

# “ทำไมคนไทยถึงต้องช่วยกันเอง” การเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกัน และแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019: กรณีศึกษากลุ่มเส้นด้าย

สุวิดดา นวมเจริญ<sup>1\*</sup>

Received 6 December 2023

Revised 27 December 2023

Accepted 23 January 2024

## บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการเป็นอาสาสมัครภาคของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มเส้นด้าย และ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นอาสาสมัครของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่อาจเกิดขึ้นในลักษณะเดียวกันในอนาคต การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบกรณีศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพ แบบกรณีศึกษา โดยใช้เทคนิควิธีการสังเคราะห์ข้อมูลหัตถวิญญู และการทำสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อยืนยันข้อมูล เอกสารหัตถวิญญูอยู่ในรูปของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ ข่าว บทสัมภาษณ์ของสื่อมวลชน ฯลฯ จำนวน 24 รายการ ตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูลด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้าโดยวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยแสดงสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกลุ่มเส้นด้ายที่มาจากสภาวะการณ์และเงื่อนไขในด้านนโยบายของรัฐ สภาพแวดล้อมภายนอก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแรงจูงใจ ซึ่งเป็นเงื่อนไขเชิงลบ แนวทางการพัฒนาการเป็นอาสาสมัครของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรณีศึกษา ได้แก่ พัฒนาระบบ Primary Care อาสาสมัครรูปแบบใหม่ และการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานอาสาสมัคร

**คำสำคัญ:** อาสาสมัคร การมีส่วนร่วมของประชาชน การป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กลุ่มเส้นด้าย

<sup>1</sup> สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ 9/9 หมู่ 9 ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

\* Corresponding author e-mail: suwidan.n@gmail.com

# WHY DO PEOPLE IN THAILAND NEED TO HELP EACH OTHER? CIVIL SOCIETY VOLUNTEERS TO PREVENT AND SOLVE PROBLEMS RELATED TO THE SPREAD OF CORONAVIRUS DISEASE 2019: A CASE STUDY OF THE ZEN-DAI GROUP

Suwida Nuamcharoen<sup>1</sup>

## Abstracts

The objectives of the study were: 1) to investigate the problems and causes of civic volunteering in preventing and solving the spread of the coronavirus disease 2019 or COVID-19 pandemic of the Zen-dai group, 2) to investigate the guidelines for the development of civic volunteering in preventing and solving the problem of the spread of future epidemics. This study was a qualitative case study research using secondary data synthesis techniques, including in-depth interviews. Thematic analysis and content analysis were used to analyze secondary documents such as publications, online media, news and media interviews. The reliability of the information was confirmed through method triangulation. It was found that the causes of civic volunteering for preventing and combat the spread of COVID-19 in the Zen-dai group are due to circumstances and conditions that include government policies, the external environment, and factors related to performance and motivation, all of which contribute to a negative state. Guidelines for the development of civic volunteerism to prevent and combat the COVID-19 epidemic in the case study include developing the primary care system, incorporating new forms of volunteering and promoting a positive attitude towards volunteering.

**Keywords:** Volunteering, Civic Participation, Preventing and Solving the Spread of COVID-19, the Zen-dai Group

---

<sup>1</sup> School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University, 9/9 Village No. 9, Bang Phut, Pak Kret, Nonthaburi 11120

\* Corresponding author e-mail: suwida.nan@gmail.com

## บทนำ

อาสาสมัครมีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาและสนับสนุนการพัฒนาทั้งในมิติภัยพิบัติและการพัฒนาทางสังคมในประเทศไทย การทำงานอาสาสมัครได้รับการเน้นที่มากขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2547 เมื่อพบเหตุการณ์ภัยพิบัติสึนามิ ที่เป็นจุดเริ่มต้นของความสำคัญในการมีระบบอาสาสมัครที่เข้มแข็งและพร้อมรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ตั้งแต่นั้นมาบทบาทของอาสาสมัครได้ถูกพัฒนาขึ้นในหลายมิติ ทั้งในการช่วยเสริมสร้างความคล่องตัวในการรับมือกับภัยพิบัติและการสนับสนุนในการพัฒนาทางสังคม ความสนใจของประชาชนที่เพิ่มขึ้นทำให้มีจำนวนอาสาสมัครเพิ่มมากขึ้น ซึ่งส่งผลให้ระบบอาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการเติบโตและส่งเสริมการพัฒนาในหลายพื้นที่ของประเทศ (รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน, 2560, หน้า 1-2)

การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด-19 (COVID-19) เป็นปรากฏการณ์ที่มีผลกระทบหลายด้านต่อสังคมและระบบสาธารณสุขในหลายประเทศทั่วโลก ปรากฏการณ์นี้ทำให้เห็นบทบาทของกลุ่มเส้นด้ายที่มีบทบาทสำคัญในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเพื่อรับมือกับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ที่ปรากฏการณ์เริ่มขึ้นจากสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคติดต่อร้ายแรงที่เริ่มแพร่ระบาดในจีนเมื่อปลายปี 2019 และรวมทั้งการระบาดไปยังประเทศอื่น ๆ ทั่วโลก โรคโควิด-19 นี้สร้างภาวะฉุกเฉินให้กับระบบสาธารณสุขทั่วโลก และมีผลกระทบทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกี่ยวข้องกับข้อผิดพลาดในการบริหารโรคและข้อขัดแย้งทางนโยบายที่เพิ่มความซับซ้อนและปรากฏการณ์สังคมที่แตกต่างจากปกติ

