

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

โครงการอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นโครงการที่สนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นกลไกเชื่อมประสานการทำงานของภาครัฐกับภาคประชาชน ด้านการพัฒนาสังคมในระดับพื้นที่ โดยเชื่อมั่นในพลังความร่วมมือในการทำงานเพื่อสังคมของอาสาสมัคร ฯ และภาคีการพัฒนา เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ภาคประชาชนร่วมเป็นกลไกในการเชื่อมประสานการสำรวจติดตามรายงานสถานการณ์ทางสังคม เฝ้าระวังและเตือนภัยทางสังคม ประสานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหา และผลักดันให้เกิดการจัดทำแผนงานโครงการเพื่อป้องกันแก้ไขปัญหาสังคมในระดับหมู่บ้าน/ชุมชนให้ครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ทั้งในส่วนภูมิภาคและกรุงเทพมหานคร ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัคร ฯ จะไม่ได้รับค่าตอบแทน และต้องเสียสละเวลา แรงกาย และทุนทรัพย์ของตนเองในการทำงานอีกด้วย ซึ่งเป็นปัญหาหนึ่งของการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ฯ

โดยเห็นได้จากจำนวนอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ได้ขึ้นทะเบียนกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด มีจำนวนที่มีอยู่ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งศึกษาแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรอาสาสมัคร ฯ และการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพไว้ การวิจัยครั้งนี้ จึงมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพการดำเนินงาน และสภาพปัญหาในระหว่างการทำงานในจังหวัดตราด และศึกษาประเด็นสำคัญที่ทำให้อาสาสมัคร ฯ ดัดสันใจเข้ามา และออกจากการทำงานอาสาสมัคร

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่ยังปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ฯ ซึ่งการคัดเลือกแบ่งตามพื้นที่ ซึ่งมีจำนวน 7 อำเภอ ฯ ละ 2 คน เป็นกลุ่มคนที่มีความมุ่งมั่น และใส่ใจในการทำงาน จำนวน 14 คน และอดีตอาสาสมัคร ฯ ที่ลาออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ จำนวน 3 คน รวมเป็นจำนวน 17 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์

เนื้อหา (Content Analysis)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพภูมิหลังของผู้ถูกสัมภาษณ์

ลักษณะทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นเพศชาย จำนวน 8 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน โดยอายุของผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมดมีอายุมากกว่า 40 ปี และเป็นกลุ่มคนที่มีการครบครันแล้ว ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร และอาชีพค้าขาย มีรายได้เฉลี่ยต่ำสุดของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ประมาณ 8,000 บาท และสูงสุด คือ ประมาณ 50,000 บาท

ส่วนที่ 2 ประเด็นสำคัญที่ทำให้ประชาชนในเขตจังหวัดตราด ตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราด

ในการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Motivation) เป็นพื้นฐานในการวิเคราะห์ประเด็นสำคัญที่ทำให้ประชาชนตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ฯ จะสังเกตได้ว่าเมื่อพื้นฐานการดำรงชีวิตที่เป็นปัจจัย 4 ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์หรือมนุษย์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานเหล่านั้นแล้ว มนุษย์ย่อมที่จะต้องการสิ่งที่มีมากกว่าปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เช่น ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเข้าสังคม ชื่อเสียงเกียรติยศหรือการยกย่องนับถือ หรือแม้แต่ความต้องการความสมหวังในชีวิตในด้านอื่น ๆ ตามลำดับ (Maslow, 1943) โดยสามารถสรุปเป็นประเด็นดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 ความต้องการในปัจจัย 4 เพื่อการดำรงชีวิต

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ในประเด็นด้าน “ความต้องการปัจจัยพื้นฐานที่อาจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ประชาชนตัดสินใจมาเป็นอาสาสมัคร ฯ” ซึ่งครอบคลุมถึงการสัมภาษณ์ผู้ที่ออกจากความเป็นอาสาสมัคร ฯ ไปแล้ว ได้สะท้อนให้เห็นว่า ปัจจัยพื้นฐานตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) อาจจะไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ฯ ของประชาชนในจังหวัดตราด ขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับแนวคิดของ อีเวนส์ (Evans, 1971, pp. 31 - 38) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน อีกทั้งกิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้น ย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้นั้น อาจจะนำมาสรุปได้ว่า การตัดสินใจเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ฯ ของประชาชนในจังหวัดตราด เป็นผลมาจากความต้องการภายในมากกว่าปัจจัยภายนอก เช่น วัตถุประสงค์ของ หรือ ค่าตอบแทน เป็นต้น

ประเด็นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่า การเป็นอาสาสมัคร ฯ เป็นส่วนช่วยให้รู้สึกถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสอดคล้องกับ “ความต้องการทางด้านความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security Needs or Safety Needs)” ตาม

แนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) ที่กล่าวว่า “เมื่อความต้องการด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยก็จะเข้ามาเป็นบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม รวมถึงความมั่นคงของการทำงาน เช่น การไม่ถูกปลดออก ไล่ออกจากงาน เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ อีเวนส์ (Evans, 1971, pp. 31 - 38) ตามที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 3.2 ว่า ความต้องการภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งออกมา

ประเด็นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่า การเป็นอาสาสมัคร ๆ มีส่วนช่วยทางด้านสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ “ความต้องการทางสังคม (Social Needs)” ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) ที่กล่าวว่า “เมื่อความต้องการสองประการแรกได้รับการตอบสนองแล้วก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น ได้แก่ ความต้องการทางสังคม ซึ่งหมายถึงความต้องการที่เป็นส่วนหนึ่งทางสังคม และได้รับการยอมรับจากกลุ่มสังคมต่าง ๆ ต้องการมิตรภาพ ความพอใจรักใคร่ ความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น” นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ บาร์นาร์ด (Barnard, 1974, pp. 142 - 148) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานจึงประกอบด้วยองค์ประกอบหลายประการอย่างกรณี สภาพการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงทางสังคม ซึ่งจะทำให้บุคคลรู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการทำงาน เช่น การรวมตัวจัดตั้งสมาคมของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อสร้างผลประโยชน์ร่วมกัน

ประเด็นที่ 4 ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศหรือการได้รับการยกย่องนับถือ

