

การพัฒนาาระบบ อาสาสมัคร :

ภาพสะท้อนจากการประเมิน
โครงการบ้านนนทภูมิบ้าน
แห่งความสุข

The Development of a Volunteer System:
A Reflection from the “Bann Nonthapoom
Bann Haeng Khamsuk” Project Evaluation

จิตติมา เจือไทย¹ ■

¹ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบอาสาสมัคร ซึ่งเป็นภาพสะท้อนจากการประเมินโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร ภายใต้โครงการบ้านนนทภูมิ บ้านแห่งความสุข ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญ 4 ประการ คือ (1) การสร้างความเข้าใจและสร้างจุดหมายร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ (2) การสร้างระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลอาสาสมัครที่มีประสิทธิภาพ (3) การสร้างพื้นที่เพื่อเอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วม การเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะในการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ (4) การแสวงหาความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การจะสร้างเงื่อนไขเหล่านี้ให้เกิดขึ้น อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับข้อกำหนดรูปแบบของกิจกรรม องค์กรประกอบ หรือการกำหนดหน้าที่ที่เป็นลายลักษณ์อักษร หากแต่อยู่ที่กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในการจัดการโครงการ มองเห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกัน มองเห็นศักยภาพของสมาชิกแต่ละคน มองเห็นคุณค่าของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี รวมถึงมีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกัลยาณมิตร ทั้งนี้เพื่อสร้างให้เกิดระบบอาสาสมัครที่เข้มแข็งและยั่งยืน เพื่อทำให้บ้านนนทภูมิกลายเป็นบ้านแห่งความสุขสำหรับทุกคนอย่างแท้จริง

คำสำคัญ : ระบบอาสาสมัคร, การประเมินโครงการ, สถานสงเคราะห์เด็กพิการ

Abstract

This article aimed at proposing an approach to develop a volunteer system. A reflection was from the assessment of a volunteer development project, the “Baan Nonthapoom Baan Haeng Khamsuk” project. The findings revealed that the project accomplishment level depended upon four crucial conditions: firstly, the construction of shared understandings and purposes of all involving in the project implementation; secondly, the establishment of an effective volunteer database; thirdly, the creation of a space to facilitate cooperation, learning and working skill improvement of concerned parties; and fourthly the seeking of a cooperation to obtain consecutive supports. Nevertheless, the formation of the said conditions may not be based on the set up of a framework for activities, elements or written assigned duties. Rather, it could be established from the process of constructing relationships among those involved in the project for the emergence of a mutual learning process in the project implementation, the appreciation of each potential member, the value of team work and collaboration, appropriate leader–follower role taking as well as conjoint problem solving. Thus, it would make possible of a strong sustainable volunteer system formation which would bring about genuine happiness to everyone in “Baan Nonthapoom”, which is a home for happiness.

Keywords: Volunteer System, Project Evaluation, Home for Children with disabilities

บทนำ

สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด (บ้านนนทภูมิ) เป็นหน่วยงานสังกัด สำนักบริการสวัสดิการสังคม กรมพัฒนาสังคม และสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทำหน้าที่หรือภารกิจในการจัดบริการด้านการสงเคราะห์เลี้ยงดู การรักษาพยาบาล การบำบัดฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์ การกายภาพบำบัด การส่งเสริมพัฒนาการทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม อารมณ์ สติปัญญา การส่งเสริมการศึกษา การกีฬา และการฝึกอาชีพ เพื่อให้เด็กพิการสามารถพึ่งพาตนเองและกลับคืนสู่สังคมได้ ปัจจุบันสถานสงเคราะห์ฯ เปิดดำเนินงานมากกว่า 40 ปี มีเด็กจำนวน 413 คน เพศหญิง 159 คน เพศชาย 254 คน รับเด็กอายุระหว่าง 7-18 ปี ที่ประสบปัญหาถูกทอดทิ้งตามโรงพยาบาล สถานที่สาธารณะหรือผู้รับจ้างเลี้ยง กำพร้า ขาดผู้อุปการะ ครอบครัวฐานะยากจนได้รับการเลี้ยงดูไม่เหมาะสม เร่ร่อน พลัดหลง โดยแบ่งความพิการของเด็กออกเป็น 5 ประเภท คือ พิการทางการมองเห็น พิการทางกาย/การเคลื่อนไหว พิการทางการได้ยิน/การสื่อความหมาย พิการทางสติปัญญา การเรียนรู้ และพิการซ้ำซ้อน (สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด, 2555, น. 12)

ด้วยระยะเวลาการดำเนินงานที่ยาวนาน รวมถึงสภาพแวดล้อมทางกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เสื่อมสภาพ ซ้ำรูดทรุดโทรมไปตามกาลเวลา ทำให้สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ดประสบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานหลายด้าน เช่น ด้านกายภาพ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านคุณภาพชีวิตเด็กพิการและเจ้าหน้าที่ ด้านอาสาสมัครและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านสารสนเทศระบบข้อมูล ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

สถานสงเคราะห์ฯ จึงได้จัดทำโครงการ “บ้านนนทภูมิต่างแห่งความสุข” ขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน เพื่อให้เด็กได้รับการคุ้มครองตามสิทธิ พัฒนาระบบอาสาสมัครให้ได้มาตรฐาน และปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับเด็กพิการ ภายใต้เป้าหมายดังกล่าว โครงการ “บ้านนนทภูมิต่างแห่งความสุข” จึงประกอบไปด้วย 4 โครงการย่อย อันได้แก่ (1) โครงการพัฒนาบุคลากร (2) โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร (3) โครงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล และ (4) โครงการปรับปรุงภูมิสถาปัตยกรรม เมื่อสิ้นสุดการดำเนินงานโครงการ สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ดได้กำหนดให้มีการประเมินโครงการ เพื่อให้ทราบถึงความสำเร็จหรือผลที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานกิจกรรมในบ้านนนทภูมิต่อไป

ผลจากการประเมินโครงการบ้านนนทภูมิต่างแห่งความสุข ในภาพรวม พบว่า ระดับความสำเร็จของการดำเนินโครงการทั้ง 4 โครงการย่อย ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญ ได้แก่ (1) การตระหนักถึงคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (2) จำนวนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน (3) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานโครงการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ (4) การได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานโครงการ อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบระดับความสำเร็จของแต่ละโครงการ พบว่า “โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร” เป็นโครงการที่ประสบความสำเร็จน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับโครงการอื่น ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะบุคลากรส่วนใหญ่มองว่าโครงการดังกล่าวทำให้เกิดภาระงานที่เพิ่มขึ้น จึงยังมองไม่เห็นถึงคุณประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการ

ดังกล่าวเท่าที่ควร รวมถึงยังขาดความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับโครงการ เนื่องจากยังคุ้นเคยกับการทำงานอาสาสมัครในรูปแบบเดิม นอกจากนี้โครงการดังกล่าวยังเป็นโครงการที่มีผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมากที่สุด การบริหารจัดการเพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่าย จึงอาจทำได้ค่อนข้างน้อยเมื่อเทียบกับโครงการอื่น เพราะนอกจากการดำเนินงานโครงการดังกล่าวจะต้องเกิดจากความร่วมมือของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแล้ว ความร่วมมือของบุคคลภายนอกซึ่งเป็นอาสาสมัคร ก็เป็นสิ่งที่สำคัญ และส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการด้วยเช่นกัน ดังนั้น บทความนี้ จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาระบบอาสาสมัครในสถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด ซึ่งเป็นภาพสะท้อนที่ได้จากการประเมินโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร ภายใต้โครงการบ้านนนทภูมิ บ้านแห่งความสุข เพื่อสร้างเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานอาสาสมัครของบ้านนนทภูมิให้เป็นระบบที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อสังคมต่อไป