กลุ่มเส้นด้ายก่อตัวขึ้นจากอาสาสมัครภาคประชาชนในการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 จัดกลุ่มขึ้นอย่างเป็นทางการในวันที่ 27 เมษายน 2564 สมาชิกในกลุ่มรับภารกิจมากมายเพื่อรับมือกับสถานการณ์นี้ที่แตกต่างจากปกติอย่างสิ้นเชิง ไม่ว่าจะเป็นการจัดหารถรับ-ส่งผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่โรงพยาบาล แต่ไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้ด้วยตนเอง ยังรวมถึงการประสานงานเพื่อคิวตรวจหาเชื้อ และการประสานหาเตียงเพื่อส่งต่อผู้ติดเชื้อโควิด-19 เพื่อให้ทุกชีวิตมีโอกาสรอด อีกทั้งมีการหาอุปกรณ์ที่จำเป็นมากมายในการป้องกันการแพร่ระบาด (องค์กรอาสาสมัครเส้นด้าย ZEN-DAI, 2564) โรคโควิด-19 ได้ส่งผลกระทบต่อสังคมและระบบสาธารณสุขต้องหันไปหาความช่วยเหลือจากกลุ่มเส้นด้ายอย่างมาก สิ่งนี้ทำให้พวกเขากลายเป็นกำลังหลักสำคัญที่รับทราบการเปลี่ยนแปลงในสังคมและระบบสาธารณสุขที่มีกลุ่มอาสาสมัครภาคประชาชนเหล่านี้ได้ทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างการให้บริการของรัฐกับประชาชน สภาพการณ์ที่เห็นปรากฏกลุ่มเส้นด้ายในสื่อสารมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ อีกทั้งการที่ประชาชนให้ความสนใจในการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครของกลุ่มเส้นด้ายเป็นจำนวนมากแต่ก็ประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนการสนับสนุนที่เพียงพอจากภาครัฐ จนเกิดการระดมทรัพยากรจากภาคเอกชนและภาคประชาชนมาทดแทน เกิดคำถามขึ้นว่า “ทำไมคนไทยถึงต้องช่วยกันเอง” ทั้ง ๆ ที่บทบาทในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากโรคโควิด-19 ควรเป็นของรัฐหรือไม่อย่างไรก็ดีการที่มีประชาชนเข้าร่วมกับงานอาสาสมัครในรูปแบบต่าง ๆ ก็นับเป็นคุณูปการให้กับภาครัฐและสังคมไทยอยู่ไม่น้อย เป็นสิ่งที่ควรเรียนรู้เพื่อรัฐบาลจะได้สามารถนำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอาสาสมัครนั้นไปพัฒนาและปรับปรุงระบบอาสาสมัครในประเทศไทย

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ระบบอาสาสมัครที่เกี่ยวข้องกับระบบสาธารณสุขและสุขภาพของชาวไทย ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่หากนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณสุขอย่างเห็นผลในอนาคต อาจจะสามารถเปลี่ยนแปลงสังคมให้ดียิ่งขึ้นได้ การเข้าร่วมอาสาสมัครในกิจกรรมและงานที่เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 เช่น การสละเวลาเพื่อทำงานอาสาสมัครในการคัดข้อมูล การตรวจสอบสถานการณ์ การแจกจ่ายอุปกรณ์ป้องกัน และการสนับสนุนคนที่ต้องการความช่วยเหลือ ทำให้เห็นว่าหากระบบอาสาสมัครมีความสามารถในการรับมือ สถานการณ์วิกฤต พร้อมกับการปรับปรุงระบบสาธารณสุขและนโยบายสาธารณสุข ประเทศไทยจะพร้อมรับมือกับอุปสรรคที่ปรากฏขึ้นในอนาคต อาทิ สถานการณ์โรคระบาดของโรคโควิด-19 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### คำถามการวิจัย

1. สภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรณีศึกษาเป็นเช่นไร ทำไมจึงเกิดกลุ่มอาสาสมัครเส้นด้ายขึ้น
2. แนวทางการพัฒนาการเป็นอาสาสมัครของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่อาจจะเกิดขึ้นในลักษณะเดียวกันในอนาคตควรเป็นเช่นไร

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรณีศึกษา
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นอาสาสมัครของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคติดต่อที่อาจจะเกิดขึ้นในลักษณะเดียวกันในอนาคต

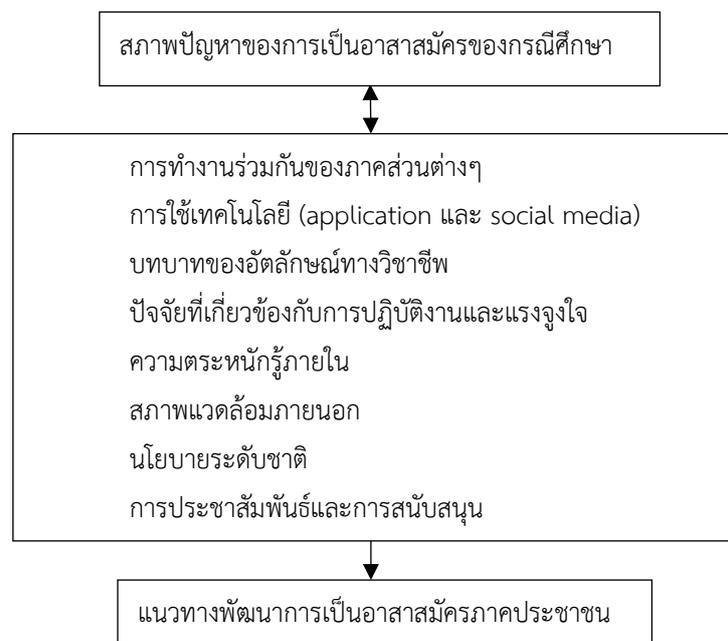
### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาสาสมัคร คือการกระทำของบุคคลที่สละเวลาและความพยายามเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นที่ต้องการความช่วยเหลือ บ่อยครั้งผ่านกิจกรรมการกุศล มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาสังคมและความก้าวหน้าทางสังคม (Rusu, 2018) จิตวิทยาของการเป็นอาสาสมัครได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง โดยสำรวจอดีต ประสบการณ์ และผลที่ตามมาของกระบวนการการเป็นอาสาสมัครสำหรับบุคคล ผู้รับบริการอาสาสมัคร องค์กร และชุมชนในวงกว้าง (Snyder & Maki, 2015) ยกตัวอย่างเช่น การเป็นอาสาสมัครในการดูแลสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนด้อยโอกาสเป็นที่ต้องการอย่างมาก และพบว่าเครือข่ายทางสังคมเป็นสื่อกลางในความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การรับมือกับการเป็นอาสาสมัครในบริบทนี้ (Alias et al., 2018) อาสาสมัครสามารถส่งเสริมทุนทางสังคม เช่น ความไว้วางใจและการตอบแทนซึ่งกันและกัน เมื่ออาสาสมัครสามารถบรรลุเป้าหมายและแรงจูงใจที่สำคัญในการให้บริการ (Stukas et al., 2005) การมีส่วนร่วมในการเป็นอาสาสมัครส่งเสริมการทำงานร่วมกันทางสังคมโดยการส่งเสริมความไว้วางใจ การเอาใจใส่ ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมในกลุ่มทางสังคม

การมีส่วนร่วมของชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันและการแพร่เชื้อโควิด-19 (Li, 2023) การมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมของชุมชนสามารถนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการป้องกันและ