จากข้อมูลในบทที่ 4 สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่า การเป็นอาสาสมัคร ๆ มีส่วนช่วยทางด้านการมีชื่อเสียงเกียรติยศ หรือได้รับการยกย่องนับถือ ซึ่งสอดคล้องกับ “ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ หรือได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs or Egoistic Needs)” ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) ที่กล่าวว่า “ความต้องการนี้เพื่อจะมีฐานะเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง การได้รับการเชิดชูยกย่องสรรเสริญ การได้รับการตระหนักว่าเป็นบุคคลสำคัญ เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย” นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ สุพัตรา สุภาพ (2536, หน้า 138 - 140) ให้ความคิดเห็นว่า แรงจูงใจคือสิ่งที่ทำให้มีกำลังทั้งกายและใจในการทำงาน ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายทาง อย่างกรณี ความต้องการทางสังคม ต้องการให้ได้รับการยกย่องชมเชย ปลอดภัย อยากรักและถูกรัก

ประเด็นที่ 5 ความต้องการความสมหวังหรือเป้าหมายสำคัญในชีวิต

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เห็นว่า การเป็นอาสาสมัคร ๆ มีส่วนช่วยทางด้านความสมหวังในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ “ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-

Actualization Needs)” ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) ที่กล่าวว่า “เป็นความต้องการขั้นสูงสุดเป็นความต้องการซึ่งคนส่วนมากนึกอยากจะเป็น นึกอยากจะได้ การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการในขั้นนี้ก็จะได้รับการยกย่องว่าเป็นบุคคลพิเศษความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการที่จะได้พิสูจน์ความสามารถของตนเองจนประสบความสำเร็จตามที่ปรารถนาและรู้ดีกว่าตนเองได้บรรลุถึงสิ่งสุดยอดของความใฝ่ฝันแล้ว (A Feeling of Accomplishment and Attainment)”

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค

สภาพการทำงาน

อาสาสมัคร ฯ ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนงานด้านการพัฒนาสังคม และสร้างกระแสการมีส่วนร่วมป้องกันและแก้ไขปัญหามหาชนเพื่อให้ชุมชนมีการพัฒนาที่ยั่งยืนให้เกิดความมั่นคงแก่ประชาชนในพื้นที่ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงมีบทบาทภารกิจที่สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. การสำรวจและรวบรวมข้อมูลด้านสถานการณ์ปัญหาในท้องถิ่น

ภารกิจ การชี้เป้า - เฝ้าระวัง ซึ่งจะต้องนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ประสบปัญหาทางสังคม และข้อมูลสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน ขั้นตอนแรก อาสาสมัคร ฯ จะต้องปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการเก็บข้อมูลผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อนในพื้นที่ โดยจะเริ่มจากการนำข้อมูลมาจากผู้นำชุมชน เช่น ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน และสมาชิก อบต. และข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ของสำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด เป็นต้น หลังจากนั้นอาสาสมัคร ฯ ก็จะเริ่มปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ของตนเองเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสด้วยตนเอง โดยข้อมูลทั้ง 2 ทางมาเปรียบเทียบ แก้ไข และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเป็นฐานข้อมูลในการช่วยเหลืออันเป็นฐานข้อมูลนำไปสู่การป้องกัน และแก้ไข

2. การประสานดำเนินงานกับเครือข่ายในระดับชุมชน

การเชื่อมกลุ่มเดิม - เสริมสร้างกลุ่มใหม่ เป็นภารกิจในการประสานการดำเนินงานในระดับชุมชน นอกชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน เนื่องจากการดำเนินงานของอาสาสมัคร ฯ จะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ประสานดำเนินงานกับเครือข่ายในระดับชุมชน นอกชุมชน ทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อประสานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้มีความครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้บุคคลดังกล่าวสามารถเข้าถึงสิทธิที่ตนเองพึงจะได้รับจากภาครัฐ เพื่อนำมาพัฒนาได้พัฒนาคุณภาพชีวิตให้ดีขึ้น รวมทั้งสามารถเข้าถึงสวัสดิการอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน

3. การร่วมจัดทำแผนชุมชน กับภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ภารกิจการจัดทำแผนชุมชน เนื่องจากแผนชุมชนมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การพัฒนา

สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม กระตุ้นให้ชุมชนร่วมมือ ร่วมใจกัน ระดมความคิดร่วมกันแก้ไขปัญหา ซึ่งการร่วมจัดทำแผนนั้นจะเป็นทั้งแผนชุมชน แผนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแผนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ โดยในการจัดทำแผนในแต่ละครั้งจะต้องมีข้อมูลของคนในพื้นที่ เพื่อนำมาวิเคราะห์สภาพปัญหา แล้วนำมาวางแผนร่วมกัน และแผนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ในระหว่างการทำประชาคม หรือการจัดทำแผนนั้น อาสาสมัคร ฯ ส่วนใหญ่จะได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีกับภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แต่จะมีเพียงบางพื้นที่ส่วนน้อยที่ประชาชนไม่ให้ความร่วมมือ เนื่องจากประชาชนยังไม่เห็นความสำคัญในการร่วมจัดทำแผนชุมชน อีกทั้งยังไม่ตระหนักถึงผลได้ผลเสียที่ตนจะได้รับจากการร่วมจัดทำแผนชุมชน

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

จากการสัมภาษณ์กลุ่มอาสาสมัคร ฯ ซึ่งครอบคลุมถึงการสัมภาษณ์ผู้ที่ออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ ไปแล้วในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงาน ปัญหา และอุปสรรคในระหว่างปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับอีเวนส์ (Evans, 1971, pp. 31 - 38) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน เน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน อีกทั้งกิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้น ย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้นั้น อีเวนส์ ได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานว่า ถึงแม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ก็มีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ ความสามารถในการทำงาน ขาดอิสรภาพ ก็จะทำให้กิจกรรมนั้นขาดตอน กิจกรรมที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่สม่ำเสมอและความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน และ ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้น จะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

ดังนั้น เมื่ออาสาสมัคร ฯ ปฏิบัติหน้าที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา หรือเกิดความความขัดแย้งอาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ ดังรายละเอียดของสภาพปัญหา และอุปสรรคที่พอจะสรุปได้จากอาสาสมัคร ฯ ได้ ดังนี้