ความสำคัญของปัญหา

สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด มีบุคลากรรวมทั้งสิ้น 133 คน ต่อเด็กพิการ จำนวน 413 คน เมื่อจำแนกบุคลากรตามประเภทของงานพบว่า มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กที่เป็นแม่บ้านและพี่เลี้ยงเพียง 50 คน และเป็นกลุ่มวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับเด็กราว 20 คนเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นภาวะที่ค่อนข้างหนักเมื่อเทียบปริมาณงานกับจำนวนบุคลากรที่มีอยู่ (สถานสงเคราะห์

เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด, 2555, น.7) ส่วนอาสาสมัครที่เข้าไปทำงานในสถานสงเคราะห์ฯ มี 2 ประเภท คือ อาสาสมัครต่างชาติที่มีระบบคัดกรองจากกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ ซึ่งมีจำนวนไม่มาก และอาสาสมัครประเภทที่สอง คือ อาสาสมัครทั่วไปที่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมเป็นครั้งคราว และอาสาสมัครที่ไปบำเพ็ญประโยชน์เพื่อเก็บคะแนน เก็บชั่วโมงการบำเพ็ญประโยชน์จากการถูกคุมประพฤติ การเข้ามาช่วยเหลือหรือบำเพ็ญประโยชน์ของอาสาสมัครประเภทที่สอง จึงอาจทำให้เด็กไม่ได้รับประโยชน์จากอาสาสมัครเท่าที่ควร ซ้ำร้ายไปกว่านั้น การเข้ามาแสดงความรัก ความเมตตาของอาสาสมัครเพียงชั่วครั้งชั่วคราวแล้วก็จากไปและก็อาจทำให้เด็กเกิดความโหยหา นอกจากนั้นการเข้ามาเพื่อจัดเลี้ยงอาหาร โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้เด็กพิการเป็นเครื่องมือในการสอนเรื่องบาป บุญ คุณ โทษ ให้กับลูกหลานตนเอง ก็เป็นเหมือนการลดทอนศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเด็กพิการด้วยเช่นกัน ด้วยสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัครจึงเกิดขึ้นด้วยแนวคิดที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่สถานสงเคราะห์ฯ ร่วมมือกันแก้ไขปัญหาหรือคัดกรองกิจกรรมที่เหมาะสมกับเด็กจากบุคคลภายนอก และส่งเสริมให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาเด็ก สามารถแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการตระหนักถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของเด็กทุกคน

ภายใต้แนวคิดดังกล่าว โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร จึงกำหนดตัวชี้วัดในการดำเนินงาน 3 ประการ ได้แก่ (สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด, 2555, น.10)

1. มีการจำแนกประเภทอาสาสมัครอย่างชัดเจน

2. มีแนวปฏิบัติเรื่อง การรับ การบริหารจัดการ และการพัฒนาระบบอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ

3. มีอาสาสมัครเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานบ้านนนทภูมิไม่น้อยกว่า 40 คน และมีการพัฒนาเพื่อให้ได้อาสาสมัครที่มุ่งมั่นและมีทักษะในการสนับสนุนงานอย่างต่อเนื่องโดยกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ดังนี้

- (1) สำรวจความต้องการอาสาสมัครของเด็กและบุคลากรบ้านนนทภูมิ
- (2) จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างบุคลากร อาสาสมัคร และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ครั้ง เพื่อกำหนดแนวปฏิบัติในการรับและการบริหารจัดการอาสาสมัคร พร้อมทั้งประเมินผลการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
- (3) พัฒนาคู่มีอาสาสมัครเพื่อส่งเสริมงานบ้านนนทภูมิ
- (4) รับสมัครและคัดกรองอาสาสมัคร
- (5) ปฐมนิเทศและอบรมอาสาสมัครเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน
- (6) ดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร
- (7) จัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์อาสาสมัคร จำนวน 3 ครั้ง

ทั้งนี้ เมื่อกระบวนการดำเนินงานโครงการได้ขับเคลื่อนมาจนเกือบสิ้นสุดระยะเวลาดำเนินการ จึงควรมีการติดตามประเมินโครงการเพื่อปรับปรุงและพัฒนาโครงการให้ตอบสนองต่อเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาสถานภาพของการดำเนินการตามโครงการว่าอยู่ในระดับใดของความสำเร็จ โดยยึดผลที่เกิดขึ้นไปเทียบกับดัชนีชี้วัดของโครงการ
- (2) เพื่อศึกษาเงื่อนไขและกระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จ รวมทั้งข้อจำกัด ปัญหาอุปสรรคของการบริหารจัดการและกระบวนการดำเนินโครงการ

วิธีดำเนินการศึกษา

วิธีดำเนินการศึกษาใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามแนวทางของการศึกษาปรากฏการณ์จากฐานราก (Grounded Theory) เพื่อศึกษาสภาพธรรมชาติของโครงการว่ามีกระบวนการดำเนินการอย่างไร และมีผลของโครงการเป็นอย่างไร รวมทั้งเพื่อศึกษาเงื่อนไขและกระบวนการที่นำไปสู่ความสำเร็จ ข้อจำกัด ปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการและกระบวนการดำเนินโครงการ โดยให้ความสำคัญกับความเห็นร่วมกันของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ เพราะความคิดเห็นพื้นฐานของการวิจัยภายใต้วิธีวิทยาดังกล่าว เชื่อว่ามนุษย์ได้สร้างความหมายต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวขึ้นมาจากความสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความเชื่ออาทร ความร่วมมือ การแข่งขัน หรือการอยู่ร่วมกันอย่างเกื้อกูล ตามนัยนี้ ปรากฏการณ์ทางสังคม หรือความจริงทางสังคม จึงถูกตีความและให้ความหมายโดยคนที่อยู่ในบริบททางสังคมนั้น (นภากาศ ะวานนท์, 2543, น.3)

ดังนั้น การศึกษาโดยการคิดไว้ล่วงหน้าว่าสิ่งต่าง ๆ มีความหมายต่อคนอย่างไร จึงอาจทำให้ได้ข้อสรุปที่ผิดพลาดในการทำความเข้าใจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานโครงการ เพราะปรากฏการณ์ทางสังคมมีความสลับซับซ้อนและหลากหลาย เราจึงไม่สามารถ

ทำความเข้าใจปรากฏการณ์ทางสังคมอย่างมีความหมาย ถ้าเรามุ่งศึกษาเพียงหาแต่ “ความเหมือน” และละทิ้ง “ความแตกต่าง” ออกไป

วิธีการศึกษา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ซึ่งเป็นผู้เกี่ยวข้องกับโครงการ ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แนวคำถามที่ไม่มีโครงสร้างตายตัว แต่เป็นแนวคำถามที่เปิดโอกาสให้มีการสนทนาในประเด็นสำคัญ ๆ ได้อย่างลึกซึ้งและรอบด้าน เพื่อชวนให้สนทนาอย่างเป็นธรรมชาติลื่นไหล และได้ข้อมูลที่ต้องการโดยละเอียด เพื่อช่วยให้ผู้วิจัยตีความปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้ตรงความหมายของสิ่งที่เกิดขึ้น อันจะนำไปสู่ความเข้าใจในปรากฏการณ์นั้น ๆ อย่างชัดเจน โดยแยกแนวคำถามออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ แนวคำถามสำหรับอาสาสมัคร และแนวคำถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ

ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ บุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการรวม 21 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายฝึกอาชีพและอาชีพบำบัด ฝ่ายสวัสดิการสงเคราะห์ พยาบาล พี่เลี้ยงเด็ก แม่บ้าน และอาสาสมัคร การเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักใช้การเลือกตัวอย่างเชิงทฤษฎี (Theoretical Sampling) เพราะในกระบวนการวิจัยภายใต้วิธีวิทยาดังกล่าว ไม่สามารถกำหนดล่วงหน้าได้ว่าจะเก็บข้อมูลจากใคร หรือต้องการข้อมูลจำนวนมากเพียงไร เพราะการเก็บข้อมูลถูกกำหนดโดยข้อเสนอเชิงทฤษฎี (Theoretical Proposition) ดังนั้นกระบวนการวิจัยดังกล่าว จึงไม่อาจแยกขั้นตอนของการเก็บข้อมูล การสร้างมโนทัศน์ การเชื่อมโยงมโนทัศน์ และการหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีเบื้องต้นได้อย่างเด็ดขาด แต่ต้องทำขั้นตอนต่าง ๆ นี้ไปพร้อม ๆ กัน (นภาพรณธ์ หะวานนท์, 2543, น. 3-4)

ด้วยเหตุนี้ จำนวนและการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลัก จึงเกิดขึ้นจากความคิดพื้นฐานที่ว่า ข้อเสนอเชิงทฤษฎีชั่วคราว (Temporary Theoretical Proposition) เป็นเพียงแนวทางกว้าง ๆ เพื่อให้ให้นักวิจัยทราบว่า ควรรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับอะไรบ้าง การรวบรวมข้อมูลก็มีใช้จะรวบรวมข้อมูลเพื่อมาสนับสนุนข้อเสนอเชิงทฤษฎีอันใดอันหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการรวบรวมข้อมูลเพื่อมาปฏิเสธ (Negative Case) ข้อเสนอเชิงทฤษฎีชั่วคราวที่นักวิจัยมีอยู่ ทั้งนี้ เพื่อนำความแตกต่างที่พบมาปรับเปลี่ยนข้อค้นพบเดิมของนักวิจัยนั่นเอง

ภายใต้ความคิดพื้นฐานดังกล่าว การทำวิจัยจะดำเนินไปเรื่อย ๆ จนผู้วิจัยแน่ใจว่า แม้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มขึ้น ก็จะไม่ช่วยในการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์และข้อสรุปเชิงทฤษฎีที่มีอยู่ได้ ซึ่งเรียกว่า ทฤษฎีถึงจุดอิ่มตัว (Theoretical Saturation) กระบวนการเก็บข้อมูลจึงยุติลง ดังนั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ จึงเริ่มจากผู้ให้ข้อมูลหลักคนที่หนึ่งไปเรื่อยๆ จนเกิดความอิ่มตัวของข้อมูล กล่าวคือ แม้จะถามข้อมูลอีกอย่างไร ก็จะได้ข้อมูลซ้ำ ๆ ไม่ก่อให้เกิดความหมายใหม่ จึงยุติการสัมภาษณ์ ซึ่งในระหว่างสัมภาษณ์ได้ดำเนินการบันทึกเสียง และนำมาถอดคำสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ จากนั้นจึงนำตัวบท (Text) จากการถอดคำสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยอาศัยแนวทางการสร้างแนวความคิดจากข้อมูลเพื่อหาข้อสรุปอันเป็นข้อเสนอเชิงทฤษฎีต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทราบความหมายของความสำเร็จของโครงการที่กำหนดเป็นดัชนีชี้วัดซึ่งมีลักษณะเชิงคุณภาพนั้น จะวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความหมายของดัชนีว่ามีคุณสมบัติ (Property) เป็นประการใด เพื่อสะท้อนความหมายให้เกิดความเข้าใจ การประเมินในลักษณะนี้ จึงไม่ได้ชี้ให้เห็นแต่ในด้านดัชนีเท่านั้น หากแต่วิเคราะห์กระบวนการ

และเงื่อนไขที่ทำให้เกิดดัชนีด้วย เพื่อจะได้เป็นแนวทางสำหรับการบริหารโครงการ ซึ่งเป็นกิจกรรมการกระทำและความคิดที่มีผลต่อความสำเร็จของดัชนี ส่วนวิธีการวิเคราะห์จะสร้างแนวคิด (Concept) จากข้อมูลและนำมาเชื่อมโยงเพื่อสร้างความหมายหรือคำอธิบายดัชนี กระบวนการ และเงื่อนไขของการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานโครงการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการต่อไป อย่างไรก็ตาม เนื่องจากไม่สามารถเปิดเผยชื่อจริงของผู้ให้ข้อมูลหลักได้ ทุกชื่อที่ปรากฏในบทความ จึงเป็นชื่อสมมติที่กำหนดขึ้นแทนทั้งสิ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การประเมินโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัครครั้งนี้ มุ่งศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

(1) สภาพการณ์ของการดำเนินโครงการ โดยศึกษาสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นก่อนดำเนินโครงการ และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินกิจกรรมตามโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดที่กำหนด

(2) การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผลที่เกิดขึ้น โดยศึกษาเงื่อนไขที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความสำเร็จ รวมถึงข้อจำกัดปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินโครงการ

(3) ความคาดหวังต่อโครงการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยศึกษาความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัครที่มีต่อโครงการ เพราะการที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการ (Stakeholders) มีเป้าหมายหรือความคาดหวังที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ย่อมมีความสำคัญต่อความร่วมมือกันในการทำงานและความสำเร็จของงาน

ผลการศึกษา

สภาพการณ์และการดำเนินการสู่เป้าหมาย

ก่อนหน้าการดำเนินโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร สถานสงเคราะห์ เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ดประสบปัญหาการขาดแคลน บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กพิการ เนื่องจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็ก ต้องรับผิดชอบงานด้านอื่น ๆ เช่น การดูแลบุคคล ภายนอกที่เข้ามาจัดเลี้ยงอาหาร บริจาคสิ่งของ หรือการศึกษาดูงาน ของนักเรียน นักศึกษา และประชาชนทั่วไป ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบ ภาระงานที่ค่อนข้างหนักเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานกับจำนวนบุคลากร ที่มีอยู่ รวมถึงการขาดแคลนอาสาสมัครที่ต่อเนื่องและมีคุณภาพ เพราะอาสาสมัครส่วนใหญ่ เป็นอาสาสมัครที่เข้าไปบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อเก็บคะแนน เก็บชั่วโมงการบำเพ็ญประโยชน์จากการถูกคุม ประพฤติ จึงอาจทำให้เด็กไม่ได้รับประโยชน์จากอาสาสมัครเท่าที่ควร ภายใต้อสภาพปัญหาดังกล่าวสถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพ ปากเกร็ด จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร โดยมีเป้าหมาย เพื่อจัดระบบอาสาสมัครเพื่อให้มีคนเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลเด็ก และสร้างระบบเพื่อให้คนเหล่านั้นเป็นอาสาสมัครที่มีคุณภาพสามารถ ช่วยแบ่งเบาภาระในการดูแลเด็ก

การดำเนินกิจกรรมตามโครงการนั้นเริ่มจากการสำรวจความต้องการ ของบุคลากรภายในสถานสงเคราะห์ฯ ว่ามีความต้องการอาสาสมัคร ประเภทใด ซึ่งจากการระดมความคิดเห็นของบุคลากรดังกล่าว ทำให้ สามารถจัดจำแนกประเภทของอาสาสมัคร ได้เป็น 7 ประเภท ดังนี้