เพิ่มผลกระทบสูงสุด (Voinea et al., 2022) ความพยายามในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ การขัดเกลาทางสังคม การให้คำปรึกษา สุขศึกษา และการอภิปราย นับเป็นการให้ความรู้และความเข้าใจแก่ชุมชน (Li et al., 2022; Kang et al., 2022) ด้วยการสร้างความตระหนักรู้ของสาธารณชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วม กิจกรรมเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างชุมชนที่มีสุขภาพดี ป้องกันการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 และลดอัตราการเจ็บป่วยและการเสียชีวิต (Drugau-Constantin & Anghel-Sienert, 2022) สถานการณ์โรคระบาดทำให้เกิดทั้งความท้าทายและโอกาสในการมีส่วนร่วมของพลเมือง แม้ว่าจะเพิ่มอุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่ก็ยังเปิดโอกาสใหม่สำหรับความร่วมมือและการสร้างบริการสาธารณะร่วมกัน (Pamenang & Prihanto, 2022) สถานการณ์นี้ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของปัจเจกชน ซึ่งเอื้อต่อการมีส่วนร่วมของพลเมืองประชาชนเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active citizen) การเปิดรับข้อมูลข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งผ่านสื่อในหลายช่องทาง มีบทบาทสำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการดำเนินการสาธารณะและการมีส่วนร่วมของพลเมืองในช่วงที่มีการระบาด อีกทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมในระดับต่อไปที่มากขึ้น เช่น การให้ข้อมูล การปรึกษาหารือ การเข้ามาเกี่ยวข้อง การให้ความร่วมมือ และการเสริมสร้างพลัง (ถวิลวดี บุรีกุล, 2565)

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านจะพบว่า มีสภาพการณ์ (Condition) / ปัจจัย (Factors) ร่วมกันบางประการ ที่ทำให้เป็นปัจจัยส่งเสริมให้มีการเข้ามาเป็นอาสาสมัครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อาทิ การทำงานร่วมกันของภาคส่วนต่าง ๆ การใช้เทคโนโลยี (Application and Social Media) บทบาทของอัตลักษณ์ทางวิชาชีพ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแรงจูงใจ ความตระหนักรู้ภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายระดับชาติ และการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุน ผู้วิจัยมีเป้าประสงค์ในการศึกษาว่ามีสภาพการณ์ (Condition) / ปัจจัย (Factors) หรือปัจจัยใดบ้างที่เป็นเหตุให้เกิดอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยมีกรอบการศึกษาดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบการศึกษา

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### 1. รูปแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) แบบกรณีศึกษา (Case study) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Research) และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เอกสารวิจัยทุติยภูมิ (Documents) ที่ใช้เป็นคลังข้อมูลในการศึกษา (Corpus) กล่าวคือ การศึกษาข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้แล้ว โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในรูปของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ ข่าว บทสัมภาษณ์ของสื่อมวลชน ฯลฯ จำนวน 24 รายการ และทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3 ท่าน เพื่อทำการยืนยันข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ MAXQDA เพื่อประกอบสร้างชุดข้อมูล

### 2. การคัดเลือกกรณีศึกษาและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

เกณฑ์ในการเลือกกรณีศึกษา กล่าวคือ กลุ่มเส้นด้ายมีการทำงานที่โดดเด่นได้รับความไว้วางใจและถูกนำเสนอผ่านสื่อต่างๆมากมายถือเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจในการนำมาเป็นกรณีศึกษา คัดเลือกเอกสารที่สำคัญและทำการลงรหัสข้อมูล นอกจากนั้นการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) กระทำโดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้วิจัยเจาะจงเลือกที่มีส่วนร่วมโดยตรงในการเป็นอาสาสมัครและบริหารจัดการงานของกลุ่มเส้นด้าย จำนวน 1 คน และ เป็นไปตามการแนะนำต่อกัน (Snowballing technique) อีก 2 ท่าน เพื่อทำการยืนยันความถูกต้องของชุดข้อมูล (Validation)

### 3. เครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีที่มาจากการทบทวนวรรณกรรมและการสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยที่ได้เสนอไว้ในบทที่ 2 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview from) ในการทำการสัมภาษณ์เชิงลึกและผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์นำมาสร้างชุดคำถามจากผลการสังเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยข้อมูลทุติยภูมิในขั้นแรก ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างความยืดหยุ่นและเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลให้ข้อมูลสำคัญให้ได้มากที่สุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง

### 4. การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลทุติยภูมิ จากการศึกษาเอกสาร (Document Study) เกี่ยวกับกรณีศึกษาและการสัมภาษณ์เชิงลึก ในการศึกษาเอกสาร ผู้วิจัยศึกษาทบทวนแนวคิดและหลักการที่เกี่ยวข้อง การศึกษาข้อมูลที่ถูกบันทึกไว้แล้ว โดยอาศัยข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในรูปของเอกสาร สิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ ข่าว บทสัมภาษณ์ของสื่อมวลชน ฯลฯ จำนวน 24 ชุด และนำมาประมวลผลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ผ่านกระบวนการทำโค้ดดิ้ง (Coding) ต่อไป และเมื่อได้แก่นสาระ (Theme) ที่นำมาสร้างเครื่องมือจากการวิจัยขั้นที่ 1 แล้วนั้น ได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นขั้นที่ 2 การสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการยืนยันความถูกต้องของชุดข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ ผู้วิจัยได้เตรียมความพร้อมก่อนการสัมภาษณ์ประสานผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเตรียมความพร้อมด้านระบบบันทึกข้อมูลและการรักษาข้อมูลที่เป็นความส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยได้ทำการนัดหมายล่วงหน้าเกี่ยวกับเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก รวมถึงแสดงข้อคำถามการวิจัยล่วงหน้าการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis)

และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางพัฒนาได้ ด้วยการทำ Coding หรือ การจัดกลุ่มข้อมูลด้วยรหัสที่กำหนดขึ้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องเพียงพอและความเชื่อถือได้ของข้อมูลว่าจะสามารถตอบปัญหาของการศึกษาได้อย่างครบถ้วน โดยใช้วิธีรวบรวมข้อมูล (Method Triangulation) ซึ่งจะทำให้การพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงและตอบปัญหาการวิจัย

## ผลการวิจัย

กลุ่มเส้นด้ายนี้เกิดขึ้นเนื่องจากความไม่พร้อมและความไม่ชัดเจนในการบริหารจัดการและสิ่งขัดแย้งในการเข้าถึงการรักษาของประชาชน มีความขัดแย้งในการเข้าถึงการดูแลของสาธารณสุข บางครั้งประชาชนไม่ได้รับสวัสดิการขั้นพื้นฐานจากภาครัฐตามมาตรฐานที่เหมาะสมเพื่อป้องกันและบรรเทาภัยธรรมชาติ โดยภาระกิจสำคัญแรกของกลุ่มเส้นด้ายนี้คือการจัดการรับ-ส่งผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาที่โรงพยาบาล แต่ไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลได้ด้วยตนเอง โครงการยังรวมถึงการประสานงานเพื่อคิวตรวจ และการประสานหาเตียงเพื่อส่งต่อผู้ติดเชื้อโควิด-19 เพื่อให้ทุกชีวิตมีโอกาสรอดในยามวิกฤตนี้ด้วยความพร้อมและการร่วมมือของกลุ่มเส้นด้ายและสังคมในระดับกว้างขวางครอบคลุมระบบที่จำเป็นเพื่อให้มีการสนับสนุนและบรรเทาสถานการณ์ที่วิกฤตอยู่ในปัจจุบันอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ถือเป็นกรณีศึกษาของการเป็นอาสาสมัครภาคประชาชน โดยสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สามารถอธิบายดังต่อไปนี้