1. องค์ความรู้ของอาสาสมัคร ฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอ

เนื่องจากบทบาทหน้าที่ และภารกิจของอาสาสมัคร ฯ จะต้องมีการรวบรวมและนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหา ข้อมูลด้านสถานการณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เพื่อนำไปสู่การดำเนินงาน เพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหา แต่อาสาสมัคร ฯ บางคนยังมีองค์ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน อย่างกรณี คนพิการ

หากยังไม่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับงานด้านคนพิการ การที่จะดำเนินการช่วยเหลือ ทั้งการให้คำปรึกษา หรือประสานส่งต่อในการช่วยเหลือ อาจจะไม่มีความถูกต้องและครอบคลุมได้

2. สภาพพื้นที่การดำเนินงานของอาสาสมัคร ฯ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้วยจังหวัดตราด เป็นจังหวัดที่มีอาณาบริเวณที่เป็นแผ่นดิน ภูเขา พื้นน้ำ และทะเล

โดยมีการปกครองเป็น 7 อำเภอ และมี 2 อำเภอที่มีสภาพความเป็นอยู่ เป็นภูเขา หรือสภาพเป็นเกาะ คือ อำเภอเกาะกูด กับอำเภอเกาะช้าง ซึ่งการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ฯ อาจจะไม่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือ หรือการประสานส่งต่อกับสำนักงาน ฯ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด เนื่องจากการเดินทางค่อนข้างจะลำบาก โดยเฉพาะอำเภอเกาะกูด ที่อยู่ห่างไกล ทำให้การประสานส่งต่อไม่สามารถทำได้บ่อยครั้ง เพราะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างที่จะสูงจึงเป็นเหตุให้การช่วยเหลืออาจจะไม่มีความครอบคลุมมากนัก

3. พื้นที่การดำเนินงานไม่เหมาะสมกับจำนวนอาสาสมัคร ฯ ที่รับผิดชอบ

สภาพปัญหาการทำงานของอาสาสมัคร ฯ พบว่า การทำงานของอาสาสมัคร ฯ ไม่เหมาะสมกับพื้นที่ ฯ รับผิดชอบ เนื่องจากอาสาสมัคร ฯ มีอยู่ตามหมู่บ้านก็จริง แต่เนื่องจากมีจำนวน 1 คนต่อ 1 หมู่บ้านเท่านั้น แม้ภายในตำบลอาจมีอาสาสมัครรวมกันอยู่หลายคน แต่เมื่อแบ่งภาระหน้าที่การทำงานลงพื้นที่ตามหมู่บ้าน พบว่าความหนาแน่นของประชากร มีจำนวนไม่เท่ากัน ในพื้นที่ ฯ มีประชากรน้อย อาสาสมัคร ฯ 1 คน สามารถดูแลได้ทั่วถึง กับในบางพื้นที่ ฯ มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก อาสาสมัคร ฯ เพียง 1 คน ก็ไม่สามารถที่จะดูแลประชากรในพื้นที่ได้อย่างทั่วถึง ซึ่งก็ถือว่าเป็นอุปสรรคในการทำงาน เนื่องจากพื้นที่จังหวัดตราด มิได้มีเพียงคนในพื้นที่อย่างเดียว ยังประกอบด้วยประชากรแฝงอีกเป็นจำนวนมาก

4. ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว

เนื่องจากอาสาสมัคร ฯ แต่ละคนก็มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัว มีหน้าที่การทำงานที่ต้องทำเพื่อหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว การดูแลเอาใจใส่กลุ่มผู้รับบริการจึงอาจจะยังไม่ทั่วถึง หรือแม้กระทั่งบางครั้งกลุ่มผู้มีปัญหาความเดือดร้อนภายในชุมชน ไม่ทราบภารกิจของอาสาสมัคร ฯ จึงไม่สามารถเข้าถึงบริการได้ ซึ่งอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง การรวมกลุ่มการเข้ากลุ่มของประชาชนในการประชุมหมู่บ้าน การจัดทำแผนอาจจะได้รับความร่วมมือน้อย การกระจายข่าวสารภายในชุมชนจึงอยู่ในวงแคบ ๆ เท่านั้น และจากภาระหน้าที่หลักของอาสาสมัคร ฯ จึงเป็นผลทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนในการให้บริการอาจยังไม่ครอบคลุมเพราะอาสาสมัคร ฯ ต้องใช้ระยะเวลาในการสำรวจซึ่งต้องเป็นเวลาที่หยุดจากการทำภารกิจหลักของอาสาสมัคร ฯ เอง

5. ปัจจัยทางการเงิน

เนื่องจากการทำงานเป็นอาสาสมัคร ฯ ไม่มีค่าตอบแทน ฉะนั้นการลงพื้นที่ ฯ อยู่ห่างไกล

จากความเจริญ อยู่ห่างไกลชุมชนอาจเป็นไปได้ยาก อาสาสมัคร ฯ มีจิตใจเสียสละก็จริง แต่ก็จำเป็นที่จะต้องใช้เงินเพื่อขับเคลื่อนการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การลงพื้นที่ ฯ ต้องใช้ยานพาหนะเพื่อเดินทาง ก็จำเป็นที่จะต้องใช้เงินซื้อน้ำมันเชื้อเพลิง การทำงานด้วยใจนั้นมีอยู่จริง แต่บางครั้งจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเพื่อขับเคลื่อนการทำงานด้วย ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานเพื่อเสียสละต่อคนในชุมชนจึงมีน้อย จะพบเพียงในกลุ่มของผู้ที่เป็นผู้นำชุมชนอยู่ก่อนแล้วที่เข้ามาทำงานตรงนี้ ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะได้รับแต่งตั้งให้มาทำงานเป็นอาสา ฯ เพราะมีทุนทางสังคมอยู่แล้ว

ส่วนที่ 4 ประเด็นสำคัญที่ทำให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

จังหวัดตราด ตัดสินใจลาออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ

ประเด็นปัญหาหลัก (จากการสัมภาษณ์อดีตอาสาสมัคร ฯ)