- (1) อาสาสมัครฝึกพูด ทุกวันเสาร์
- (2) อาสาสมัครสอนการบ้าน ทุกวันอาทิตย์
- (3) อาสาสมัครทำความสะอาด ทุกวันจันทร์

- (4) อาสาสมัครเล่นกีฬาทุกวันอังคาร
- (5) อาสาสมัครดูแลเด็กพิการ ทุกวันพุธ
- (6) อาสาสมัครสอนภาษาต่างประเทศ ทุกวันพฤหัสบดี
- (7) อาสาสมัครบันทึกข้อมูลและจัดเก็บเอกสาร ทุกวันศุกร์

โดยได้กำหนดเงื่อนไขเพื่อนิยามคำว่า “อาสาสมัคร” เพื่อให้แตกต่างจากคนทั่วไปที่เข้ามาบริจาค มาบำเพ็ญประโยชน์ หรือจิตอาสาเพียงครั้งคราวว่าหมายถึง อาสาสมัครที่สามารถทำงานต่อเนื่องเป็นประจำตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

กิจกรรมที่ดำเนินการต่อมา คือ การประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่โครงการดังกล่าวให้เป็นที่รับรู้ของบุคคลทั่วไปผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น เว็บไซต์ อีเมล เฟสบุ๊ก แผ่นภาพประชาสัมพันธ์ หรือการพูดคุยผ่านสื่อต่าง ๆ เนื่องจากช่วงเวลาที่เริ่มดำเนินโครงการอยู่ในช่วงวันลอยกระทง จึงมีการจัดกิจกรรมประชาสัมพันธ์เพื่อรับสมัครอาสาสมัครให้มาช่วยทำกระทงให้กับเด็กพิการ เพื่อเป็นการสำรวจในเบื้องต้นว่าจะมีผู้สนใจเข้ามาร่วมเป็นอาสาสมัครจำนวนมากน้อยเพียงใด แม้ว่าการเปิดรับสมัครอาสาสมัครดังกล่าวจะเป็นการมาร่วมทำกิจกรรมเพียงครั้งเดียวแล้วจบไป ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับประเภทและความหมายของอาสาสมัครในข้างต้น แต่ก็ก็เป็นจุดเริ่มต้นในการประชาสัมพันธ์โครงการดังกล่าวให้บุคคลภายนอกได้รับรู้มากขึ้น

การกำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องการรับสมัคร และการบริหารจัดการเริ่มจากการให้กรอกใบสมัคร แบบสำเนาบัตรประชาชน พร้อมรูปถ่าย และเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้พูดคุยซักถามรายละเอียดการทำงานของอาสาสมัครแต่ละประเภท ก่อนที่จะตัดสินใจว่าจะสมัครเป็นอาสาสมัครประเภทใด ทั้งการสอบถามทางโทรศัพท์ หรือเข้ามา

สอบถามที่สถานสงเคราะห์ และเมื่ออาสาสมัครตัดสินใจว่าจะสมัครเป็นอาสาสมัครประเภทใดแล้ว จึงนัดหมายวัน เวลา เพื่อเริ่มปฏิบัติงาน

ส่วนการปฐมนิเทศและอบรมอาสาสมัคร เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานนั้นไม่ได้ดำเนินการในลักษณะที่เป็นทางการ แต่เจ้าหน้าที่จะพูดคุยกับอาสาสมัคร โดยชี้แจงให้รับทราบถึงวัตถุประสงค์ของการเปิดรับอาสาสมัคร ลักษณะการทำงานของอาสาสมัครแต่ละประเภท การดำเนินงานของสถานสงเคราะห์ และข้อปฏิบัติในการเป็นอาสาสมัคร เช่น การแต่งกาย การปฏิบัติตัวต่อเด็ก ฯลฯ รวมถึงการนัดหมายวันเวลาในการปฏิบัติงาน โดยในขณะที่ผู้เขียนทำการประเมินสถานสงเคราะห์ มีจำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยดำเนินงานมากกว่า 40 คน แต่มีจำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยดำเนินงานอย่างจริงจังและต่อเนื่องน้อยกว่า 10 คน โดยแยกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ (1) อาสาสมัครที่ทำงานเกี่ยวข้องกับเด็กโดยตรง เช่น การฝึกพูด ดูแลเด็กพิการ สอนการบ้าน สอนภาษาต่างประเทศ และเล่นิทาน และ (2) อาสาสมัครที่ทำงานไม่เกี่ยวข้องกับเด็ก เช่น ทำความสะอาด การจัดเก็บเอกสาร และการบันทึกข้อมูล

ดังนั้น หากพิจารณาจากกิจกรรมซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Outputs) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่า โครงการดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร และยังไม่บรรลุตัวชี้วัดของโครงการที่กำหนดไว้ครบถ้วนทั้ง 3 ข้อ โดยพบว่า แม้ว่าโครงการดังกล่าวจะมีการจำแนกประเภทอาสาสมัครที่ชัดเจน มีการกำหนดแนวทางการปฏิบัติ เรื่องการคัดกรองและรับสมัครอาสาสมัคร มีการปฐมนิเทศอาสาสมัคร และมีจำนวนอาสาสมัครที่เข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน มากกว่า 40 คน แต่เมื่อพิจารณาถึงความต่อเนื่องและยั่งยืน กลับพบว่า มีอาสาสมัคร

ที่เข้าร่วมกับโครงการอย่างต่อเนื่องน้อยกว่า 10 คน นอกจากนี้พบว่า ยังมีบางกิจกรรมที่ยังมิได้ดำเนินการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นทางการที่ชัดเจนและใช้ประโยชน์ได้จริง เช่น ยังไม่มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ ยังไม่มีการพัฒนาอาสาสมัครให้เกิดทักษะในการสนับสนุนการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ส่วนการพัฒนาคู่มืออาสาสมัคร แม้จะมีการดำเนินการ แต่ก็ยังไม่เสร็จสมบูรณ์และมีข้อจำกัดในการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนั้น จึงอาจทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร ยังไม่มีโอกาสได้สร้างความเข้าใจและสร้างจุดหมายร่วมกันในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ ควรพัฒนาระบบอาสาสมัครให้เกิดกลไกที่สามารถขับเคลื่อนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีอาสาสมัครที่มีศักยภาพเข้ามามีส่วนร่วมในการส่งเสริมพัฒนาเด็กอย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน อันจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และสร้างความสุขในการทำงานต่อไป

การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและผลที่เกิดขึ้น

“ ... ทกเดือนแรกแทบบอกได้เลยว่า โยนมันทิ้งไปเถอะ โครงการนี้ ของเดิมเลี้ยงอาหารก็มีเยอะอยู่แล้ว เอามาอีกแล้วหรือ เจ้าหน้าที่เราก็ก้าวสิ โหพี! จะมาจับผิดเราหรือเปล่า คือทุกคนกลัว แต่อาสาสมัครต่างชาติยังไม่พออีกหรือ เอาคนไทยมาด้วย ทำไม่...”