### 1. สภาพปัญหา

สภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สภาพการณ์ที่เป็นปัญหาสาเหตุได้แก่ 1) นโยบายของรัฐ กล่าวคือข้อบกพร่องในการสื่อสาร ความไม่ชัดเจนในการสื่อสารที่เป็นผลมีการสร้างความขัดเคืองและสับสนในหน่วยประชาชนเกี่ยวกับนโยบายการจัดการโรคระบาดของรัฐบาล ความไม่ชัดเจนในนโยบาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรฐานนโยบายที่ไม่เหมาะสมสำหรับสถานการณ์ระบาดที่ต้องการการตรวจที่มากขึ้น ตัวอย่างของความไม่ชัดเจนและข้อบกพร่องในนโยบายที่อาจก่อให้เกิดความสับสนในหน่วยประชาชนดังข้อความที่ปรากฏในชุดข้อมูลดังต่อไปนี้

*“การสื่อสารของรัฐบาลที่ทำให้ประชาชนสับสนในหลายครั้ง รวมทั้งการบริหารจัดการเรื่องสำคัญที่ไม่ทันต่อสถานการณ์ และการจัดหาและจัดสรรวัคซีนที่ผู้อำนวยการสถาบันวัคซีนแห่งชาติออกมาขอโทษสังคมพร้อมกับยอมรับว่ามาจากข้อจำกัดที่มี”*

เอกสารรหัส A006

นอกจากนั้น การขาดการประสานงาน ความขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือระหว่างรัฐและเอกชนส่งผลให้ผู้ป่วยที่ติดเชื้อโควิด-19 ไม่สามารถหาเตียงในโรงพยาบาลได้ ดังข้อความที่ปรากฏในชุดข้อมูลดังต่อไปนี้

“เรื่องผลตรวจ RT-PCR นี้เป็น ปัญหามากในขณะนี้ และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาจากกลไกที่รัฐใช้อยู่ ที่ทั้งเพิ่มความลำบากให้กับคน ทั้งทำให้ปัญหายิ่งซับซ้อนมากขึ้น แถมยังไม่ทันกับสถานการณ์ที่พัฒนาไปเร็วมากทุกวันอีกด้วย โดยย้ำว่าสิ่งที่อยากฝากไปถึงเจ้าภาพที่มีหน้าที่ดูแลประชาชนมาก ๆ คือ ความตั้งใจในการดูแลประชาชน โดยขอวิงวอนไว้เลยว่า ระเบียบไม่ได้สำคัญไปกว่าความตาย ถ้าหากต้องรักษาระเบียบแล้ว ทำให้คนตาย ขอให้ก้าวข้ามระเบียบเหล่านั้นไปเถอะ ซึ่งงานที่นี้เป็นแบบนี้จริง ๆ เพราะในขณะที่มีคนตายเพิ่มขึ้นทุกวัน” เอกสารรหัส A005

ในขณะที่ยังมีปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ผิดพลาดและความไม่พร้อมในการจัดการ เช่น ขาดการส่งต่อ การหาโรงพยาบาลเพื่อส่งต่อคนไข้ และการจัดหาวัคซีนที่ไม่เพียงพอก็เป็นปัญหาที่สำคัญ อาจทำให้บางกลุ่มประชาชนไม่ได้รับการป้องกันอย่างเหมาะสม และทำให้สถานการณ์แพร่ระบาดเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการที่ขาดด้านการสื่อสาร การประสานงาน และความพร้อมในการจัดการวิกฤตการณ์สาธารณสุข ดังข้อความที่ปรากฏในชุดข้อมูลดังต่อไปนี้

“เพราะความไม่ชัดเจนในนโยบายการบริหารของรัฐบาลว่าตกลงจะเอาไปทางไหน ระหว่างให้โควิดเป็นโรคติดต่อร้ายแรงยังต้องคุมกันต่อไป หรือจะให้โควิดเป็นโรคทั่วไปเหมือนไข้หวัดใหญ่แล้วให้ประชาชนไปรักษาตามสิทธิของแต่ละคนมันกลายเป็นว่านโยบายมันครึ่ง ๆ คือ โควิดยังเป็นโรคติดต่อร้ายแรงต้องควบคุมต่อแต่ประชาชนต้องไปรักษาตามสิทธิเอง” เอกสารรหัส A016

“ปัญหาด้านการบริหารจัดการที่ผิดพลาด ขาดการประสานงานที่ดีทำให้ผู้ป่วยติดเชื้อโควิด-19 ไม่สามารถค้นหาเตียงในโรงพยาบาลได้ อาจจะมาจกนโยบายและการบริหารจัดการของรัฐ” เอกสารรหัส A006

จากสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินนโยบายของรัฐบาล ตลอดจนนโยบายที่ไม่ชัดเจน เป็นเหตุกระตุ้นเตือนให้คนไทยหันมาช่วยกันเอง โดยหวังจะได้ลดช่องว่างของการจัดการของรัฐบาลที่มีต่อประชาชนคนไทยที่ได้รับผลกระทบ

ในเรื่องข้อ 2) สภาพแวดล้อมภายนอก เงื่อนไขที่อาจเป็นอุปสรรคสำหรับการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ความกังวลและข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาโรคโควิด-19 และกระบวนการการตรวจเชื้อที่เกิดขึ้นในสังคมสามารถส่งผลให้คนมีความเข้าใจผิดและมีความกลัวจากคนที่ติดเชื้อ ดังข้อความที่ปรากฏในชุดข้อมูลดังต่อไปนี้

“อุปสรรคสำคัญอันดับแรกคือความเข้าใจของคนในสังคม คนไม่ติดเชื้อมักหวาดระแวงและกลัวคนติดเชื้อ” เอกสารรหัส A002

อีกทั้งระบบพรรคพวกเส้นสายยังเป็นปัญหาที่สำคัญเกี่ยวกับการรักษาผู้ติดเชื้อโควิด-19 อาทิในเรื่องความสามารถในการเข้าถึงการรักษาพยาบาล หรือที่เรียกว่า “การหาเตียง” ของคนบางกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มที่มีชื่อเสียง มีสถานะทางสังคมที่ดี และมีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดี เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มคนที่ต่ำกว่า จะพบความเหลื่อมล้ำเกิดขึ้นในการเข้าถึงระบบการรักษาโรคอย่างมาก นอกจากนั้นการเข้าใจของ

