

ดวงใจ ทองหล่อ. (2549). อาสาสมัครที่พึงประสงค์ขององค์กรสาธารณประโยชน์.

วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาเมือง). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม คณะกรรมการควบคุม : ดร.โชคชัย สุทธาเวศ,
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีเพชร เลิศพิเชฐ

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงมาตรฐานอาสาสมัครที่พึงประสงค์ขององค์กรสาธารณประโยชน์ทั้งในภาครัฐและองค์กรเอกชนในสามด้าน คือ 1) คุณสมบัติ 2) คุณภาพในการทำงาน 3) คุณภาพชีวิต ในการวิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพโดยแบ่งการศึกษาเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกใช้วิธีการศึกษาเอกสาร ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการศึกษาภาคสนามด้วยวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ โดยวิธีการสังเกตอาศัยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม และสำหรับวิธีการสัมภาษณ์ใช้กับเจ้าหน้าที่ระดับผู้บริหาร จำนวน 3 คน, อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง จำนวน 23 คน รวมทั้งสิ้น 26 คน เพื่อยกร่างมาตรฐานคุณสมบัติ มาตรฐานคุณภาพการทำงาน และมาตรฐานคุณภาพชีวิตของอาสาสมัคร ส่วนในขั้นตอนที่ 3 ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi technique) โดยผู้วิจัยนำเสนอร่างข้อกำหนดมาตรฐานอาสาสมัครให้ผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งองค์กรสาธารณประโยชน์และงานอาสาสมัครจำนวน 3 ท่าน ได้แสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงมาตรฐาน และนำความคิดเห็นครั้งสุดท้ายมาวิเคราะห์หามติและคำตัดสิน เพื่อสรุปหามาตรฐานอาสาสมัครให้เกิดความสมบูรณ์ที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า

1. กรณีการศึกษาเอกสาร พบว่า จากรายงานสถานภาพและบทบาทขององค์กรประชาสังคม ตลอดจนข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวคิดและทิศทางใหม่ในงานอาสาสมัครได้ผลักดันให้รัฐบาลเร่งรัดจัดการพัฒนากิจการอาสาสมัครอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐานในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. กรณีการศึกษาภาคสนาม

2.1 อาสาสมัครสมัครเข้ามาทำงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ เช่น ความตั้งใจของตัวเองมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ คือ ถูกชักชวน อยากทำงานใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ (ทดแทนความเบื่อหน่าย) แสวงหาผลประโยชน์บางอย่าง และอื่น ๆ ทั่วไป

2.2 ในประเด็นคุณสมบัติ อาสาสมัครทั้งสององค์กร (21 คน) มีความคิดเห็นคล้ายคลึงกัน โดยแบ่งคุณสมบัติออกเป็นการไม่เห็นข้อกำหนด เช่น เพศ ศาสนา ความรู้ ความสามารถ เน้นด้านความประพฤติและการปฏิบัติโดยมุ่งหมายทางด้านคุณธรรมและจริยธรรม

มีวัยที่เหมาะสมและสุขภาพพลานามัยที่ดีพอสมควร และไม่กีดกันขัดขวางผู้ที่มีความตั้งใจอยากช่วยเหลือสังคม ด้วยกรอบแนวทางที่กว้างขวางแต่มีความชัดเจน

2.3 ในประเด็นมาตรฐานคุณภาพในการทำงาน พบว่า ยังไม่มีมาตรฐานที่ดี กล่าวคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานนั้นมีเพียงพอ แต่อาจมีคุณภาพต่ำ เพราะเครื่องมือและอุปกรณ์ส่วนใหญ่มีราคาแพง อาสาสมัครต้องซื้อหาเอง ในขณะที่การฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างความมั่นใจในทางปฏิบัติด้วยการจัดทำคู่มือประกอบการทำงานมีค่อนข้างน้อยและขาดความทันสมัย มาตรฐานคุณภาพในการทำงานจึงมักใช้วิธีการฝึกซ้อมหรือถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่กันและควบคุมคุณภาพด้วยวิธีการระดมสมอง ปรับปรุงกระบวนการและวิธีการโดยไม่มีการบันทึกหรือจัดทำไว้เป็นหลักฐานเพื่อการพัฒนาต่อไป

2.4 ในประเด็นมาตรฐานคุณภาพชีวิตของอาสาสมัคร พบว่า อาสาสมัครส่วนใหญ่มักมีอาชีพทำงานในภาคเอกชนหรือประกอบอาชีพอิสระ วิถีชีวิตการทำงานของอาสาสมัครขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สำคัญต่าง ๆ คือ รายได้จากงานหลัก ค่าใช้จ่ายในการทำงานอาสาสมัคร ช่วงเวลาทำงาน ระยะทางจากที่พักไปถึงจุดปฏิบัติงาน ตลอดจนแรงสนับสนุนจากครอบครัวซึ่งเป็นขวัญและกำลังใจให้ทำงานมาได้อย่างต่อเนื่องจนทุกวันนี้ สำหรับปัญหาด้านความเสี่ยงภัยมีไม่มากนัก เนื่องจากเป็นงานสนับสนุนและไม่ซับซ้อน

