานการณ์นำเสนอภาพรวมสถานการณ์งานอาสาสมัครในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนางานอาสาสมัครเพื่อสร้างความยั่งยืนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ดังแผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

1) สถานการณ์งานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย

ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านสถานการณ์งานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทยนั้นมีหน่วยงานภาครัฐหลายส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการท่องเที่ยว ได้แก่ กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กรมการท่องเที่ยว การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย และตำรวจท่องเที่ยว ซึ่งที่ผ่านมาหน่วยงานเหล่านี้ได้ดำเนินโครงการที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครการท่องเที่ยวตามภาระงานเป็นระยะ เช่น โครงการอาสาสมัครการท่องเที่ยวโดยชุมชนในปี พ.ศ. 2561–2565 โครงการอบรมเจ้าบ้านและอาสาสมัครช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในปี 2565 โครงการอบรมหลักสูตรอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา ปี 2565 และโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา เพื่อยกระดับความปลอดภัยด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย พ.ศ. 2566 ซึ่งกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬายังได้ออกระเบียบกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา ว่าด้วยอาสาสมัครท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2565 อีกด้วย ทว่าในเชิงปฏิบัติยังไม่เห็นเนื้องานที่เป็นรูปธรรมมากนัก ด้านกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว มีโครงการช่วยเหลือนักท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์ด้านความปลอดภัยในปี พ.ศ. 2564 ส่วนกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีโครงการอาสาสมัคร

ตำรวจท่องเที่ยวที่มีกลุ่มอาสาสมัครร่วมปฏิบัติงานกับตำรวจท่องเที่ยวตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่างานอาสาสมัครท่องเที่ยวที่ภาครัฐดำเนินงานจะเป็นไปในลักษณะโครงการตามงบประมาณ ทำให้ขาดการดำเนินงานที่ต่อเนื่อง

สำหรับในภาคเอกชน พบว่าแม้ไม่มีกิจกรรมอาสาสมัครด้านการท่องเที่ยวโดยตรง แต่มีมาตรการในการให้บริการที่คำนึงถึงความปลอดภัยของนักท่องเที่ยว และกลุ่มบริษัทมหาชนหลายบริษัทมีกิจกรรมจิตอาสา และ กิจกรรม CSR ที่เกี่ยวกับประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมหลายกิจกรรม เช่น บริษัท ปตท.สำรวจและผลิตปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) มีโครงการฟื้นฟูป่าเพื่อการเรียนรู้เชิงนิเวศสวนศรีนครเขื่อนขันธ์ และยุวอาสาพาเที่ยวสวนศรีนครเขื่อนขันธ์ และบริษัท มั่นคงเคหะการ จำกัด(มหาชน) และบริษัทในเครือ มีโครงการจัดการขยะลอยน้ำที่คุ้งบางกะเจ้า โรงแรมพิมลาลัย รีสอร์ท แอนด์ สปา จังหวัดกระบี่ มีโครงการ “รักษ์ลันตา” บริษัทหาดทิพย์ จำกัด (มหาชน) มีโครงการอนุรักษ์ปะการังทะเลใต้ ในจังหวัดสตูล โครงการ “สิงห์อาสา” โดยบริษัท บุญรอดบริวเวอรี่ จำกัด รวมถึงโครงการภารกิจอุ่นใจ อบอุ่นทั้งผู้ให้และผู้รับ และ โครงการสร้างฝายต้นน้ำ นำความชุ่มฉ่ำสู่ชุมชน ในพื้นที่จังหวัดเชียงราย เป็นต้น