(ปริญา, สัมภาษณ์, 2556)

“ ... อย่างเรามาทำงานทั้งวัน แต่บ๊องข้าวมันช่วงเวลาเดียว พอถึงเวลาอื่น มันก็เหมือนแบบว่าไม่รู้จะไปทำอะไร มันคล้ายกับว่า มันจะไปเฉพา เจาะจงไม่ได้ว่า อาสาสมัครต้องทำแบบนี้เท่านั้น มันเหมือนกับว่า เรามุงมันอยากมาทำงาน แต่จะให้เราบ๊องข้าว อย่างเดียวแค่นั้น มันก็ดูเหมือนว่าเราไม่ได้ทำประโยชน์ให้คุ้มค่า กับเวลาที่เรายเสียสละมาทำ ถ้าเป็นอย่างนี้ต่อไป ก็ไม่รู้เหมือนกันว่าจะทำงานนี้ได้นานแค่ไหน ... ”

(นัยนา, สัมภาษณ์, 2556)

คำบอกเล่าของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครในช่วงต้น คือ ภาพสะท้อนที่แสดงให้เห็นถึงสาเหตุเบื้องต้นที่ทำให้โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัครของบ้านนนทภูมิ ยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เมื่อเทียบกับตัวชี้วัดที่กำหนด เพราะเมื่อพิจารณา “ความเป็นจริง” เบื้องหลังของการดำเนินงานโครงการ รวมถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง พบว่าการดำเนินโครงการดังกล่าวยังมีเงื่อนไขที่เป็นข้อจำกัดและมีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการหลายประการ ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ยังขาดความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับแนวคิดและวัตถุประสงค์การดำเนินงานโครงการ ซึ่งอาจเป็นเพราะเป็นโครงการใหม่ที่คิดริเริ่มดำเนินการเพื่อพัฒนาการจัดระบบอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพ และมีการทำงานที่ต้องเชื่อมโยงกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง แต่บุคลากรจำนวนมากยังคุ้นเคยและเข้าใจการทำงานอาสาสมัครในรูปแบบเดิม จึงทำให้เกิดปัญหาในปฏิบัติงานร่วมกัน เช่น ความเข้าใจในเรื่องของการตัดกรองระหว่างอาสาสมัครกับจิตอาสา

ยังมีความเข้าใจนิยามความหมายของคำว่า “อาสาสมัคร” ไม่ตรงกัน ความเข้าใจเกี่ยวกับขอบเขตของงานอาสาสมัคร ยังไม่เป็นที่รับรู้ทั่วกัน และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทำให้การเกิดความสับสนในการประสาน การปฏิบัติ จนนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ที่ทำงานร่วมกัน ดังคำบอกเล่าที่ว่า

“ ... บางทีการสื่อสารอาจไม่เข้าใจว่า งานอาสาสมัครกับ งานบำเพ็ญประโยชน์มันแตกต่างกันอย่างไร เขาก็หวังดีรับไป แต่ไม่ได้แยกว่าที่มาประจำกับมาชั่วคราว ก็เลยเลือกไม่ถูกว่า งานอาสา กับจิตอาสา มันแตกต่างกันอย่างไร มันก็เลยมีปัญหา ตรงนี้ ”

(วาสนา, สัมภาษณ์, 2556)

(2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ยังมีทัศนคติต่อการดำเนินงาน โครงการในแง่ลบ โดยมีบางส่วนมองว่าการดำเนินงานโครงการ ดังกล่าว “เป็นภาระ” “ต้องวุ่นวาย” “ต้องคอยดูแลอาสาสมัคร” ที่เข้ามาทำงาน บางส่วนมองว่าการเข้ามาของอาสาสมัครเหมือนเป็น “การจับผิด” เจ้าหน้าที่ เพราะอาจนำเรื่องภายในองค์กรออกไปเผยแพร่ ภายนอก บางส่วนมองว่าการเข้ามาของอาสาสมัคร ทำให้เจ้าหน้าที่ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานหลายเรื่อง ด้วยมุมมองและทัศนคติดังกล่าว จึงทำให้การปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่บางส่วนต่ออาสาสมัคร เป็นไปด้วย ความหวาดระแวง แสดงท่าทีที่ไม่เป็นมิตร จนทำให้เกิดช่องว่างระหว่าง ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร ประกอบกับยังไม่มี การจัดกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างอาสาสมัคร และเจ้าหน้าที่ ช่องว่างของความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงยังไม่ได้รับการแก้ไข เพื่อนำไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อกันระหว่างเจ้าหน้าที่และ

อาสาสมัคร ส่งผลให้ช่องว่างของความสัมพันธ์ดังกล่าวขยายออกกว้างขึ้น จนยากที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการ

(3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร มีมุมมองเกี่ยวกับ “การทำงานอาสาสมัคร” แตกต่างกัน และยังไม่มีการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมองว่า การเข้ามาทำงานของอาสาสมัคร คือ การเข้ามาทำงานเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ แต่ในมุมมองของอาสาสมัครมองว่า การสมัครใจเข้ามาทำงานดังกล่าว คือ การเสียสละเวลาส่วนตัว เสียสละเวลาการทำมาหากิน เพื่อมาทำงานให้กับส่วนรวม ด้วยมุมมองที่แตกต่างกันดังกล่าว ส่งผลให้อาสาสมัครเกิดความรู้สึกที่ว่าตนเองไม่มีอำนาจอิสระในการกำหนดเป้าหมายการทำงานของตนเอง เพราะเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้กำหนดว่าจะให้คุณแลเด็กคนใดทำงานอะไร แต่เมื่อเข้าสู่กระบวนการทำงาน อาสาสมัครกลับต้องเป็นผู้คิดกระบวนการทำงานเองทั้งหมด ซึ่งหากงานที่เขาได้รับมอบหมายไม่ตรงกับความต้องการ ความถนัด หรือความรู้ที่มีอยู่เดิม อาสาสมัครบางคนจะเกิดความรู้สึกสับสนในการทำงาน ไม่รู้ว่าตนเองควรจะทำอะไร และทำเพื่ออะไร จึงอาจทำให้อาสาสมัครเกิดความรู้สึกว่า การเสียสละเวลาซึ่งเป็นความสุขส่วนตัว เพื่อเข้ามาเป็นอาสาสมัคร หรือเพื่อเข้ามาช่วยเหลือเด็กโดยไม่หวังผลตอบแทนนั้นไม่คุ้มค่ากับเวลาที่ตนเองต้องสูญเสียไป รวมถึงการทำงานดังกล่าวก็ไม่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง หรือเกิดการพัฒนาทักษะในการทำงาน เพราะไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายในการทำงาน และไม่เกิดกระบวนการเรียนรู้ในการทำงาน รวมถึงงานที่ได้รับมอบหมายก็อาจไม่ตรงกับความต้องการของตนเอง ประเด็นดังกล่าวสะท้อนได้จากคำบอกเล่าของอาสาสมัครว่า

“... เขาจะมาแนะนำ มาบอกว่า เราต้องมาต่อเรื่องอาทิตย์ละ 1 วัน แต่วิธีการหรือสิ่งที่เราอยากทำเราต้องคิดเองทั้งหมด สมมติว่าอยากเล่นนิทาน ก็ไม่มีคนมาบอกว่าจะต้องทำอะไร มันไม่มีต้นคิด บางทีก็คิดไม่ออกว่าต้องทำอะไร หรืออย่างอยากสอนหนังสือ แต่คิดไม่ออกว่าต้องทำกิจกรรมอะไรกับเด็ก เพราะไม่ชำนาญ ก็ไม่มีคนคอยแนะนำว่าจะต้องทำอะไร จะสอบถามก็กลัวจะไปรบกวนการทำงานของเขา หรือทำให้เขาทำงานได้ช้าลง ซึ่งมันก็มีโอกาสจะทำได้ แต่หาเวลาร่างมาทำก็ยากอยู่แล้ว ยังต้องมาคิดเองทำเองอีก ...”