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มอดีตอาสาสมัคร ฯ ในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลาออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ พบว่า มีความหลากหลายในประเด็นสำคัญ การเข้ามาทำงานอาสาสมัคร ฯ จึงต้องมาด้วยความพร้อมในทุกด้าน ทั้งทางด้านจิตใจ การมีใจเสียสละอยากช่วยเหลือ ความพร้อมของร่างกาย เนื่องจากต้องลงสำรวจพื้นที่ ด้านครอบครัวมีความเข้าใจกันระหว่างคนในครอบครัว และด้านเศรษฐกิจ เมื่ออาสาสมัคร ฯ รู้สึกว่าขาดความพร้อมด้านใดด้านหนึ่ง จึงอาจจะเป็นสาเหตุที่มีผลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับ ภิญโญ สาร (2512, หน้า 10) ได้กล่าวถึงบทบาทตามความคิดเห็นของ เกทเซสต์ (Getzest, 1968 อ้างถึงใน ภิญโญ สาร (2512, หน้า 10) ไว้ว่า การดำเนินงานขององค์กรใดก็ตาม รวมทั้งองค์การศึกษา ถ้าจะให้ทำงานดำเนินไปเหมาะสมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งดำรงตำแหน่งในองค์กรนั้น ๆ รับผิดชอบปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการปฏิบัติงานจะดำเนินไปด้วยดีก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติไม่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายใดก็ตาม มีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการที่จะกำหนด หรือนึกคิด หรือคาดคะเนให้ปฏิบัติว่าทำอะไร อย่างไร

ดังนั้น สามารถที่จะสรุป และวิเคราะห์สาเหตุในการออกจากอาสาสมัคร ฯ ที่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหา ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจในการลาออกได้ ดังนี้

ด้านความไม่ชัดเจนในเรื่องสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน

จากการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัคร ฯ นั้น เป็นงานที่ทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน โดยเฉพาะในชุมชนของตนเอง อาสาสมัคร ฯ ส่วนใหญ่จึงเป็นอาสาสมัครของหน่วยงานอื่นด้วย ไม่ใช่ปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ฯ อย่างเดียว ดังนั้น การดำเนินงานของอาสาสมัคร ฯ จึงมีโอกาสนในการที่พบปะ พูดคุย เปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้ระหว่างกันอยู่เสมอ

รวมทั้งมีการประชุม หรืออบรมร่วมกัน มีการติดต่อประสานงานระหว่างกัน มีการทำงานร่วมกัน ดังนั้น เมื่อมีการทำกิจกรรมร่วมกันค่อนข้างบ่อย อย่างกรณีมีการอบรมของอาสาสมัคร ฯ เมื่อเกิดปัญหาในการดำเนินงานระหว่างการอบรม ซึ่งไม่มีการพูดคุยสร้างความเข้าใจระหว่างกันและไม่มี ความสัมพันธ์ส่วนตัวที่ดีต่อกันแล้ว เมื่อเกิดปัญหาจึงไม่มีการพูดคุย หรือปรับความเข้าใจระหว่างกัน และไม่มีแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหา การเกิดปัญหาในกลุ่มอาสาสมัครจึงไม่ได้มีการแก้ไขได้ อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

ด้านค่าตอบแทน

การดำเนินงานของอาสาสมัคร ฯ ที่ทำงานติดต่อสื่อสารและประสานระหว่างราษฎรใน พื้นที่กับเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งการทำงานของอาสาสมัคร ฯ นั้นไม่ได้รับค่าตอบแทนใด ๆ และต้องเสียสละเวลา แรงกายและทุนทรัพย์ของตนเองในการทำงาน ทำให้อาสาสมัคร ฯ บางคนเข้ามาปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เมื่อเกิดปัญหาภายในครอบครัว โดยเฉพาะเกี่ยวกับเรื่องค่าใช้จ่าย อย่างกรณีผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 16 จำเป็นที่จะต้องลาออกจาก การเป็นอาสาสมัคร ฯ เพื่อที่จะไปประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัว ดังนั้น การที่อาสาสมัคร ฯ ไม่มี ค่าตอบแทนให้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน หรือการดำรงชีพก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีส่วนที่ ทำให้อาสาสมัคร ฯ ต้องลาออก

ด้านสุขภาพ

เนื่องจากอาสาสมัคร ฯ บางคนที่ได้ลาออกไปไม่สามารถที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้เพราะเกิด อุบัติเหตุทางรถจักรยานยนต์และภายหลังจากการรักษาแล้วไม่สามารถที่จะกลับมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ดังเดิม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าวที่ได้จากการสัมภาษณ์อาสาสมัคร ฯ ที่ลาออกจากการปฏิบัติ หน้าที่นั้น สามารถสรุปได้พอสังเขป ดังนี้

การทำงานเป็นอาสาสมัคร ฯ โดยส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากการที่คนเหล่านั้น มีจิตอาสาและ เสียสละที่จะช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้ได้รับบริการจากรัฐอย่างทั่วถึงแต่เนื่องจาก อาสาสมัคร ฯ เองก็มีภาระหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบครอบครัว ต้องประกอบสัมมาอาชีพ ทำให้ ไม่สามารถที่จะทำงานได้อย่างทั่วถึง อีกทั้งการทำงานอาสาสมัคร ฯ ไม่ได้รับค่าตอบแทน ทำให้ขาด แรงจูงใจในการทำงาน เกิดการเปรียบเทียบการทำงานระหว่าง อสม. กับ อพม. ซึ่งการทำงานด้าน การให้บริการสังคมเหมือนกัน แต่ อพม. ไม่มีค่าตอบแทนในขณะที่ อสม. มีค่าตอบแทนเป็นผลทำให้ อาสาสมัคร ฯ จะมุ่งเน้นในการปฏิบัติหน้าที่เป็น อสม. มากกว่า แม้จะมีใจรักในด้านการให้บริการ ก็จริง และการทำงานในบางครั้งต้องมีค่าใช้จ่าย เมื่ออาสาสมัคร ฯ มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อ ครอบครัว การเบียดเบียนเงินที่จะให้แก่ครอบครัวเพื่อนำมาใช้จ่ายในงานอาสาสมัคร ฯ ถ้าคนใน