นอกจากนี้ยังพบว่าองค์กรสนับสนุนที่สามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่ 1 ได้แก่ องค์กรที่มีพันธกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สุขภาพของนักท่องเที่ยว ได้แก่ ภูภัย ตำรวจภูธร ตำรวจน้ำ กรมเจ้าท่า ศูนย์เรนธรณ์ สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (สพฉ) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) กลุ่มที่ 2 ได้แก่ การดูแลภัยพิบัติ บรรเทาสาธารณภัย และธรรมชาติสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและชุมชน ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ชุดรักษาความปลอดภัยหมู่บ้าน (ชรบ.) อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) อาสาพัฒนาชุมชน (อช.) อาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน (ทสม.) เป็นต้น โดยองค์กรสนับสนุนเหล่านี้อาจไม่ได้เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือดูแลนักท่องเที่ยวโดยตรง แต่เมื่อนักท่องเที่ยวประสบเหตุหรือแหล่งท่องเที่ยวได้รับความเสียหาย องค์กรสนับสนุนเหล่านี้สามารถเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนการทำงานของภาคส่วนการท่องเที่ยวได้ทันที

ส่วนสถานการณ์ความต้องการงานอาสาสมัครแยกตามพื้นที่ศึกษาพบว่า

1. จังหวัดเชียงราย: งานอาสาสมัครท่องเที่ยวเป็นเรื่องสำคัญโดยเฉพาะในช่วงเทศกาลท่องเที่ยว ปัจจุบันมีความร่วมมือจากตำรวจท่องเที่ยว และหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (TAC) และอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ จำนวนประมาณ 3,000 คน ที่สามารถเข้ามาเป็นอาสาสมัครท่องเที่ยวได้ โดยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครการท่องเที่ยวที่ต้องการ ได้แก่ การให้ข้อมูลแหล่งท่องเที่ยว การช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในกรณีฉุกเฉิน และอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะทาง เช่น อาสาสมัครล่าม

ภาษาต่างประเทศ เช่น ภาษาจีน มลายู รัสเซีย ปริมาณงานอาสาสมัครที่จังหวัดเชียงรายสามารถคิดเป็นจำนวนชั่วโมงรวม 87,456 ชั่วโมง

2. จังหวัดกระบี่: งานอาสาสมัครท่องเที่ยวกระบี่ให้ความสำคัญกับการสร้างภาพลักษณ์ด้านความปลอดภัยในการท่องเที่ยว มีการร่วมมือกับตำรวจท่องเที่ยวและหน่วยงานภาคเอกชนเช่น มูลนิธิศรีฟ่องและชมรมสปาจังหวัดกระบี่ โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานส่งเสริมการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัด ทั้งนี้จังหวัดกระบี่มีความต้องการอาสาสมัครดูแลช่วยเหลือนักท่องเที่ยวบริเวณชายหาด และอาสาสมัครด้านการให้ข้อมูลการท่องเที่ยว มีปริมาณงานที่ต้องการรวม 103,680 ชั่วโมง

3. จังหวัดสตูล: งานอาสาสมัครท่องเที่ยวจังหวัดสตูลให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างความปลอดภัยและภาพลักษณ์ของการท่องเที่ยวในจังหวัด ปัจจุบันมีกลุ่มอาสาสมัครที่มีส่วนร่วมในการดูแลทรัพยากรธรรมชาติใต้ทะเลและการช่วยเหลือนักท่องเที่ยว ได้แก่ อาสาสมัครพัฒนาอุทยานแห่งชาติ และอาสาสมัครพิทักษ์อุทยานแห่งชาติ (Reef Guardian) และ กลุ่มอาสาสมัคร do it By Heart ในพื้นที่เกาะหลีเป๊ะ ประมาณ 130 คน ปริมาณงานอาสาสมัครท่องเที่ยวที่จังหวัดสตูลมีความต้องการคิดเป็น 78,352 ชั่วโมง