(นฤมล, สัมภาษณ์, 2556)

(4) การขาดการมีส่วนร่วมระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร ในการกำหนดเป้าหมายและวางแผนการทำงานร่วมกัน เนื่องจากยังไม่มีกรอบบทเรียนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัคร เพื่อทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการ และร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน กำหนดแนวทางปฏิบัติและขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่ายเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างจริงจัง ซึ่งอาจเป็นเพราะที่ผ่านมา โครงการดังกล่าวเกิดขึ้นจากความต้องการของสถานสงเคราะห์ หากต้องรองรับความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ก็อาจทำให้การดำเนินโครงการไม่เกิดความคล่องตัวและไม่สามารถคิดริเริ่มทำได้อย่างรวดเร็ว แต่เมื่อโครงการดังกล่าวดำเนินการมาได้เป็นเวลาพิเศษ การถอดบทเรียนเพื่อทบทวนปัญหาร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร ถือเป็นเรื่องจำเป็นและไม่อาจมองข้าม ทั้งนี้ เพื่อเปิดโอกาสให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงาน กำหนดแนวทางปฏิบัติ ขั้นตอนการทำงาน

รวมถึงการจำแนกประเภทของอาสาสมัคร โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับเด็กและอยู่บนรากฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกันเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้อาสาสมัครเกิดความภาคภูมิใจในการทำงานที่ตนเองได้มีส่วนร่วมคิด และร่วมกำหนดเป้าหมายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการจำแนกประเภทอาสาสมัคร หรือการกำหนดวันและช่วงเวลาในการทำงาน ซึ่งอาสาสมัครส่วนหนึ่งมองว่าไม่มีความยืดหยุ่น และตายตัวเกินไป เนื่องจากวันเวลาที่อาสาสมัครว่างไม่ตรงกับกิจกรรมที่กำหนดตามช่วงเวลา อาสาสมัครหลายคนจึงไม่สามารถมาทำงานได้อย่างต่อเนื่อง หรือบางครั้งก็เกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะเข้ามาทำงานไม่ตรงกับช่วงเวลาตามกิจกรรมที่กำหนด เช่น หากวันใดมีธุระและเข้ามาไม่ทันช่วงเวลาที่ป้อนข้าวเด็ก ในวันนั้นอาสาสมัครก็จะไม่ได้ทำงานตามที่ตนเองตั้งใจ ต้องเสียเวลารอเพื่อที่จะป้อนข้าวเด็กในมือต่อไป จะไปทำงานด้านอื่น ๆ ระหว่างรอก็ไม่สามารถทำได้ เพราะเงื่อนไขของการทำงานตายตัว ไม่ยืดหยุ่น และกิจกรรมของสถานสงเคราะห์ ก็ไม่ได้เอื้ออำนวย รวมทั้งเกรงว่าจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับเจ้าหน้าที่

(5) การบริหารจัดการระบบอาสาสมัคร ยังขาดการรวบรวมข้อมูล และจัดทำทะเบียนอย่างเป็นระบบ ไม่มีบัตรแสดงตนสำหรับอาสาสมัคร เพราะแม้ว่าแนวทางการปฏิบัติในเรื่องการรับสมัคร จะกำหนดให้อาสาสมัครต้องเขียนใบสมัคร พร้อมแนบรูปถ่ายและสำเนาทะเบียนบ้าน แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่า ความเคร่งครัดของการปฏิบัติในเรื่องดังกล่าวยังไม่เข้มงวดจริงจัง จนทำให้อาสาสมัครเองยังเกิดความรู้สึกว่า “การให้กรอกเอกสารใบสมัคร และพูดคุยแนะนำในเบื้องต้น โดยไม่ขอดูบัตรประชาชนหรือเอกสารใดๆ” อาจกลายเป็นช่องโหว่ที่ทำให้มีฉวยชีพแฝงตัวเข้ามาเป็นอาสาสมัคร เพื่อลักพาตัวเด็กหรือทำร้ายเด็กได้อย่างง่ายดาย การสะท้อนมุมมองดังกล่าวของอาสาสมัคร จึงเป็นสิ่งที่ผู้มี

ส่วนเกี่ยวข้องจะต้องตระหนักถึง เพื่อไม่ให้มีเหตุร้ายเกิดขึ้นกับเด็กหรือบุคลากรในองค์กร เพราะนอกจากจะทำให้องค์กรต้องสูญเสียภาพลักษณ์ที่ดีแล้ว การมองข้ามเรื่องดังกล่าว อาจกลายเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้โครงการต้องยุติลงหากมีเหตุการณ์ร้ายแรงเกิดขึ้น

(6) รูปแบบของการบริหารจัดการ ยังขาดการจัดระบบพี่เลี้ยงอาสาสมัครเพื่อพัฒนาการทำงาน เพราะหากวิเคราะห์จากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นจะพบว่า อาสาสมัครจำนวนหนึ่งยังขาดความรู้และทักษะในการทำงาน ในขณะที่เจ้าหน้าที่ก็มีภาระความรับผิดชอบของตนเอง จึงไม่มีเวลาสำหรับการเป็นพี่เลี้ยงในการทำงานให้กับอาสาสมัครได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น การจัดระบบพี่เลี้ยงอาสาสมัคร เพื่อให้อาสาสมัครดูแลกันเองในเบื้องต้นเหมือนพี่สอนน้อง ช่วยสอนช่วยแนะนำการทำงาน โดยมีเจ้าหน้าที่ช่วยเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำอีกระดับหนึ่งอาจช่วยลดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครลงได้ และช่วยส่งเสริมให้อาสาสมัครเข้าใจบทบาทหน้าที่และกำหนดแนวทางการทำงานของตนเองได้ชัดเจนมากขึ้น สามารถช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่ทั้งสองฝ่ายก็เกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

(7) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ยังขาดทักษะการสื่อสารกับอาสาสมัครชาวต่างชาติ จนกลายเป็นปัญหาความกังวลใจของเจ้าหน้าที่ และทำให้เกิดปัญหาของความไม่เข้าใจกันระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครชาวต่างชาติ รวมถึงการหวาดระแวงว่าอาสาสมัครชาวต่างชาติจะเข้ามาจับผิด เพราะมุมมองของมาตรฐานในการทำงานของอาสาสมัครชาวต่างชาติ มีความแตกต่างกับมาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งต้องทำงานท่ามกลางสภาวะของความขาดแคลนบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมถึงยังต้องแบกรับภาระที่ต้องดูแลเด็กเป็นจำนวนมาก การขาดทักษะในการสื่อสารเพื่อชี้แจงให้อาสาสมัครชาวต่างชาติเข้าใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ จึงอาจกลายเป็นปัญหาที่

ทำให้เจ้าหน้าที่หลายคนเกิดความอึดอัดในการทำงาน และปฏิเสธที่จะทำงานร่วมกับอาสาสมัครชาวต่างชาติที่ไม่สามารถพูดภาษาไทยได้

ความคาดหวังต่อโครงการ

แม้ว่าข้อจำกัด ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในช่วงต้น จะเป็นภาพสะท้อนที่ทำให้เห็นถึงสาเหตุที่ทำให้โครงการยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากการจัดระบบอาสาสมัครยังเป็นเรื่องใหม่ในสังคมไทย การจะจัดระบบอาสาสมัครให้ประสบความสำเร็จจึงอาจไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบที่สำคัญหลายประการ เช่น การวางแผน และจัดสรรทรัพยากร การแยกประเภทงานอาสาสมัคร การประชาสัมพันธ์ และรับสมัครอาสาสมัคร การสัมภาษณ์และคัดเลือกอาสาสมัคร การปฐมนิเทศ การอบรมอาสาสมัคร การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน การประสานงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผล การทำให้เป็นที่ยอมรับ การบันทึกและรายงานผล รวมถึงการรับฟังคำแนะนำจากอาสาสมัครในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน องค์ประกอบเหล่านี้ล้วนแต่เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องคำนึงถึง หากมีความมุ่งหมายที่จะทำให้ระบบงานอาสาสมัคร มีส่วนช่วยในการสร้างสังคมของบ้านนนทภูมิให้ดีขึ้น และกลายเป็นบ้านแห่งความสุขที่แท้จริง