ครอบครัวที่ไม่เข้าใจในการทำงานก็อาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาครอบครัวได้ ฉะนั้นการเข้ามาทำงานอาสาสมัคร ๑ จึงต้องมาด้วยความพร้อมในทุกด้าน ทั้งทางด้านจิตใจ การมีใจเสียสละอยากช่วยเหลือ ด้านร่างกาย ความพร้อมของร่างกาย เนื่องจากต้องลงสำรวจพื้นที่ ด้านครอบครัว ความเข้าใจกันระหว่างคนในครอบครัวและด้านเศรษฐกิจ เมื่ออาสาสมัคร ๑ รู้สึกว่าขาดความพร้อมด้านใดด้านหนึ่งจึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจลาออก

ประเด็นปัญหารอง (จากการสัมภาษณ์อาสาสมัคร ๑ ปัจจุบันและอดีตอาสาสมัคร ๑)

จากประเด็นปัญหาหลัก (จากการสัมภาษณ์อดีตอาสาสมัคร ๑) ดังกล่าวข้างต้นแล้วยังพบว่าในระหว่างปฏิบัติงานอาสาสมัคร ๑ มีปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งอาจจะเป็นสาเหตุที่ทำให้อาสาสมัคร ๑ ตัดสินใจลาออกได้เพราะว่าก่อนที่จะอาสาสมัคร ๑ จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ทุกคนจะมีความพร้อมในเรื่องของปัจจัยพื้นฐาน ตามแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow, 1943) แต่เมื่อปฏิบัติงานได้ระยะเวลาหนึ่งแล้วจะพบปัญหาต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานอาสาสมัคร ๑ จึงอาจจะเป็นสาเหตุให้อาสาสมัคร ๑ ตัดสินใจลาออกได้โดยสามารถวิเคราะห์ได้ ดังนี้

1. สภาพพื้นที่การดำเนินงานของอาสาสมัคร ๑ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่

ด้วยจังหวัดตราด เป็นจังหวัดที่มีอาณาบริเวณที่เป็นแผ่นดิน ภูเขา พื้นน้ำ และทะเล โดยมีการปกครองเป็น 7 อำเภอ และมี 2 อำเภอที่มีสภาพความเป็นอยู่ เป็นภูเขา หรือสภาพเป็นเกาะ คือ อำเภอเกาะกูด กับอำเภอเกาะช้าง ซึ่งการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ๑ อาจจะไม่มีความคล่องตัวในการปฏิบัติหน้าที่ในการช่วยเหลือ หรือการประสานส่งต่อกับสำนักงาน ๑ หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับจังหวัด เนื่องจากการเดินทางค่อนข้างลำบากโดยเฉพาะอำเภอเกาะกูดที่อยู่ห่างไกลทำให้การประสานส่งต่อไม่สามารถทำได้บ่อยครั้ง เพราะมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างที่จะสูงจึงอาจจะเป็นอีกเหตุหนึ่งที่จะทำให้อาสาสมัคร ๑ ตัดสินใจลาออกได้

2. ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว

เนื่องจากอาสาสมัคร ๑ แต่ละคนก็มีภาระหน้าที่ต่อครอบครัว มีหน้าที่การงานที่ต้องทำเพื่อหารายได้เลี้ยงดูครอบครัว การเข้ามาทำงานอาสาสมัคร ๑ จึงต้องมาด้วยความพร้อมในทุกด้านทั้งทางด้านจิตใจ การมีใจเสียสละอยากช่วยเหลือ ความพร้อมของร่างกาย เนื่องจากต้องลงสำรวจพื้นที่ด้านครอบครัว ความเข้าใจกันระหว่างคนในครอบครัวและด้านเศรษฐกิจ เมื่ออาสาสมัคร ๑ มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัว การเบียดเบียนเงินที่จะให้แก่ครอบครัวเพื่อนำมาใช้จ่ายในงานอาสาสมัคร ๑ ถ้าคนในครอบครัวที่ไม่เข้าใจในการทำงานก็อาจส่งผลทำให้เกิดปัญหาครอบครัวได้ และเมื่ออาสาสมัคร ๑ รู้สึกว่าขาดความพร้อมด้านใดด้านหนึ่งจึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจลาออกของอาสาสมัคร ๑ ได้

3. ปัจจัยทางการเงิน

เนื่องจากการทำงานเป็นอาสาสมัคร ๑ ไม่มีค่าตอบแทน ถึงแม้ว่าก่อนที่อาสาสมัคร ๑ จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่จะมีความพร้อมในเรื่องของปัจจัยพื้นฐาน แต่เมื่อปฏิบัติงานได้ระยะเวลาหนึ่งแล้วจะพบปัญหาต่าง ๆ เข้ามา โดยเฉพาะพื้นที่ ที่อยู่ห่างไกลจากความเจริญอยู่ห่างไกลชุมชนอาจเป็นไปได้ยาก อาสาสมัคร ๑ มีจิตใจเสียสละก็จริง แต่ก็จำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินเพื่อขับเคลื่อนการทำงาน ยกตัวอย่างเช่น การลงพื้นที่ ๑ ต้องใช้ยานพาหนะเพื่อเดินทาง ก็จำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเงินซื้อน้ำมัน เชื้อเพลิง การทำงานด้วยใจนั้นมีอยู่จริง แต่บางครั้งจำเป็นที่จะต้องใช้จ่ายเพื่อขับเคลื่อนการทำงาน ด้วย ดังนั้น แรงจูงใจในการทำงานเพื่อเสียสละต่อคนในชุมชนจึงมีน้อยจะพบเพียงในกลุ่มของผู้ที่เป็นผู้นำชุมชนอยู่ก่อนแล้วและระหว่างการปฏิบัติงานเกิดปัญหาค่าใช้จ่ายอาจจะเป็นอีกเหตุผลหนึ่งที่ทางอาสาสมัคร ๑ จะตัดสินใจลาออก

อภิปรายผล

สำหรับการตัดสินใจของประชาชนในจังหวัดตราด เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ๑ จะสังเกตได้ว่า เมื่อพื้นฐานการดำรงชีวิตที่เป็นปัจจัย 4 หรือปัจจัยพื้นฐานได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์หรือมนุษย์มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานเหล่านั้นแล้ว มนุษย์ย่อมที่จะต้องการสิ่งที่มีมากกว่าปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เช่น ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเข้าสังคม ชื่อเสียงเกียรติยศหรือการยกย่องนับถือ หรือแม้แต่ความต้องการความสมหวังในชีวิตในด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับลำดับขั้นความต้องการตามลำดับ (Maslow, 1943)