3. กรณีข้อกำหนดมาตรฐานอาสาสมัครที่พึงประสงค์ ผู้วิจัยได้เสนอทางเลือกใหม่ครอบคลุม 3 ด้าน คือ 1) คุณสมบัติ 2) มาตรฐานคุณภาพการทำงาน 3) มาตรฐานคุณภาพชีวิต โดยผ่านการใช้ประโยชน์จากวิธีการวิจัยที่หลากหลายคือ ยกอ้างจากพระราชบัญญัติ ระเบียบข้อบังคับทั้ง 2 องค์การ มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการศึกษาภาคสนามทั้งการสังเกตและการสัมภาษณ์อาสาสมัครทั้ง 2 องค์การนั้น และผ่านกระบวนการให้ความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งแต่ละท่านเพิ่มเติมบ้างในแต่ละครั้ง แต่ส่วนใหญ่มีความเห็นสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะของงานวิจัย รัฐบาลจำเป็นต้องให้ความเชื่อมั่น สนใจ ส่งเสริม สนับสนุนกิจการอาสาสมัครในองค์กรสาธารณประโยชน์หรือองค์กรที่ไม่แสวงหากำไรในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะในสังคมเมืองให้มากยิ่งขึ้น ทั้งในด้านคุณค่า ขวัญและกำลังใจอย่างเป็นรูปธรรม และการประกาศใช้มาตรฐานอาสาสมัครอันพึงประสงค์ใหม่ที่สังคมไทยควรยึดถือร่วมกัน

This research had the objectives to study the standards of desirable volunteers of philanthropic organizations for the government and private sectors in three aspects, that is, 1) Qualifications 2) Working Quality 3) Life Quality. The qualitative study was used in this research whereas the study was divided into three stages. The first one was the study of documents. The second one was the field study through participating and non-participating observation and interviews conducted to 26 informants consisting of three executive officers and 23 civil volunteer (CVs), officers and volunteers of Po Tek Tueng Foundation to elevate the standards of qualifications, working quality and life quality of the volunteers. The technique of Delphi was used in the third step. The researcher proposed the draft of standard requirements to three experts on volunteering and philanthropic job and asked them for the opinions. Then, the opinions of the experts were used for the improvement of standards, analysis for judgment and conclusion on the standards of volunteers.

The research results could be found as follows:

1. According to the study of documents, the reports on status and roles of the social and public organizations including the opinions and suggestions related to the concepts and direction of volunteering jobs indicated that the government was pushed to improve the volunteering jobs systematically with more standards.

2. According to the field study,

- 2.1 The volunteers joined in the job with different reasons, that is, their own intention, persuasion, desire for new beneficial job (to replace the boring one), benefits etc., respectively.

- 2.2 Concerning the qualifications, the volunteers of two organizations (21 volunteers) had similar opinions. In fact, the qualifications could be identified based on no requirements such as gender, religion, knowledge, capability and based on requirements of behaviors and practices emphasizing the morality, ethics, appropriate

age and health. In addition, the qualifications should not obstruct the volunteers, who had the intention to help the society.

2.3 In terms of the working standards, the research found that there were no good standards because although there were sufficient tools and equipments, the quality of such equipments was quite low. As the equipments were expensive, the volunteers had to buy the tools by themselves. The trainings and operational manuals were not sufficient and usually out of date. As a result, the working standards were based on the transfer of experiences and practices whereas the quality was controlled by the brainstorming. Moreover, the procedure and methods were modified or changed without any record or evidence for further development.

2.4 Concerning the life quality, most volunteers worked in the private sector or were freelancers. The working style of the volunteers were depending on the main components such as income from the main job, expenses for volunteering job, working period, distance between residence and workplace, family's support and encouragement. However, there were a few risk as the job was not so complicated.

3. The requirements on the desirable standards of volunteers, proposed as an alternative are by the researcher covered three aspects, that is, 1) Qualifications 2) Working Quality 3) Life Quality and were derived from the various researches of acts, namely the utilizations of regulations, standards of volunteers of social welfare of the Ministry of Social Development and Human Security, field study of observations and interviews of the volunteers from two organizations, and opinions of experts by delphi technique. In fact, the opinions of experts were quite similar although some experts added the comments.

According to this research, it was suggested that the government should provide the reliability, interest, promotion and support the volunteering job of the philanthropic organizations or NGOs, especially in the city, in terms of value, spirit and concrete encouragement. Finally, the government should announce the new standards of the desirable volunteers used in Thai society as well.