สังคมที่มีต่อโรคโควิด-19 มีบทบาทสำคัญในการควบคุมการแพร่ระบาดและส่งเสริมความเชื่อมั่นในสังคม การเข้าใจที่ถูกต้องจากสังคมต่อสถานการณ์โรค การยอมรับและปฏิบัติตามมาตรการที่ได้รับแนะนำจากหน่วยงานทางการแพทย์ เช่น รัฐบาล เป็นปัจจัยที่สำคัญในการสนับสนุนและรักษาผู้ป่วยอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

“เหตุการณ์ที่สังคมกังวลรวมถึงตั้งข้อสงสัยว่าทำไมคนเค้นคนดั่งคนรวยถึงได้รับการรักษาโรคโควิด-19 ได้รวดเร็ว” เอกสารรหัส A006

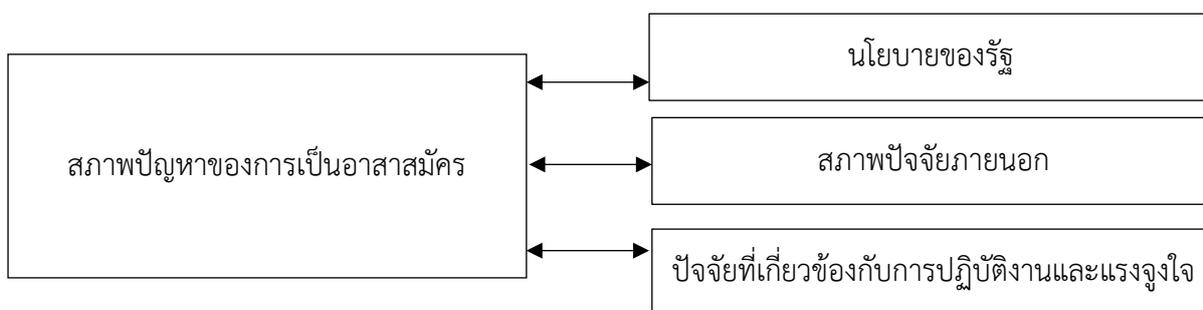
เงื่อนไขต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก ดังกล่าวเป็นปัญหาสาเหตุของการที่ภาคประชาชนเข้าร่วมกับกลุ่มเส้นด้ายด้วยความขัดข้องใจกับสภาพการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการแพร่ระบาด โดยหวังจะเป็นส่วนที่เติมเต็มให้แก่คนที่ไม่มีเส้นสายได้รับการดูแลในสถานการณ์โรคระบาดอย่างเท่าเทียม

ในเงื่อนไขที่ 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแรงจูงใจ พบความรู้สึกร่วมกับผิดชอบในการแก้ปัญหาสังคม ความมุ่งมั่น และความรักเป็นทัศนคติสำคัญที่บรรลุวัตถุประสงค์ในการทำงานอาสาสมัคร ความจริงใจและความรักในการให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ประสบการณ์ด้านอาสาสมัครทำให้เกิดพลังใจและความสุขในการทำงาน การเข้าใจถึงความสำคัญของการรักและความมุ่งมั่นสามารถเป็นแรงจูงใจสำคัญในการทำงานอาสาสมัคร เน้นให้เกิดความพึงพอใจและความสำเร็จในบทบาทของพนักงานอาสาสมัคร ความตั้งใจและความรับผิดชอบในการทำงานอาสาสมัครเป็นสิ่งสำคัญที่นำพาการทำงานในทิศทางที่สร้างผลลัพธ์ที่ดี ในบริบทของการจัดการการแพร่ระบาดของโควิด-19 ความตั้งใจที่มีความมุ่งมั่นที่มาพร้อมกับความรับผิดชอบมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างและป้องกันการติดเชื้อ การทำงานที่เน้นที่การป้องกันและดูแลผู้ป่วยเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถลดการระบาดได้ ความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับสาเหตุและผลกระทบของโรคทำให้เป็นไปได้ที่จะดำเนินการที่มีประสิทธิภาพในการควบคุมการแพร่ระบาด ดังข้อความที่ปรากฏในชุดข้อมูลดังต่อไปนี้

“หลักการทำงานของเส้นด้าย เป็นเหมือนกับการส่งสัญญาณไปถึงผู้มีอำนาจบริหารก็ได้ ลองมองดูพวกเรา เราตั้งใจทำขนาดนี้ พวกท่านตั้งใจทำขนาดไหน แล้วถ้าคนที่มีอำนาจมีงบประมาณมหาศาล ตั้งใจทำแบบเรา จะทำได้ขนาดไหน” เอกสารรหัส A002

“จึงตัดสินใจลงมือสร้างโมเดลให้รัฐบาลดูว่าต้องทำแบบไหน และคุณก็มาทำต่อให้ตีผมจะได้ย้ายไปทำเรื่องอื่น” เอกสารรหัส A004

จากการศึกษาสามารถสรุปสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครของกรณีศึกษาด้วยภาพด้านล่างดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2 สภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครของกรณีศึกษา

จากการศึกษาพบสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรณีศึกษาพบเงื่อนไขด้านนโยบายของรัฐ ด้านสภาพปัจจัยภายนอก และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครและยังเป็นปัญหาสาเหตุของการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อีกด้วย

## 2. แนวทางพัฒนา

แนวทางการพัฒนาการเป็นอาสาสมัครของภาคประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ของกรณีศึกษา ข้อมูลชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของเรื่องการพัฒนา Primary Care หรือระบบสาธารณสุขปฐมภูมิและการสร้างอาสาสมัครรูปแบบใหม่ หรือ New Normal มีความสำคัญอย่างมากในช่วงเวลาที่มีการระบาดของโรคโควิด-19 และอาจจะมีผลในการพัฒนาระบบอาสาสมัครในประเทศไทยอย่างมากเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและสนับสนุนสังคมในอนาคต 1) พัฒนาระบบ Primary Care หรือสาธารณสุขปฐมภูมิ การดูแลรักษาสุขภาพระดับพื้นที่เป็นส่วนสำคัญของระบบสาธารณสุขจะช่วยให้การรับมือกับสถานการณ์โรคระบาดอย่างมีประสิทธิภาพ การสนับสนุน Primary Care สามารถช่วยในการตรวจสอบสุขภาพป้องกัน และรักษาโรคอย่างทันที่ ระบบ Primary Care ช่วยในการตรวจสอบสุขภาพของประชาชนอย่างสัมพันธ์ใกล้ นี่เป็นส่วนสำคัญในการค้นพบโรคหรือปัญหาสุขภาพในระยะเริ่มต้น ที่จะช่วยในการรักษาโรคและลดภาระทางการแพทย์ในขั้นสูง