4. จังหวัดสมุทรปราการ: งานอาสาสมัครการท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับการสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวและการเพิ่มมูลค่าให้กับพื้นที่ โดยเฉพาะในเรื่องความปลอดภัย การดูแลนักท่องเที่ยว และการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ทั้งในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารและการช่วยเหลือต่างๆ ปัจจุบันมีอาสาสมัครปฏิบัติงานในตลาดบางน้ำผึ้ง ได้แก่อาสาสมัครจราจรและอาสาสมัครรักษาความปลอดภัย กลุ่มจิตอาสาภาคประชาชน เช่น กลุ่มรักคุ้งบางกะเจ้า และกลุ่มเด็กบางกะเจ้า ช่วยดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมในพื้นที่ มีจุดประสานงานอาสาสมัครให้ข้อมูลท่องเที่ยวใน 6 ตำบล เป็นต้น มีพื้นที่ที่ต้องการให้มีอาสาสมัครท่องเที่ยวประจำการ ได้แก่ สวนศรีนครเขื่อนขันธ์ ตลาดน้ำบางน้ำผึ้ง ท่าเรือวัดบางน้ำผึ้งนอก โครงการลำพูบางกระสอบ ชุมชนบางกอบัว ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนบางน้ำผึ้ง และศูนย์การเรียนรู้สิ่งแวดล้อมวัดจากแดง นอกจากนี้ยังมีความต้องการอาสาสมัครด้านล่ามภาษาต่างประเทศและการบำรุงรักษาแหล่งท่องเที่ยว โดยความต้องการอาสาสมัครท่องเที่ยวคิดเป็น 19,728 ชั่วโมง

2) แนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

จากการศึกษาสามารถเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนเป็น 2 ระดับคือ ระดับนโยบาย และในระดับพื้นที่ โดยมีแนวทางดังนี้

1. องค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนในระดับนโยบาย (ส่วนกลาง)

การขับเคลื่อนอาสาสมัครการท่องเที่ยวให้เกิดขึ้นในพื้นที่นาร่อง และขยายไปยังพื้นที่ต่างๆ ได้นั้น ต้องอาศัยผู้ประสานงานหลักจากส่วนกลางในการส่งเสริมสนับสนุนเพื่อความยั่งยืนขององค์กรอาสาสมัครในพื้นที่ได้ ซึ่งในการดำเนินการวิจัยได้พัฒนาโมเดลองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยในระดับประเทศขึ้น โดยความร่วมมือกับกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ซึ่งตามภารกิจของกองมาตรฐานฯจะมีบทบาทในการออกแนวปฏิบัติสำหรับอาสาสมัครท่องเที่ยวในพื้นที่ ดูแลระบบฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศและระบบสนับสนุนขวัญและกำลังใจ ในการจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยในส่วนกลาง มีแนวทางในการดำเนินการดังนี้

(1) กระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทย (อสทท.) โดย 1. ขึ้นทะเบียนกับหน่วยงานภายใต้กระทรวงฯ 2. ดำเนินกิจกรรมของอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยภายใต้ระเบียบของกระทรวงฯ ว่าด้วยบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบของ อาสาสมัครท่องเที่ยวไทย 3. กำหนดสมาชิกภาพ และประเภทของอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย 4. กำหนดระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย

(2) สำนักงานปลัดกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬา และกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กำกับดูแลศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว TAC และ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นฝ่ายเลขานุการขององค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย

(3) สำนักงานท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด เป็นฝ่ายประสานงานกับ เครือข่ายอาสาสมัครในพื้นที่ ซึ่งจะเป็นช่องทางในการเชื่อมโยงการทำงานขององค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวในระดับพื้นที่กับหน่วยงานของกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

2) องค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยในระดับพื้นที่ (ศูนย์ประสานงานพื้นที่) ดำเนินการโดย