นอกจากการคำนึงถึงองค์ประกอบในช่วงต้น สิ่งสำคัญที่ไม่อาจมองข้ามและต้องนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดเป็นเป้าหมายของการดำเนินโครงการในก้าวต่อไป คือ ความคาดหวังของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อโครงการ ผลจากการศึกษา สะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีความคาดหวังต่อโครงการ คือ **ต้องการมีอาสาสมัครที่มุ่งมั่น และมีทักษะในการสนับสนุนการดำเนินงานของสถานสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง**

เพื่อแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานและมีความสุขในการทำงาน ส่วนอาสาสมัครมีความคาดหวังต่อโครงการ คือ ต้องการเกิดความภาคภูมิใจ ได้พัฒนาทักษะ และได้รับคุณค่าทางจิตใจในการช่วยเหลือผู้อื่น ดังนั้น แม้ว่าการดำเนินโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัครจะมีข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้โครงการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่หากวิเคราะห์กระบวนการมีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร พบว่ายังมีเงื่อนไขสำคัญที่เอื้อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของโครงการ และเป็นไปตามความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัคร ดังนี้

(1) บุคลากรในองค์กรมีระบบความสัมพันธ์แบบช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งสะท้อนจากการร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินโครงการ แม้ว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะมีความสับสนในการดำเนินโครงการ มีทัศนคติเชิงลบเกี่ยวกับโครงการ มีความกลัวและหวาดระแวงที่จะต้องริเริ่มทำงานในโครงการที่ไม่ถนัด จนทำให้บางครั้งมีความคิดที่จะล้มเลิกการดำเนินโครงการดังกล่าว แต่การหันหน้าเข้ามาพูดคุยกัน การถอดบทเรียนร่วมกัน การยอมรับฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน และการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งได้เข้ามาช่วยเหลือทันทีโดยไม่ต้องมีการร้องขอในกรณีที่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่ว่างหรือติดภารกิจอื่น ได้กลายเป็นจุดแข็งที่ทำให้โครงการยังคงดำเนินการอยู่เรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน แม้ว่าโครงการยังไม่ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้เท่าที่ควร

(2) องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีต่อสังคม ด้วยการเป็นองค์กรหลักในการดูแลช่วยเหลือเด็กพิการและทุพพลภาพ ด้วยภาพลักษณ์ที่ดีดังกล่าว ทำให้บ้านนันทภูมิกลายเป็นพื้นที่เชิงสัญลักษณ์ในการดูแลช่วยเหลือ

เด็กพิการและทุพพลภาพ องค์กรกลายเป็นสถานที่ที่คนในสังคมจะนึกถึงเป็นอันดับแรก ๆ หากต้องการทำงานอาสาสมัครเพื่อเด็กพิการ ด้วยจุดแข็งดังกล่าว สถานสงเคราะห์ จึงยังคงมีอาสาสมัครที่หมุนเวียนกันเข้ามาสมัครเพื่อช่วยเหลือการทำงานอยู่เป็นประจำ หรือมีอาสาสมัครที่เข้ามาช่วยทำงาน โดยผ่านความร่วมมือจากภาคีเครือข่าย ดังเช่น สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส ที่เข้ามาช่วยประชาสัมพันธ์ผ่านโครงการ Giving Thailand เป็นต้น ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้รับผิดชอบโครงการ จะต้องแสวงหาความร่วมมือผ่านภาคีเครือข่ายและพัฒนารูปแบบการประชาสัมพันธ์เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มบุคคลที่หลากหลายมากขึ้น รวมถึงยังต้องปรับระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาอยู่เสมอ เพื่อให้อาสาสมัครเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน มองเห็นคุณค่าของตนเองและมีความสุขในการทำงานอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเกิดความสุขในการทำงานร่วมกัน

(3) สังคมไทยเป็นสังคมที่มีขนบธรรมเนียมประเพณี ซึ่งเป็นรากฐานที่หล่อหลอมให้บุคคลพร้อมจะทำงานอาสาสมัครเพื่อส่วนรวม ซึ่งแม้ว่าสภาพสังคมและเศรษฐกิจในปัจจุบันจะบีบคั้นให้คนในสังคมต้องเร่งรีบ และนึกถึงเรื่องส่วนตัวมากกว่าเรื่องส่วนรวม แต่เมื่อถึงภาวะที่สังคมเกิดความเดือดร้อนหรือมีใครที่ต้องการความช่วยเหลือ ภาพของการช่วยเหลือเกื้อกูลกันของคนในสังคมก็จะปรากฏให้เห็นอยู่เสมอ ซึ่งจะเห็นได้ว่า เมื่อครั้งที่ริเริ่มดำเนินโครงการอาสาสมัคร เจ้าหน้าที่ได้ทดลองประชาสัมพันธ์เพื่อเปิดรับสมัครอาสาสมัครช่วยทำกระทงผ่านเว็บไซต์และแผ่นโปสเตอร์ โดยมีเป้าหมายเพื่อรับสมัครอาสาสมัครจำนวน 50 คน แต่มีคนมาสมัครเกือบ 100 คน สิ่งที่เกิดขึ้นจึงสะท้อนให้เห็นว่า สังคมไทยมีจุดแข็งของการพัฒนางานอาสาสมัครที่เป็นต้นทุนทางสังคม คือ มีความเป็นมิตร มีความเอื้ออาทรซึ่งกันและกัน

ผ่านชนบทรรมนิยมประเพณีและวัฒนธรรม ที่ฝังรากลึกในสังคมมาเป็นเวลายาวนาน ซึ่งหากผู้รับผิดชอบโครงการสามารถสร้างพื้นที่ที่เอื้อให้เกิดการแสดงออกในเรื่องดังกล่าวอย่างเต็มศักยภาพ ย่อมทำให้อาสาสมัครเกิดคุณค่าทางจิตใจในการช่วยเหลือผู้อื่น คุณค่าที่ได้จากการช่วยเหลือซึ่งกันและกันดังกล่าวจะทำให้อาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นคุณค่าในตนเอง เข้าใจความหมายของชีวิตในตัวเอง และเข้าใจความหมายของการดำรงอยู่ร่วมกันในสังคมมากขึ้น