*“Primary Care หรือระบบสาธารณสุขปฐมภูมิ จึงเป็นก้าวต่อไปของเส้นด้าย”*

เอกสารรหัส A004

นอกจากนั้น 2) อาสาสมัครรูปแบบใหม่ (New Normal) อาสาสมัครรุ่นใหม่ควรมุ่งเน้นประโยชน์และการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ อาสาสมัครรูปแบบใหม่ที่มีการคิดเชิงหน้าที่และเน้นการให้ความช่วยเหลือที่มีประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าในกลุ่มสังคม การใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือ รูปแบบนี้อาจใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือทางดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานอาสาสมัคร การใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีสามารถช่วยในการตอบสนองต่อความต้องการและสามารถให้บริการในลักษณะที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการออกแบบระบบอาสาสมัครในประเทศไทย ระบบนี้ควรรวมถึงการบริหารจัดการอาสาสมัคร การสร้างระบบสื่อสาร และการรับสายหรือคำร้องขอจากประชาชน การสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่ การสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่ที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการบริการสังคม เช่น การสอนอาสาสมัครเรื่องความรับผิดชอบการทำงานเป็นทีม และการสื่อสาร อาสาสมัครรุ่นใหม่นี้อาจมาจากหลายระดับความพร้อม เช่น อาสาสมัครระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว การสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนากลุ่มอาสาสมัครที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการบริการ การสร้างเครือข่ายอาสาสมัคร โดยการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครเป็นสิ่งสำคัญในการช่วยเหลือกระจายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น ความสามารถในการทำงานเป็นทีมและการสื่อสารกับอาสาสมัครในพื้นที่นั้นเป็นสิ่งสำคัญในการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

“เรื่องของการจัดการอาสาสมัครในประเทศไทยยังไม่มีโปรแกรมจัดการอาสาสมัครที่ดี ที่รองรับคนอยากทำงานอาสาสมัครหลายๆ รูปแบบ คนทำงานอาสาสมัครมีทั้งระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว อยากร volunteer ไปตลอดหรือเป็นอาสาสมัครมืออาชีพ เช่น เอาวิชาชีพตัวเองมาอาสาสมัคร และองค์กรต้องออกแบบอาสาสมัครเพื่อบริการสังคม ซึ่งในเมืองไทยมีองค์กรน้อยมากที่รับอาสาสมัครในระยะยาว” เอกสารรหัส A004

“ในอนาคตเมื่อสถานการณ์โควิด-19 จบลงกลุ่มเส้นด้ายก็ยังคงดำเนินต่อไปในรูปแบบตั้งเป็นองค์กรเครือข่ายเพื่อช่วยเหลือกระจายไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น หากมีคนที่อยู่ในพื้นที่นั้น ๆ” เอกสารรหัส A003

ในท้ายที่สุด 3) การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานอาสาสมัคร การเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานอาสาสมัคร อาทิ การคิดถึงประโยชน์ส่วนรวม หรือประโยชน์ของผู้อื่นมากกว่าตนเอง ระบบอาสาสมัครควรคิดถึงประโยชน์ที่จะได้รับไม่เพียงแค่การบริจาคหรือบุญกุศล แต่ยังเป็นสถานที่ฝึกอาชีพและพัฒนาบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการสังคมอีกด้วย การคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลักการที่สนับสนุนระบบอาสาสมัครให้ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและสร้างผลสัมฤทธิ์ในการให้บริการสังคม และในกรณีนี้เป็นเป้าหมายที่คล้ายคลึงกับหลักการ Primary Care ที่เน้นการรับมือกับสุขภาพของระบบสาธารณสุขโดยทั่วไป และมีความเชื่อมโยงกับประสิทธิภาพของระบบสาธารณสุขและสังคมวิถีชีวิตสังคมไทยตามหลักการเรื่องความเท่าเทียมในด้านสุขภาพของกองทุนสุขภาพแห่งชาติ อาสาสมัครและการบริการสังคมได้เน้นเชื่อมโยงและทำงานร่วมกันเพื่อรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและประเทศไทยยังคงสามารถพัฒนาระบบ Primary Care และสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่ที่มีมุ่งเน้นความประโยชน์และสร้างคุณค่าในสังคมต่อไปในอนาคต

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสภาพปัญหาของการเป็นอาสาสมัครภาคประชาชนพบว่า นโยบายของรัฐสภาพแวดล้อมภายนอกและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและแรงจูงใจเป็นสภาพปัญหาหลัก หรือเป็นเหตุปัจจัยหลักในการที่ประชาชนเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในกิจกรรมของรัฐสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Tian and Wang (2022) ที่กล่าวถึงความตระหนักรู้ภายใน สภาพแวดล้อมภายนอก นโยบายระดับชาติ และการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุน เป็นปัจจัยที่สำคัญของการเข้าเป็นส่วนร่วมอาสาสมัครการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศจีน อาสาสมัครฉุกเฉินในชุมชนในประเทศจีนในช่วงการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลักสี่ประการ ในบรรดาปัจจัยเหล่านี้ ความตระหนักรู้ภายในและสภาพแวดล้อมภายนอกถือเป็นคุณลักษณะทางจิตวิทยาภายในและทางสังคมเป็นปัจจัยเชิงบวกซึ่งปัจจัยนี้มีทิศทางเป็นไปในทางเดียวกันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในประเทศไทย หากแต่เงื่อนไขด้านการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุนและร่วมกับนโยบายระดับชาติในการดำเนินการอาสาสมัคร เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม จากการศึกษาพบว่า เงื่อนไขด้านการประชาสัมพันธ์และการสนับสนุนและร่วมกับนโยบายระดับชาติเป็นปัจจัยเชิงบวกที่สามารถโน้มน้าวใจให้ประชาชน ชุมชน และประชาสังคมเข้าร่วมกับรัฐในการ

แก้ไขปัญหาดังกล่าว ในขณะที่ประเทศไทยพบทั้งสองปัจจัยนี้มีสภาพจำกัด กล่าวคือ เป็นปัจจัยเชิงลบ หากแต่สามารถเป็นแรงกระตุ้นให้อาสาสมัครเข้าร่วมกับกลุ่มของนักศึกษาในการป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้เช่นกัน จากสภาพปัญหานี้เองรัฐบาลสามารถนำจุดบกพร่องนี้ไปพัฒนาปรับปรุงให้มีนโยบายในด้านการจัดการที่ชัดเจน สร้างระบบการสื่อสาร รวมถึงเตรียมความพร้อมด้านทรัพยากรเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการเป็นอาสาสมัครกับกิจกรรมของรัฐ