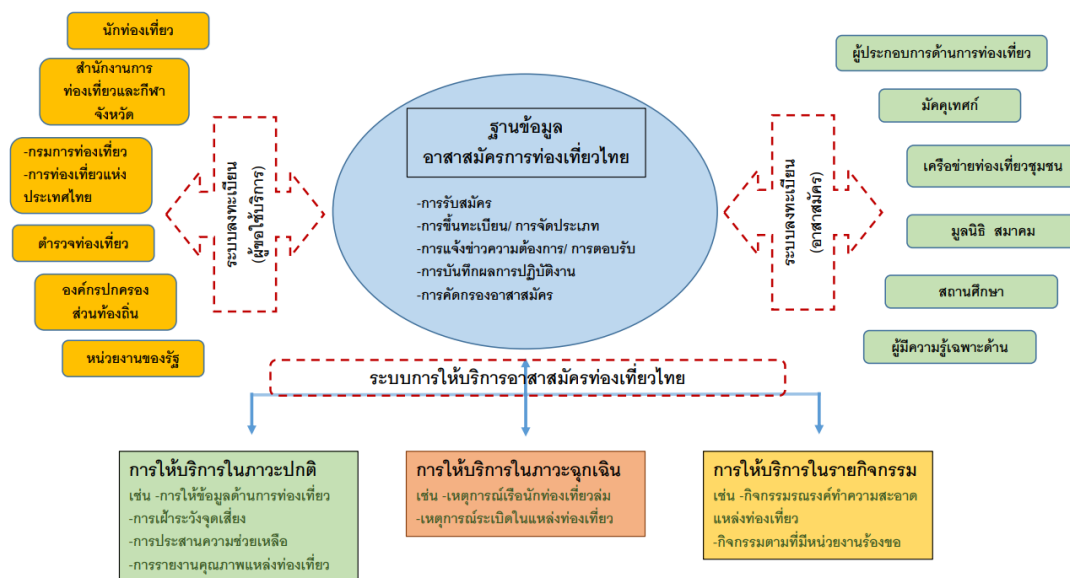
(1) รวบรวมสมาชิกอาสาสมัครการท่องเที่ยวที่มีองค์ประกอบ 3 ประเภท 1. อาสาสมัครการท่องเที่ยวในภาวะปกติ 2. อาสาสมัครการท่องเที่ยวในภาวะฉุกเฉิน และ 3. อาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยในรายการกิจกรรม รวมกลุ่มกันเพื่อจัดตั้งเป็นศูนย์ประสานงาน

(2) จัดประชุมชี้แจงความเข้าใจเกี่ยวกับอาสาสมัครการท่องเที่ยวและการจัดตั้งศูนย์ประสานงานอาสาสมัครการท่องเที่ยวโดยท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด

(3) ผู้จัดตั้งศูนย์ประสานงานดำเนินการร่างระเบียบของศูนย์ประสานงานอาสาสมัครการท่องเที่ยว

(4) ดำเนินการขึ้นทะเบียนศูนย์ประสานงานการท่องเที่ยวกับท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด เพื่อรับรองสถานะภาพของศูนย์ประสานงาน

จากแนวทางดังกล่าวสามารถสรุปได้เป็นแผนผังงานอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยดังแสดงในแผนภาพที่ 2 ดังนี้



แผนภาพที่ 2 แผนผังงานอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สถานการณ์งานอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวในประเทศไทย และ 2) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนสำหรับอุตสาหกรรมท่องเที่ยวนั้น งานวิจัยนี้นับเป็นงานบุกเบิกด้านการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทย ผลการศึกษาที่ได้เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปสู่การกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาภาคการท่องเที่ยวของประเทศ สามารถอภิปรายผลการวิจัยเป็น 2 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1) สถานการณ์งานอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยสู่การสร้างที่ยั่งยืนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มอาสาสมัครท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะอยู่ในรูปแบบของมัคคุเทศก์อาสาหรือผู้ให้ข้อมูลการท่องเที่ยว เป็นกลุ่มคนที่เป็นเจ้าบ้านในพื้นที่ที่มีความสนใจอยากสร้างความประทับใจแก่นักท่องเที่ยวหรือผู้มาเยือนบ้านเกิดของตน เป็นหน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยว และ/หรือบุคลากรในภาคธุรกิจการท่องเที่ยว ส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครที่ไม่รับค่าตอบแทน หรืออาจมีเพียงค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าเข้าชมสถานที่และอาจมีค่าอาหารหากมีการรับประทานอาหารร่วมกันให้แก่อาสาสมัครการท่องเที่ยวเท่านั้น ซึ่งลักษณะของอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยมีความคล้ายคลึงกับลักษณะของอาสาสมัครกลุ่มอื่นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยก่อนหน้าหลายชิ้น เช่นงานของปานศักดิ์ ชินพรมราช (2550) ฉัตรวรวิญญู องค์กรสิทธิ์ (2550) ศุภรัตน์ รัตน