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

โครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร เกิดขึ้นจากแนวคิดที่ต้องการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการดูแลเด็กพิการ และปัญหาการขาดแคลนอาสาสมัครที่ต่อเนื่องและมีคุณภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อจัดระบบอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพและมีอาสาสมัครที่มีศักยภาพเพื่อเข้ามาช่วยดูแลเด็กอย่างต่อเนื่อง สามารถช่วยแบ่งเบาภาระในการทำงานของเจ้าหน้าที่ และเกิดความสุขในการทำงาน ขั้นตอนการดำเนินการ เริ่มจากการสำรวจความต้องการ การจำแนกประเภทอาสาสมัครออกเป็น 7 ประเภทตามจำนวนวัน การกำหนดนิยามความหมายของคำว่า “อาสาสมัคร” การประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่โครงการ การกำหนดแนวทางปฏิบัติเรื่องการรับสมัคร การประชุมนิเทศเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน การนัดหมายวันเวลาการปฏิบัติงาน และการลงมือปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากเจ้าหน้าที่ ผลการประเมินพบว่า โครงการดังกล่าวยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร จึงยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามเป้าหมายและเจตนารมณ์ของโครงการอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม ผลที่เกิดขึ้นดังกล่าว มิได้เกิดขึ้นจากการละเลย ความเพิกเฉย หรือความไม่เอาใจใส่ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในทางตรงข้ามกลับพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายมีความตั้งใจ มีความมุ่งมั่นและความพยายาม ในการร่วมกันทำงานเพื่อความสำเร็จ แต่เนื่องจากโครงการดังกล่าว เป็นเรื่องใหม่สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน จึงทำให้เกิดข้อจำกัดและ ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานหลายประการ อย่างไรก็ตาม หากพิจารณา ถึงรากศัพท์ของคำว่า “Volunteer” ในภาษาละติน ซึ่งหมายถึง การเป็น บุคคลที่มุ่งไปตามจิตเสรี ไม่ยอมมถูกบังคับ หรือจัดให้อยู่ในกรอบที่จำกัด (สุนิธย์ เชษฐา และวินัย โฆสิตโรภพ, 2548, น.10) จึงจำเป็นอย่างยิ่ง ที่ผู้รับผิดชอบโครงการ จะต้องสร้างเงื่อนไขที่ทำให้อาสาสมัครเกิด ความรู้สึกว่าเขาไม่ได้ถูกกำหนดให้อยู่ในกรอบที่จำกัด แต่สามารถ เข้ามาช่วยทำงานในสถานสงเคราะห์ ได้ตามความปรารถนาของตนเอง ภายใต้การปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมกันระหว่างอาสาสมัครและเจ้าหน้าที่ โดยยึดประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับเด็กเป็นสำคัญ ทั้งนี้ เพื่อทำให้เกิด ความผูกพันร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ เด็ก และอาสาสมัคร ซึ่งความผูกพัน ที่เพิ่มขึ้นตามระยะเวลาและประสบการณ์ที่อาสาสมัครได้เข้ามาช่วย ทำงานในสถานสงเคราะห์ ก็จะนำไปสู่การขับเคลื่อนให้เกิดคุณค่าทางจิตใจ ในการช่วยเหลือผู้อื่น และมองเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้นตาม ระยะเวลาที่อาสาสมัครได้เข้ามาช่วยเหลือการทำงานของสถานสงเคราะห์ อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงเงื่อนไขซึ่งเป็นตัวกำหนดความสำเร็จหรือ อุปสรรคของโครงการพัฒนาระบบอาสาสมัคร พบว่า โครงการดังกล่าว จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่ (1) การสร้างความเข้าใจและสร้างจุดหมายร่วมกันของผู้มีส่วน เกี่ยวข้องในการดำเนินโครงการ (2) การสร้างระบบบริหารจัดการฐาน ข้อมูลอาสาสมัครที่มีประสิทธิภาพ (3) การสร้างพื้นที่เพื่อเอื้อให้เกิด

การมีส่วนร่วมการเรียนรู้ และการพัฒนาทักษะในการทำงานของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ (4) การแสวงหาความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากสถานสงเคราะห์ คาดหวังที่จะให้เกิดการพัฒนาาระบบอาสาสมัครที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ในการดูแลเด็ก สิ่งสำคัญที่ผู้รับผิดชอบโครงการและผู้เกี่ยวข้องควรพิจารณาดำเนินการ มีดังนี้

- (1) ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมพลังให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรตระหนักในคุณค่าของตนเองและองค์กร ในการเป็นผู้นำด้านการช่วยเหลือและดูแลเด็กพิการและทุพพลภาพ รวมถึงการชื่นชม ให้อาหารรางวัล และเสริมแรงซึ่งกันและกัน
- (2) ควรส่งเสริมให้มีการบูรณาการการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในการดำเนินโครงการ รวมถึงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย
- (3) ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมพลังให้แก่อาสาสมัคร เพื่อให้อาสาสมัครค้นพบศักยภาพของตนเอง มีทักษะที่จำเป็นในการจัดการ สามารถเลือกวิธีการทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง รวมถึงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับอาสาสมัคร เพื่อพัฒนาทักษะในการทำงาน
- (4) ควรเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดระบบอาสาสมัคร เพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินโครงการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของทั้งสองฝ่าย และทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน
- (5) ควรส่งเสริมให้มีการสร้างระบบพี่เลี้ยงอาสาสมัครอย่างจริงจัง เพื่อลดภาระของเจ้าหน้าที่ในการดูแลอาสาสมัคร และลดช่องว่างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครใหม่

- (6) ควรมีการพัฒนากระบวนการพื้นฐานข้อมูลอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ เพื่อควบคุมดูแลอาสาสมัครทั้งระบบได้อย่างชัดเจน รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ระหว่างเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครและระหว่างอาสาสมัครด้วยกันเองให้มากขึ้น
- (7) ควรมีการพัฒนาทักษะการติดต่อสื่อสารของเจ้าหน้าที่กับอาสาสมัครต่างชาติ หรือจัดหาคูภาษกรเป็นการเฉพาะสำหรับทำงานด้านนี้ รวมถึงควรสร้างเครือข่ายระหว่างอาสาสมัครไทยกับอาสาสมัครต่างชาติ เพื่อร่วมมือกันพัฒนาระบบอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น
- (8) ควรมีการประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครให้เป็นที่รู้จักและแพร่หลายในวงกว้าง รวมทั้งควรส่งเสริมให้มีกลไกความร่วมมือระหว่างองค์กรอาสาสมัครอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายและขยายจำนวนอาสาสมัครให้เพิ่มขึ้น

การสร้างเงื่อนไขเหล่านี้ให้เกิดขึ้นในองค์กร อาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การกำหนดรูปแบบของกิจกรรม องค์กรประกอบ หรือการกำหนดหน้าที่ ที่เป็นลายลักษณ์อักษรแต่เพียงเท่านั้น หากแต่อยู่ที่กระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ เพื่อสร้างกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันในการจัดการโครงการ มองเห็นความสำคัญของการทำงานร่วมกัน มองเห็นศักยภาพของสมาชิกแต่ละคน มองเห็นคุณค่าของการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี รวมถึงมีการร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างเป็นกัลยาณมิตร เพื่อสร้างให้เกิดระบบอาสาสมัครที่มีความเข้มแข็งและยั่งยืน เพื่อให้บ้านนนทภูมิ กลายเป็นบ้านแห่งความสุขสำหรับทุกคนอย่างแท้จริง



บรรณานุกรม

นภาภรณ์ หะวานนท์. (2543). วิธีวิทยาในการศึกษาปรากฏการณ์ ความเข้มแข็งของชุมชน. เอกสารประกอบการสัมมนาเรื่อง “องค์ความรู้ในเรื่องความเข้มแข็งของชุมชน : จากปรากฏการณ์ ผู้หญิงสู้จนราก”. ณ ห้องสัมมนาสมิธโรยทหาร โรงเรียนยร้อยพระจุลจอมเกล้า จังหวัดนครนายก. ระหว่างวันที่ 28-29 กุมภาพันธ์ 2543.

สถานสงเคราะห์เด็กพิการและทุพพลภาพปากเกร็ด. (2555). โครงการบ้านนนทภูมิบ้านแห่งความสุข. เอกสารอัดสำเนา.

สุนิตย์ เชรชฐา และวินัย เมฆไตรภาพ. (2548). การศึกษาและประยุกต์ บทเรียนงานอาสาสมัครจากต่างประเทศเพื่อการพัฒนาระบบอาสาสมัครในประเทศไทย. รายงานวิจัยภายใต้ทุนสนับสนุนของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