การมีส่วนร่วมของชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันและการแพร่เชื้อโควิด-19 (Li, 2023) ได้สร้างการเป็นพลเมืองที่ตื่นตัว (Active citizen) ให้เกิดขึ้น การมีส่วนร่วมอย่างกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมของชุมชนสามารถนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการป้องกันและเพิ่มผลกระทบสูงสุด (Voinea et al., 2022) ความพยายามในการเพิ่มการมีส่วนร่วมของชุมชน ได้แก่ การเข้าสังคม (Socialization) การให้คำปรึกษา (Counseling) การสอนสุขศึกษา (Health education) และการอภิปราย (Discussion) (Kang et al., 2022; Li et al., 2022) ด้วยการสร้างความตระหนักรู้ของสาธารณชนและส่งเสริมการมีส่วนร่วม กิจกรรมเหล่านี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างชุมชนที่มีสุขภาพดี ป้องกันการแพร่กระจายและการแพร่เชื้อของโควิด-19 และลดอัตราการเจ็บป่วยและการเสียชีวิต (Drugau-Constantin & Anghel-Sienert, 2022) โดยรัฐควรเข้าไปจัดการสนับสนุนปัจจัยทางเศรษฐกิจและสังคมที่ขาดแคลนทรัพยากร และสภาพความเป็นอยู่ที่ไม่ดี ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนและการยึดมั่นในมาตรการป้องกัน (Floridou & Naik, 2022)

จากกรณีศึกษากลุ่มเส้นด้ายเห็นได้ว่าการเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น (Altruism) และอาสาสมัคร (Volunteerism) เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดในบริบทของพฤติกรรมกรช่วยเหลือ แต่มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่าง การเห็นแก่ประโยชน์ผู้อื่น คือความห่วงใยอย่างไม่เห็นแก่ตัวและความเต็มใจที่จะกระทำเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น โดยไม่คาดหวังผลประโยชน์ส่วนตัวหรือการตอบแทนในรูปแบบใด ๆ เกี่ยวข้องกับการดูแลสวัสดิภาพของผู้อื่นอย่างแท้จริงและการกระทำที่เป็นประโยชน์ต่อพวกเขา แม้ว่าอาจต้องเสียสละส่วนตัวก็ตาม นับเป็นความรู้สึกมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสังคม ในทางกลับกัน อาสาสมัคร หมายถึง การเสนอเวลา ทักษะ หรือทรัพยากรเพื่อสนับสนุนองค์กร หรือชุมชนโดยสมัครใจ แม้ว่าอาสาสมัครอาจไม่คาดหวังค่าตอบแทนทางการเงินโดยตรง แต่พวกเขาอาจคาดหวังผลตอบแทนที่จับต้องไม่ได้หลายอย่าง เช่น ความพึงพอใจส่วนบุคคลหรือการพัฒนาทักษะ (Penner et al., 2005)

การตัดสินใจเป็นอาสาสมัครของสมาชิกกลุ่มเส้นด้ายในช่วงที่เกิดโรคระบาดนั้นได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสร้างแรงบันดาลใจและอุปสรรคต่าง ๆ แรงจูงใจ เช่น คุณค่าของงาน ความเข้าใจ การเพิ่มประสิทธิภาพ อาชีพ สิ่งจูงใจ รัฐบาล สังคม และข้อมูลประชากร ในทางกลับกันพบอุปสรรค ได้แก่ ความกลัว การขาดการฝึกอบรมและความรู้ การขาดแคลนอุปกรณ์ป้องกัน (Personal Protection Equipment: PPE) ความไม่เตรียมพร้อมและความไม่แน่นอนในบทบาท และการขาดความสนใจ การสนับสนุน และการป้องกัน เป็นต้น (Susanti et al., 2023) อาสาสมัครที่คาดหวังว่าจะได้รับความรู้สึกเติมเต็มส่วนบุคคล การได้รับการยอมรับทางสังคม และทักษะใหม่ ๆ หรืออาจเรียกได้อีกอย่างว่า รางวัลที่จับต้องไม่ได้ เพื่อแลกกับเวลาและความเสียสละอุทิศตัวในกิจกรรมของต่างของรัฐ นอกจากนี้ พวกเขาอาจคาดหวังการยอมรับทางสังคมหรือ

ชื่อเสียงเชิงบวกภายในชุมชนของตน หรือรางวัลภายนอก (Piliavin & Charng, 1990) นำไปสู่แนวทางการพัฒนาที่ภาครัฐจะสามารถสร้างระบบอาสาสมัครที่จูงใจให้ประชาชนและภาคส่วนอื่นๆเข้าร่วมกับรัฐได้

ในด้านแนวทางการพัฒนาระบบอาสาสมัครนั้น การพัฒนาระบบ Primary care หรือ สาธารณสุขปฐมภูมิ เป็นสิ่งที่รัฐควรจัดให้มี ในขณะที่การพัฒนาระบบอาสาสมัครเป็นสิ่งที่รัฐสามารถบูรณาการงานร่วมกับประชาชน ภาคประชาสังคม ภาคเอกชน ฯลฯ การสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่ที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการบริการสังคมเป็นกระบวนการสำคัญในการพัฒนากลุ่มอาสาสมัครที่มีความพร้อมต่อการบริการอาสาสมัครรุ่นใหม่สามารถมาจากระดับความพร้อมต่าง ๆ เช่น อาสาสมัครระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว โดยมีการเน้นความรับผิดชอบ การทำงานเป็นทีม และทักษะการสื่อสารเป็นหลัก การสร้างอาสาสมัครรุ่นใหม่เป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนากลุ่มอาสาสมัครที่มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมในการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ Miao et al. (2021) ชุมชนสามารถรับมือกับโรคโควิด-19 ด้วยการใช้ระบบอาสาสมัครเพื่อร่วมจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข ความร่วมมือระยะยาวระหว่างกลุ่มประชาชนและรัฐบาลจะทำให้เกิดงานอาสาสมัครเป็นผลดีต่อ การทำงานร่วมกันของประชาชนในพื้นที่ องค์กรสังคม ภาคเอกชน และรัฐบาลท้องถิ่นเป็นสิ่งมีค่าในการเติมเต็มช่องว่างในการบริการสาธารณะในช่วงวิกฤติอาสาสมัครในชุมชนที่มีประสบการณ์เป็นบทบาทสำคัญในการตอบสนองต่อการระบาดของโรคในลักษณะเดียวกันที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ (Miao et al., 2021)