เนื่องจากพื้นฐานการดำรงชีวิตที่เป็นปัจจัย 4 ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์หรืออาสาสมัคร ๑ มีความพึงพอใจต่อปัจจัยพื้นฐานเหล่านั้นแล้ว อาสาสมัคร ๑ ย่อมที่จะต้องการสิ่งที่มีมากกว่าปัจจัยพื้นฐานดังกล่าว เช่น ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเข้าสังคม ชื่อเสียงเกียรติยศหรือการยกย่องนับถือ หรือแม้แต่ความต้องการความสมหวังในชีวิตในด้านอื่น ๆ นอกจากนี้ อาสาสมัคร ๑ ส่วนใหญ่ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ๑ เพราะมีจิตอาสาต้องการจะช่วยเหลือคนในชุมชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึงให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีสามารถเข้าถึงสวัสดิการสังคมตามสิทธิที่ตนจะได้รับและเมื่อเข้ามาเป็นอาสาสมัคร ๑ แล้ว ยังเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ อาสาสมัคร ๑ บางคนเป็นผู้นำในชุมชนอยู่แล้วจึงต้องการที่จะมีองค์ความรู้ และเพิ่มศักยภาพในการที่จะช่วยเหลือคนในชุมชนให้มีความครอบคลุม พร้อมทั้งพัฒนาชุมชนของตนเองให้มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้น ทั้งนี้อาสาสมัคร ๑ จะเป็นผู้เสียสละทั้งแรงกาย แรงใจและทุนทรัพย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบนั้นได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึงจากอุดมคติ

ข้างต้นทำให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในการเป็นอาสาสมัคร ฯ ที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เพื่อส่วนรวม และอาสาสมัคร ฯ ยังรู้สึกว่าคุณค่าได้รับความเชื่อถือ และความไว้วางใจจากประชาชนในพื้นที่มากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกมาตร จึงเสถียร (2549) ที่ได้ศึกษาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุข ในสถานการณ์เปลี่ยนแปลง: การสังเคราะห์ความรู้สู่ยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า อาสาสมัครที่ได้รับการคัดเลือกเข้ามาเป็น อสม. มักเป็นผู้ที่ชุมชนเชื่อ และไว้วางใจว่าจะอุทิศตนให้กับการทำงานเพื่อชุมชน และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่าคนเรามีระดับความต้องการเป็นลำดับขั้น เมื่อความต้องการในระดับแรกได้รับการตอบสนอง จึงจะเกิดความต้องการในลำดับต่อไป แต่จะขัดแย้งกับงานวิจัยของ อัจฉริยา ยินดีสุข (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อสม. มีแรงจูงใจในขั้นความต้องการในด้านร่างกายและด้านความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว แต่แรงจูงใจขั้นความต้องการด้านสังคมและขั้นความต้องการชื่อเสียงนั้นยังไม่ได้ตอบสนองอย่างเต็มที่ แต่กลับพบว่า ความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีความต้องการมาก

แรงจูงใจทางความมั่นคง หรือปัจจัยด้านความปลอดภัย พบว่า การทำงานเป็นอาสาสมัคร ฯ จะช่วยให้มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้นเพราะการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัคร ฯ เป็นการช่วยเหลือคนในชุมชน และพัฒนาให้มีความเจริญก้าวหน้า คนส่วนใหญ่จะรู้จักซึ่งจะทำให้คนชุมชน หรือคนเคยได้รับการช่วยเหลือจะคอยเป็นผู้สอดคล้องดูแลในด้านความปลอดภัยในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และยังเป็นปัจจัยเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของอาสาสมัคร ฯ ได้มาก เนื่องจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ จะได้รับการอบรมมรดกความรู้ทั้งทางด้านวิชาการ มีเครือข่าย และสามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้มากขึ้น เนื่องจากการเข้ามาเป็น อสม. นั้นจะต้องได้รับการอบรมความรู้ทางสาธารณสุขเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา ยินดีสุข (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจด้านความปลอดภัยและความมั่นคงอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ในด้านการดูแลตนในครอบครัวและตนเองได้ สามารถทำงานได้ตามกำหนดของงาน เนื่องจากการเข้ามาเป็น อสม. นั้นจะต้องได้รับการอบรมความรู้ทางสาธารณสุขเบื้องต้น และนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ

แรงจูงใจทางสังคม อาสาสมัคร ฯ ได้รับการยอมรับจากคนในชุมชนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ฯ อย่างกรณี การเสนอ หรือการทำประชามติในแต่ละครั้งจะเป็นประจำทุกเดือน หรือเป็นประจำทุกปี ซึ่งในการทำประชามติแต่ละครั้งจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี เพราะในการทำประชามติจะเสนอกิจกรรม หรือโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อคนในชุมชน และตอบสนองต่อความต้องการของคนในชุมชนส่วนใหญ่ เพื่อที่จะได้ร่วมกันคิดร่วมจัดทำแผน และ

ร่วมกันทำงาน หากมีปัญหาระหว่างปฏิบัติงานก็สามารถที่จะปรึกษาหารือร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉริยา ยินดีสุข (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจด้านการยอมรับในสังคมและความรัก อยู่ในระดับค่อนข้างมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานของ อสม. มีกิจกรรมที่ทำให้ อสม. มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมทางด้านสาธารณสุข เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนด้านสุขภาพ การดูแลตนเองเมื่อเจ็บป่วย ให้ความรู้เรื่องไข้เลือดออก ไข้หวัดนก เป็นต้น และประชาชนในพื้นที่มาขอรับการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพกับ อสม. ทำให้ อสม. รู้ดีกว่าประชาชนในพื้นที่มีความเชื่อถือในตัว อสม. ทำให้ อสม. มีการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