มูขัย (2556) และ ศิริรัตน์ เสนชู (2559) เป็นต้น ข้อค้นพบนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่พื้นที่ที่ต้องการสร้างภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นทางการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวโดยอาจบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่ ภาคธุรกิจท่องเที่ยว และภาคประชาชนที่ต้องการจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวขึ้นโดยใช้ศักยภาพของแต่ละภาคส่วนหนุนเสริมการทำงานซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนอาจมีกองทุนสำหรับองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวขึ้นด้วย

ผลการศึกษาพบว่าแม้ปัจจุบันจะยังไม่มียุทธศาสตร์อาสาสมัครท่องเที่ยวที่เป็นรูปธรรม แต่กิจกรรมอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวก็ได้รับความสนใจและให้ความสำคัญจากหลายภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบายมีโครงการส่งเสริมงานอาสาสมัครท่องเที่ยวที่เป็นประโยชน์หลายโครงการ แต่เนื่องด้วยเป็นการทำงานในลักษณะโครงการจึงทำให้กิจกรรมไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และอาจมีลักษณะโครงการใหม่ตามนโยบายของรัฐ ทั้งนี้จากการสัมภาษณ์หน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยวพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีอยู่ค่อนข้างจำกัด และมีงบประมาณที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถดูแลงานต่างๆได้ทั่วถึง จึงพบว่ามีความต้องการอาสาสมัครมาช่วยเป็นกำลังเสริมในการทำงาน จะช่วยลดปัญหางานที่ซ้ำซ้อน และสามารถช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และสร้างความเชื่อมั่นแก่การท่องเที่ยวของประเทศได้ครอบคลุมทุกแหล่งท่องเที่ยวของประเทศไทย สอดคล้องกับการศึกษาของ สานิตย์ หนูนิล (2562) และ UNV (2024)

ด้านกลุ่มบริษัทมหาชนเองก็มีกิจกรรมจิตอาสาซึ่งส่วนใหญ่เป็นประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งอาสาสมัครท่องเที่ยวในพื้นที่สามารถเสนอขอความร่วมมือ และการสนับสนุนจากบริษัทเหล่านี้ โดยจัดบริษัทเหล่านี้ให้อยู่ในโครงสร้างการสนับสนุนงานอาสาสมัคร และอาจวางแผนจัดกิจกรรม CSR ร่วมกับบริษัทเหล่านั้น หรือพัฒนาเป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัคร (Volunteer Tourism) เพื่อดึงการมีส่วนร่วมของนักท่องเที่ยวได้ด้วย

สำหรับองค์กรด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สุขภาพของนักท่องเที่ยว และหน่วยงานที่ดูแลภัยพิบัติ บรรเทาสาธารณภัย และธรรมชาติสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและชุมชนซึ่งมีภารกิจโดยตรงของหน่วยงานหรือองค์กรอยู่แล้ว ก็สามารถเชื่อมโยงประสานการทำงานเป็นภาคีเครือข่ายร่วมกันกับองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยว ในรูปแบบบันทึกความเข้าใจ (MOU) ร่วมกันได้

การจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวไทยนับเป็นกระบวนการเริ่มต้นที่สำคัญที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ ตลอดจนเวลาที่จะได้เรียนรู้เข้าใจธรรมชาติของงานอาสา คนอาสา วิธีคิดของกลุ่มคน บริบท และวัฒนธรรมการทำงานในแต่ละพื้นที่เป้าหมายซึ่งมีความแตกต่างกันไป ทั้งนี้เนื่องจากงานอาสาสมัครท่องเที่ยวนี้ไม่สามารถขับเคลื่อนได้ด้วยคนเพียงกลุ่มเดียว หากแต่ประกอบไปด้วยกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องทั้งห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยว หน่วยงานองค์กรฝ่ายสนับสนุนในภาวะฉุกเฉิน และบุคคลทั่วไปที่มีจิตอาสาช่วยเหลือ

งาน ดังนั้นการชักชวนกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องเข้ามาประสานความร่วมมือในการขับเคลื่อนงานร่วมกันในรูปแบบองค์กรเครือข่ายต้องอาศัยแกนนำที่สามารถนำพาสมาชิกปฏิบัติงานได้ อาจมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานไปตามสถานการณ์เมื่อได้ลงปฏิบัติงานจริงเพื่อให้การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน สอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการงานอาสาสมัครของมูลนิธิพุทธฉือจี้ที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์แห่งการจัดการความดี การจัดหาอาสาสมัครมาทำงานในส่วนต่างๆอย่างต่อเนื่องตลอดทั้งปี รวมทั้ง การระดมอาสาสมัครในกรณีฉุกเฉิน รวมถึงการคัดกรอง การประสานงาน การติดตามผลที่ดี

2) แนวทางการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยเพื่อความยั่งยืนกับความท้าทายในอนาคต

ผลการศึกษาพบว่า การจะพัฒนาองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยให้เกิดขึ้นได้อย่างยั่งยืนนั้น จำเป็นต้องอาศัยจิตสำนึกร่วมของคนในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ตลอดจนหน่วยงานและกลุ่มคนที่เกี่ยวข้องในการร่วมแรงร่วมใจกันขับเคลื่อนงานด้วยพลังจิตอาสาที่อยากเห็นนักท่องเที่ยวเดินทางท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในแหล่งท่องเที่ยวได้รับการดูแลเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสันติย์ หนูนิล (2562), สนธยา พลศรี (2550) และ อำพล จินดาวัฒนะ (2549) ทั้งนี้การสนับสนุนเชิงนโยบายโดยการรับรองสถานภาพอย่างเป็นทางการให้กับอาสาสมัครการท่องเที่ยวได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างถูกต้องชอบธรรมยังคงเป็นความท้าทายสำคัญในการสร้างความมั่นใจให้กลุ่มอาสาสมัครสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเต็มความภาคภูมิ นอกจากนี้การจะจัดตั้งองค์กรอาสาสมัครท่องเที่ยวไทยในระดับพื้นที่ให้เป็นศูนย์ประสานงานที่ถูกต้องตามกฎหมายได้นั้นจำเป็นต้องพิจารณาถึงรูปแบบองค์กรโดยคำนึงถึงความเป็นอิสระของอาสาสมัครที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกและความสะดวกในการจัดตั้ง การหารูปแบบองค์กรที่เหมาะสมกับบริบทของการทำงานในพื้นที่จึงเป็นความท้าทายอีกประการหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีประเด็นด้านการรับรองสถานภาพและสนับสนุนจากภาครัฐโดยเฉพาะจากกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ภายใต้สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าโดยตรง อย่างไรก็ตามยังมีความท้าทายด้านความไม่ยืดหยุ่นของกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง รวมถึงความไม่คล่องตัวในการบริหารจัดการหากต้องทำงานตามระเบียบขั้นตอนของหน่วยงานรัฐ การหาจุดกึ่งกลางที่ลงตัวสำหรับการบริหารจัดการงานอาสาสมัครท่องเที่ยวจึงคงเป็นความท้าทายต่อไปในอนาคตด้วย

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การพัฒนาองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวเป็นเรื่องใหม่ที่ท้าทายในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและจากการสืบค้นเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการจัดตั้งองค์กร หรือเครือข่ายอาสาสมัครนั้นต้องอาศัยปัจจัย

หลากหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้เวลาในการทดลองลงมือปฏิบัติงานและพัฒนาระบบ กลไกในการทำงาน ดังนั้นควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในหลายประเด็น ได้แก่ การทดลองโมเดลการบริหารจัดการองค์การ พัฒนาระบบสนับสนุนองค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืน การพัฒนากิจกรรมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกอาสาสมัครการท่องเที่ยวในองค์กร การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงาน และการพัฒนางานอาสาสมัครการท่องเที่ยวไปสู่กิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

(1) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาควรให้การรับรองสถานภาพอาสาสมัครการท่องเที่ยว และองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวอย่างเป็นทางการ

(2) กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว ภายใต้สำนักปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาสามารถนำแนวทางการวางแผนการพัฒนางานองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวและการรับสมัครสมาชิกอาสาสมัครการท่องเที่ยวไปประยุกต์ใช้ขยายผลต่อในพื้นที่อื่นๆในประเทศไทยต่อไปโดยใช้ระบบเว็บไซต์อาสาสมัครการท่องเที่ยว ในการรับสมัครสมาชิกอาสาสมัครการท่องเที่ยวที่สนใจได้

(3) กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาสามารถประยุกต์ใช้โมเดลการเชื่อมโยงศูนย์ประสานงานในพื้นที่ร่วมกับท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัดขยายไปยังจังหวัดท่องเที่ยวอื่นๆ

(4) เพื่อให้เกิดเครือข่ายอาสาสมัครการท่องเที่ยวกระจายครอบคลุมแหล่งท่องเที่ยวทั่วประเทศนั้น ในการรับสมัครอาสาสมัครควรดำเนินการประชาสัมพันธ์ผ่านหน่วยงาน หรือสมาคมต่างๆ เพื่อให้เกิดการกระจายของข้อมูลการรับสมัครให้มากขึ้นและทั่วถึง ทั้งนี้หน่วยงานผู้รับสมัครควรกำกับติดตามกระบวนการรับสมัครอย่างใกล้ชิดเพื่อได้รับทราบข้อมูลการสมัครในพื้นที่ต่างๆ โดยเฉพาะในประเด็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของผู้สมัคร และความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลในการสมัคร โดยหากเป็นไปได้อาจมีของตอบแทนในการสมัครเล็ก ๆ น้อย ๆ ซึ่งเป็นของที่ระลึกเชิงสัญลักษณ์ เช่น แมสอาสาสมัครการท่องเที่ยว เข็มกลัดอาสาสมัครการท่องเที่ยว เป็นต้น

3) ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

(1) สมาชิกเครือข่ายอาสาสมัครการท่องเที่ยวควรรักษาความสัมพันธ์ในการสื่อสารงานอาสาสมัครการท่องเที่ยวไว้อย่างต่อเนื่อง และควรเรียนรู้การใช้เครื่องมือการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานการทำงานให้มากขึ้น

(2) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวโดยบรรจุเป็นโครงการในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการขององค์การในการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

(3) เพื่อส่งเสริมความเชื่อมั่นทางการท่องเที่ยวของประเทศ ผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้พนักงานในบริษัทของตนเองร่วมเป็นอาสาสมัครการท่องเที่ยว โดยกำหนดเป็น

นโยบายหรือกลยุทธ์ของบริษัท การสนับสนุนเวลา และทรัพยากรในการส่งเสริมการเป็นอาสาสมัครการ
ท่องเที่ยวเพื่อให้เกิดอาสาสมัครท่องเที่ยวในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว กระจายตัว และครอบคลุมอุตสาหกรรม
การท่องเที่ยว

(4) เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดความยั่งยืนสมาชิกองค์กรเครือข่าย
อาสาสมัครการท่องเที่ยวควรร่วมกันจัดตั้งกองทุนสำหรับองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวขึ้น

4) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ควรมีการศึกษาการพัฒนาโมเดลการบริหารจัดการองค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยวในหลากหลาย
พื้นที่ เพื่อทดลองและประเมินประสิทธิภาพในการบริหารงาน อาทิ การจัดการการเงิน การฝึกอบรม
อาสาสมัคร และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก

(2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและประสิทธิภาพในการทำงานของ
องค์กรอาสาสมัครการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาระบบที่รองรับการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้
แพลตฟอร์มออนไลน์สำหรับการสื่อสารหรือการจัดการฐานข้อมูลอาสาสมัคร

(3) ควรมีการวิจัยการพัฒนากิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรอาสาสมัคร
เช่น การสร้างเวิร์กช็อป การร่วมกิจกรรมสังคม หรือการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการทำงานอาสาสมัคร

(4) ควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการและฝึกอบรมที่ช่วยยกระดับศักยภาพของ
อาสาสมัครให้มีทักษะที่จำเป็นในการทำงานในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

กาญจนา สมมิตร และคณะ. (2558). การพัฒนาเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงบำเพ็ญประโยชน์ในเขต

ภาคเหนือตอนบน. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ (วช.) และสำนักงานกองทุน
สนับสนุนการวิจัย

ฉัตรวรวิญ องค์กรสิงห์. (2550). อาสาสมัครสาธารณสุข : ศักยภาพและบทบาทในบริบทสังคมไทยที่
เปลี่ยนแปลงไป. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

จิตพงษ์ อัยสานนท์. (2558). มองรอบทิศคิดอย่าง Supply Chain Logistics and Supply Chain

Management ของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2563, จาก

<http://www.thailandindustry.com/onlinemag/view2.php?id=66§ion=5&issues=3>

- ปานศักดิ์ ชินพมราช. (2550). แรงผลักดันที่ก่อให้เกิดจิตวิญญาณอาสาสมัคร. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2564, จาก www.openbase.in.th > files > 05
- ปิยากร หวังมหาพร. (2556). พัฒนาการเชิงนโยบายอาสาสมัครไทย: จากความมั่นคงสู่การพัฒนาสังคม. **วารสารวิชาการศรีปทุมชลบุรี**, 10(2), 15 – 26 .
- มนทิรา สังข์ทอง, ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร และ วิชัย แหวนเพชร (2563). รูปแบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานการท่องเที่ยวเพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. **วารสารมหาจุฬาลงกรณวิชาการ**. 7(2), 17-35.
- ศิริรัตน์ เสนชู. (2559). กระบวนการจัดการองค์การการท่องเที่ยวเชิงอาสาสมัครมูลนิธิกรีนไล่อันบาหลี ประเทศ อินโดนีเซีย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนามนุษย์และสังคม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภรัตน์ รัตนมุขย์. (2556). รายงานผลการวิจัย การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมกับการสร้างความเป็นพลเมืองใส่ใจสังคม. โครงการกองทุนวิจัยสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปี 2556. สืบค้นเมื่อ 12 มิถุนายน 2563, จาก http://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:87040
- สนธยา พลศรี. (2550). **เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน**. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- सानิตย์ หนูนิล. (2562). อาสาสมัครพนักงานองค์กร: แนวคิด และการประยุกต์. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 10 (2), 221-233.
- อำพล จินดาวัฒนะ. (2549). จิตอาสาพลังโลก. **นิตยสารหมอชาวบ้าน**. เล่มที่ 327. กรกฎาคม, 2549.
- Global Volunteers. (2024.). **About Us**. Retrieved 7 August 2024 from <https://globalvolunteers.org/about/>
- The United Nations Volunteers (2024) **About UNV**. Retrieved 17 August 2024 from <https://www.unv.org/about-unv>
- Trash Hero World. (2024) **About us | Our Mission**. Retrieved 20 August 2024 from <https://trashhero.org/our-mission/>
- World Economic Forum (2024). **Travel and Tourism Development Index 2024: Insight Report**. World Economic Forum: Geneva.