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้เกิดทั้งความท้าทายและโอกาสในการมีส่วนร่วมของพลเมืองเพื่อตอบคำถามที่ว่า “ทำไมคนไทยถึงต้องช่วยกันเอง” จะเห็นได้ว่าสถานการณ์วิกฤติแม้ว่าจะเป็อุปสรรคต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน แต่ก็ยังเปิดโอกาสใหม่สำหรับความร่วมมือและการสร้างบริการสาธารณะร่วมกัน (Pamenang & Prihanto, 2022) เมื่อปัจเจกชนมองเห็นปัญหาสาธารณะร่วมกันไม่ว่าจะเป็นผลมาจากการบริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพและนโยบายของรัฐบาล หรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจส่วนตนก็ดี สถานการณ์นี้ได้ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของปัจเจกชน ซึ่งเอื้อต่อการมีส่วนร่วมของพลเมือง ประชาชนเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในบทบาทของการเป็นอาสาสมัครได้

## ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผลของการวิจัยชี้ให้เห็นว่านโยบายของรัฐและมาตรการต่าง ๆ ของรัฐซึ่งปัจจุบัน ยังมีปัญหาอยู่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อสนับสนุนให้การทำงานของระบบอาสาสมัครโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบอาสาสมัครด้านสาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับความเป็นความตายของประชาชน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รัฐบาลควรมีมาตรการสำคัญในการแบ่งขอบเขตการทำงานของกลุ่มอาสาต่าง ๆ โดยระบุ กลุ่มอาสาที่สามารถรวมตัวได้อย่างอิสระ แยกออกจากกลุ่มอาสาที่ต้องถูกควบคุมโดยรัฐบาลมีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนทรัพยากรด้านต่าง ๆ เพื่อให้กลุ่มอาสาสมัครเหล่านั้นสามารถ มีทรัพยากรที่เพียงพอในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบกรณีศึกษาจึงเป็นผลลัพธ์เฉพาะตัวที่ไม่อาจเป็นตัวแทนของงานอาสาสมัครประเภทอื่นๆหรือกลุ่มอื่นๆ ที่มีบริบทแตกต่างกันออกไปได้ ในงานวิจัยชิ้นในอนาคตนั้น สามารถทำการศึกษกรณศึกษาอื่นที่มีปัจจัยภายนอกและภายใน รวมถึงบริบทที่แตกต่างกันเพื่อให้เกิดการศึกษาเปรียบเทียบได้

### เอกสารอ้างอิง

ถวิลวดี บุรีกุล, (2565). **ตัวชี้วัดการมีส่วนร่วม** (E-book). สถาบันพระปกเกล้า: กรุงเทพฯ.

<https://www.kpi-lib.com/flippdf/kpiebook65034/kpiebook65034.html#p=2>

รายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน. (2560). **การพัฒนารูปแบบการดำเนินการกิจกรรมภาครัฐ: การปฏิรูประบบงานอาสาสมัครในภาครัฐ.**

[https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/download/usergroup\\_disaster/2-21.pdf](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/download/usergroup_disaster/2-21.pdf)

เส้นด้าย ZEN-DAI. (2564). **องค์กรอาสาสมัครเส้นด้าย ZEN-DAI.** <https://zen-dai.org/about-us/>

Alias, S. N., Ismail, M., Suandi, T., & Omar, Z. (2018). Enhancing Volunteerism in Healthcare: Mediating Effect of Social Network. **The International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, 8(12), 155-177.

<http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i12/5003>

Drugau-Constantin, A., & Anghel-Sienert, A. K. (2022). Challenges of Civic Participation at EU-Level During COVID-19 Pandemic: European Citizens' Initiative. **Applied Research in Administrative Sciences**, 3(1). <https://doi.org/10.24818/aras/2022/3/1.01>

Floridou, G. A., & Naik, R. R. (2022). Community Engagement for COVID-19 Prevention and Control: A Systematic Review. **Public Health and Toxicology**, 2(2), 10. <https://doi.org/10.18332/pht/149230>

Kang, S. K., Dove, S., & Kim, H. (2022). Communication Factors Influencing Behavioral Intention of Prevention and Community Engagement during COVID-19 in the United States. **Journal of Media Research**, 15(2), 5-25. <https://doi.org/10.24193/jmr.43.1>

Li, W. K. (2023). **Overlapping Functions: Volunteering and Other Forms of Civic Participation in the COVID-19 Disaster** (Preprint). <https://doi.org/10.31235/osf.io/upw43>

Li, X., Fu, P., & Li, M. (2022). The Complex Media Effects on Civic Participation Intention Amid COVID-19 Pandemic: Empirical Evidence from Wuhan College Students. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, 19(17), 11140. <https://doi.org/10.3390/ijerph191711140>

- Miao, Q., Schwarz, S., & Schwarz, G. (2021). Responding to COVID-19: Community volunteerism and coproduction in China. **World Development**, **137**, 105128. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2020.105128>.
- Pamenang, G. U., & Prihanto, P. (2022). Community Participation in Covid-19 Prevention and Transmission. **Jurnal Kesehatan**, **11(1)**, 33-38. <https://doi.org/10.46815/jk.v11i1.75>
- Penner, L. A., Dovidio, J. F., Piliavin, J. A., & Schroeder, D. A. (2005). Prosocial behavior: Multilevel perspectives. **Annual Review of Psychology**, **56**, 365-392. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.56.091103.070141>
- Piliavin, J. A., & Charng, H. W. (1990). Altruism: A review of recent theory and research. **Annual Review of Sociology**, **16**, 27-65. <https://doi.org/10.1146/annurev.so.16.080190.000331>
- Rusu, D. E. (2018). Volunteerism: A Practical Type of Education for Enabling Development of Societal Abilities. A Literature Review. **Research Journal of Social Science & Management**, **8(4)**, 46-51.
- Snyder, M., & Maki, A. (2015). Volunteerism, Psychology of. In **International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences: Second Edition** (pp. 268-272). Elsevier Inc.. <https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22021-7>
- Stukas, A., Daly, M., & Cowling, M. J. (2005). Volunteerism and social capital: a functional approach. **Australian journal on volunteering**, **10(2)**, 35-44.
- Susanti, R. D., Yudianto, K., Mulyana, A. M., & Amalia, I. N. (2023). A Systematic Scoping Review of Motivations and Barriers in COVID-19 Volunteering Among Health Students: The Potential for Future Pandemic Volunteers. **Journal of Multidisciplinary Healthcare**, **16**, 1671-1681. <https://doi.org/10.2147/jmdh.s411896>.
- Tian, L., & Wang, W. (2022). Attribution of Community Emergency Volunteer Behavior During the covid-19 Pandemic: A Study of Community Residents in Shanghai, China. **Voluntas**, **34(2)**, 239-251. <https://doi.org/10.1007/s11266-021-00448-1>.
- Voinea, C., Profiroiu, C. M., & Profiroiu, A. (2022). The Public Participation of Civic Initiative Groups during the Covid-19 Pandemic in Romania: An Exploration of Public Participation Definitions, Obstacles, and Opportunities. **Nispacee Journal of Public Administration and Policy**, **15(2)**, 194-219. <https://doi.org/10.2478/nispa-2022-0019>