แรงจูงใจทางด้านชื่อเสียงเกียรติยศ หรือได้รับการยกย่องนับถือ การมาเป็นอาสาสมัคร ๑ ทำให้คนในท้องถิ่นยอมรับยกย่องมากขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากการดำเนินงานของอาสาสมัคร ๑ จะต้องมีการให้คำปรึกษา แนะนำ ทำความเข้าใจกับคนในชุมชน ใช้เหตุผลในการดำเนินงานสร้างความเสมอภาค ความยุติธรรม และแสดงความจริงใจในการปฏิบัติงานกับทุกคนเหมือนเป็นตัวแทนคนชุมชนในการช่วยเหลือ และพัฒนาในชุมชนของตนเอง และการเป็นอาสาสมัคร ๑ ไม่ใช่เป็นเรื่องของการสร้างอภินิหาร แต่การทำงานของอาสาสมัคร ๑ เป็นเรื่องของการสร้างการยอมรับ สร้างบารมี ทำแต่สิ่งที่ดี ๆ ให้กับคนในชุมชนโดยเฉพาะเรื่องการช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน และไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมนึก วัชรदनัย (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง มุลเหตุจูงใจในการสมัครเขาดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีตำบลท่าตูม อำเภอศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี พบว่า ด้านชื่อเสียงเกียรติยศเป็นที่ต้องการของบุคคลทั่วไป แม้ว่าจะเป็นนามธรรม การเข้ามาเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลก็เช่นกัน เมื่อเข้ามาอยู่ในตำแหน่งนี้แล้วย่อมเป็นที่รู้จักของบุคคลต่าง ๆ ในท้องถิ่น เป็นที่ยอมรับว่ามีความสามารถ และชื่นชมยกย่อง ส่งผลให้เป็นเกียรติต่อวงศ์ตระกูลทั้งยังเป็นความภาคภูมิใจของตนเอง

แรงจูงใจทางด้านความสมหวังในชีวิต ทางด้านการได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้เสียสละ มีชื่อเสียงและเป็นแบบอย่างที่ดีของชาวบ้าน สมควรที่จะได้รับการยกย่องเป็นผู้เสียสละเพราะหน้าที่สำคัญของอาสาสมัคร ๑ คือ การช่วยเหลือผู้ที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน เป็นผู้เสียสละมีความทุ่มเท และตั้งใจทำงานอย่างแท้จริง ทำให้มีชื่อเสียงสามารถที่จะเป็นผู้นำของชุมชนได้ ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อัจฉริยา ยินดีสุข (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) ในพื้นที่ตำบลบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า แรงจูงใจการได้รับการยกย่อง อยู่ในระดับค่อนข้างน้อย จากการศึกษาพบว่าการปฏิบัติงานของ อสม. ไม่ได้

ต้องการโล่ หรือคำประกาศเกียรติคุณ เพราะ อสม. มีความเชื่อว่าการปฏิบัติงานของ อสม. นั้นมีประโยชน์ต่อชุมชน และประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบมากเพียงพออยู่แล้ว

สำหรับสภาพการทำงานของอาสาสมัคร ฯ ระหว่างการปฏิบัติหน้าที่จะพบปัญหา และอุปสรรคในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาหรือเกิดความความขัดแย้ง อาจจะมีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย องค์ความรู้ของอาสาสมัคร ฯ ในการปฏิบัติหน้าที่ยังมีไม่เพียงพอ สภาพพื้นที่การดำเนินงานของอาสาสมัคร ฯ ไม่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ พื้นที่การดำเนินงานไม่เหมาะสมกับจำนวนอาสาสมัคร ฯ ที่รับผิดชอบ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัว และปัจจัยทางด้านการเงิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อีเวนส์ (Evans, 1971, pp. 31 - 38) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน เน้นถึงความสำคัญของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงาน อีกทั้งกิจกรรมของแต่ละบุคคลที่กระทำนั้น ย่อมนำไปสู่วัตถุประสงค์อันสำคัญที่ผู้กระทำคาดหวังไว้นั้น อีเวนส์ ได้สร้างแบบจำลองที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานว่า ถึงแม้ว่าจะมีแรงจูงใจในการทำงาน แต่ถ้ามีตัวถ่วงในการทำงาน เช่น ขาดความรู้ ความสามารถในการทำงานขาดอิสรภาพก็จะทำให้กิจกรรมนั้นขาดตอนกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องเป็นกิจกรรมที่สม่ำเสมอและความสม่ำเสมอในการทำงานจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงานและความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้นั้นจะเกิดขึ้นได้เพราะมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ประกอบกับแนวทางในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ องค์ประกอบทั้ง 2 ประการนี้ หากขาดประการหนึ่งประการใด ความสำเร็จจะลดน้อยลง

นอกจากนี้ประเด็นสำคัญที่ทำให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราด ตัดสินใจลาออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ จากการสัมภาษณ์อดีตอาสาสมัคร ฯ ประเด็นหลักในการตัดสินใจออกจากการเป็นอาสาสมัคร ฯ มีประเด็นสำคัญ ประกอบด้วย ด้านความไม่ชัดเจนในเรื่องสวัสดิการที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านสุขภาพ ฉะนั้นการเข้ามาทำงานอาสาสมัคร ฯ จึงต้องมาด้วยความพร้อมในทุกด้าน ทั้งทางด้านจิตใจ การมีใจเสียสละอยากช่วยเหลือ ความพร้อมของร่างกาย เนื่องจากต้องลงสำรวจพื้นที่ ด้านครอบครัวมีความเข้าอกเข้าใจกันระหว่างคนในครอบครัวและด้านเศรษฐกิจ เมื่ออาสาสมัคร ฯ รู้สึกรู้ว่าขาดความพร้อมด้านใดด้านหนึ่ง จึงทำให้มีผลต่อการตัดสินใจลาออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ภิญญา สาร (2512, หน้า 10) ได้กล่าวถึงบทบาท ตามความคิดเห็นของ เกทเซสต์ (Getzest) "ไว้ว่าการดำเนินงานขององค์กรใดก็ตาม รวมทั้งองค์การศึกษา ถ้าจะให้งานดำเนินไปเหมาะสมบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานนั้น ทุกคนต้องมีความเห็นสอดคล้องตรงกันในการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบให้ผู้ปฏิบัติงานซึ่งดำรงตำแหน่งในองค์กรนั้น ๆ รับผิดชอบ ปฏิบัติ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือการปฏิบัติงานจะดำเนินไปด้วยดีก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติไม่ต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

กับฝ่ายใดก็ตาม มีความคิดเห็นขัดแย้งกันในการที่จะกำหนด หรือนึกคิด หรือคาดคะเนให้ปฏิบัติว่าทำอะไร อย่างไร

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัย แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

เชิงนโยบาย

เพื่อการดำเนินงานเครือข่ายของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด สามารถเชื่อมต่อการช่วยเหลือและการดำเนินกิจกรรม เพื่อพัฒนาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล จึงขอเสนอแนะเชิงนโยบาย ดังนี้

1. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสพการณ์ ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานของอาสาสมัคร ๑ รวมทั้งจัดทำทะเบียนอาสาสมัคร ๑ ทุกระดับ และให้อาสาสมัคร ๑ ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและครอบคลุม
2. ส่งเสริมสนับสนุนอาสาสมัครอย่างจริงจัง โดยพัฒนาอาสาสมัคร ๑ ให้มีความรู้ความสามารถ อุดมการณ์ และคุณธรรม เพื่อจะได้เป็นพลังสำคัญในการสงเคราะห์ ผู้มีปัญหา การป้องกัน แก้ไขปัญหา และพัฒนาสังคม
3. ส่งเสริมการจัดตั้งสถาบัน หรือศูนย์ฝึกอบรมอาสาสมัคร ๑ ในระดับจังหวัด หรือระดับภาค เพื่อจัดให้มีการฝึกอบรมอาสาสมัคร ๑ ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ อุดมการณ์ คุณธรรม และมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

เชิงปฏิบัติการ

เพื่อให้การดำเนินงานเครือข่ายของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด สามารถเชื่อมต่อการช่วยเหลือ และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัจจัยหลักคือ ขั้นตอนในการสรรหา หรือรับสมัครอาสาสมัคร ๑ กล่าวคือ อาสาสมัคร๑ต้องมาจากผู้ที่มีความสนใจและอาสาสมัคร๑ปฏิบัติงานอย่างแท้จริงมิได้มาจากการคัดสรรจากหน่วยงาน หรือองค์กรใด ๆ เนื่องจากผู้ที่สนใจมาสมัครเป็นอาสาสมัคร ๑ จะเป็นผู้ที่ทราบ และเข้าใจถึงศักยภาพของตนเองว่าตนเองมีความสนใจ มีความพร้อม ทั้งด้านเวลา ทุนทรัพย์ การส่งเสริม การสนับสนุนจากสมาชิกภายในครอบครัว และที่สำคัญคือการมีจิตสาธารณะ ซึ่งองค์ประกอบต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยภายในที่จะผลักดันในการดำเนินงานของอาสาสมัคร ๑ เริ่มต้นไปด้วยดี

แต่อย่างไรก็ตาม หน่วยงานที่สนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครก็มีส่วนสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนจึงขอเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. จัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ให้แก่ อาสาสมัคร ๑ เป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดเวลา และสถานที่ ที่จะพบปะสังสรรค์กัน ระหว่างอาสาสมัคร ๑ กับหน่วยงาน เพื่อให้เกิดสัมพันธภาพแน่นแฟ้นยิ่งขึ้น โดยอาศัยกิจกรรมทั้งด้านวิชาการและนันทนาการควบคู่กันอาสาสมัคร ๑ ก็จะมีโอกาสได้พบปะ พูดคุยถึงปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานได้ความรู้ใหม่ ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งได้ผ่อนคลายความตึงเครียดจากการปฏิบัติงานอีกด้วย
2. จัดกิจกรรมงบประมาณสนับสนุนกิจกรรมของอาสาสมัคร ๑ กล่าวคือ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดตราด ควรจัดสรรงบประมาณ ส่วนหนึ่งสำหรับอาสาสมัคร ๑ แต่ละตำบล หรืออำเภอในการจัดกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ เพื่อให้อาสาสมัคร ๑ ได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์ปัญหา ความต้องการของคนในชุมชน และวางแผน เพื่อกำหนดกิจกรรม/โครงการที่จะดำเนินการ เพื่อประโยชน์แก่คนในชุมชน ซึ่งจะทำให้อาสาสมัคร ๑ เกิดความรู้สึกว่าตนเองมีส่วนร่วม และสามารถที่จะคิดสร้างสรรค์สร้างโครงการ/ กิจกรรมที่เป็นประโยชน์ได้ด้วยตนเอง โดยมีสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ให้การส่งเสริมสนับสนุนงบประมาณ เพื่อใช้ดำเนินการ
3. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ และกลุ่มผู้ด้อยโอกาสด้านต่าง ๆ สำหรับอาสาสมัคร ๑ เพื่อช่วยให้อาสาสมัคร ๑ ได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน และมีผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน
4. มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ควรจะกำหนดแผนการดำเนินงาน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัคร ๑ ให้มีความชัดเจน และต่อเนื่อง เช่น กำหนดให้อาสาสมัคร๑เขียนรายงานผลการดำเนินการตามแบบฟอร์มที่กำหนดส่งสำนักงาน ๑ ทุกสิ้นเดือน มีการมอบหมายภารกิจที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้อาสาสมัคร ๑ มีแผน/ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รวมทั้งเป็นการกระตุ้นให้อาสาสมัคร ๑ ปฏิบัติงานไปแล้วเสร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยอาศัยกลไกของการรายงานผลการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือน
5. การยกย่องเชิดชูเกียรติ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดตราด ควรจะกำหนดให้มีการยกย่องเชิดชูเกียรติแก่อาสาสมัคร ๑ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ มีผลงานเป็นที่น่าชื่นชม ยกย่อง โครงการมอบเป็นโล่ประกาศเกียรติคุณ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนและบุคคลทั่วไปได้รับทราบ ทั้งนี้เพื่อสร้างขวัญกำลังใจแก่อาสาสมัคร ๑

เชิงวิชาการ

ในการศึกษครั้งนี้ เป็นการศึกษาในเชิงคุณภาพ ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงรายละเอียด การปฏิบัติงานของอาสาสมัคร ๑ อย่างแท้จริงควรมีการศึกษาการเก็บข้อมูล โดยวิธีการอื่นเพิ่มเติม เช่น การตอบแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูลควรเก็บจากอาสาสมัคร ๑ ทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ สมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น พร้อมทั้งข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานต่อไป

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University