

รายงานการวิจัย

พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแสนสุขและจิตอาสาผู้สูงอายุ

Developing of Local wisdom and Volunteer Spirit among the Elderly
at Saensuk Municipality

ดร.พวงทอง อินใจ

รศ.ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง

รศ.ดร.ศรীরวรรณ ยอดนิล

ดร.น้ำทิพย์ คำแร่

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2557

รายงานการวิจัย

พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแสนสุขและจิตอาสาผู้สูงอายุ

Developing of Local wisdom and Volunteer Spirit among Elderly
at Saensuk Municipality

ดร.พวงทอง อินใจ

รศ.ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง

รศ.ดร.ศรীরวรรณ ยอดนิล

ดร.น้ำทิพย์ คำแร่

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
ประจำปีงบประมาณ 2557

บทคัดย่อ

ชื่อรายงานการวิจัย: พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นและจิตอาสาผู้สูงอายุเมืองแสนสุข

ชื่อผู้วิจัย: ดร.พวงทอง อินใจ รศ.ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง รศ.ดร.ศรวิวรรณ ยอดนิล และ
ดร.น้ำทิพย์ คำแร่

ปีที่ทำการวิจัย: 2559

ประเทศไทยจะก้าวสู่สังคมผู้สูงอายุ อย่างสมบูรณ์แบบในช่วงประมาณ 2573 การก้าวสู่ผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่ไม่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่การใช้ชีวิตในวัยสูงอายุอย่างมีคุณภาพคือสิ่งที่สำคัญกว่า โดยเฉพาะเมื่อได้ใช้ชีวิตแบบจิตอาสาธรรมะ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข โดยรูปแบบการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological research) ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) แบบลูกโซ่ (snow ball) ในกลุ่มผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไป มีประสบการณ์การทำงานเป็นจิตอาสา ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เดือน สามารถสื่อสารและช่วยเหลือตนเองได้ และสมัครใจให้ข้อมูล จำนวน 17 ราย การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) และสนทนากลุ่มย่อย (Focus group) แล้ววิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

ผลการวิจัยพบว่าผู้สูงอายุจิตอาสา มีประสบการณ์การทำงานจิตอาสา ระยะเวลาสั้นที่สุดมากกว่า 10 ปี ทุกคนปฏิบัติงานจิตอาสาอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง มีคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ มีใจรัก (Integrity) มีเวลา (Flexibility) มีความพร้อมส่วนตน (Energy) มีวินัย (Reliability) และ มีความรับผิดชอบ (Responsibility) กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสา กับหน่วยงานแบบยั่งยืน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีจิตอาสา มาปฏิบัติ ดำเนินการโดย 5 ขั้นตอน คือ ให้การยอมรับ กำหนดขอบเขตภารกิจที่ต้องการให้ช่วยปฏิบัติ ระบุพื้นที่ที่ต้องปฏิบัติ กำหนดบุคคลประสานงานหลัก คัดเลือก และปฐมนิเทศ และ 2) ผู้สูงอายุที่สนใจปฏิบัติงานจิตอาสา ให้ศึกษาขอบเขตงานที่จะปฏิบัติ เลือกพื้นที่ปฏิบัติ เตรียมความพร้อมส่วนตน จัดการตนเองให้พร้อมในการปฏิบัติ และเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมและประเมินผล โดยมีประเด็นการเชื่อม 2 ส่วนนี้โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ การติดต่อกับบุคคลโดยตรง และการประชุมอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุขในประเด็นด้านความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม ทักษะความสามารถพิเศษ เช่น สิ่งประดิษฐ์ งานฝีมือ การทำขนม การทำอาหาร เป็นต้น การบริหารเวลา ความพร้อมส่วนตนด้านสุขภาพ และใจรักงานจิตอาสา เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการปฏิบัติงาน อันนำไปสู่ประโยชน์สูงสุดทั้งแก่องค์กร และผู้สูงอายุจิตอาสา ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้บริบทของผู้สูงอายุและกติกากองหน่วยงานนั้น ๆ

Abstract

Research Title: Developing of Local wisdom and Volunteer Spirit among the Elderly
at Saensuk Municipality

Name of Researcher: Puangtong Inchai, Sommai Jamkrajang, Sriwan Yodnil,
& Namtip Camrae

Year of Doing Research: 2016

.....

Thailand is moving towards an aging society and needs to encourage the elderly to show their potentialities to help society and prides through voluntary activities. This study explored the characteristics of senior volunteers living in Saensuk Municipality, Chonburi, Thailand. A probable sustainable principle of senior volunteer mainstay development was proposed. 17 elderly who have had experienced in voluntary work at least three months were included. A phenomenological research, in-depth interview and focus group discussions were used. Then, data were analyzed by content analysis.

The result revealed that, most of senior volunteers who gave information and practice at least once a week were experienced for over 10 years. Their missions were acted as information provider, demonstrator, coordinators, and donator. Their important characteristics were integrity, flexibility, energy, reliability, and responsibility. As volunteers, they had a feeling of happiness, self-value, healthy, increasing friendships and self-empowerment. The key principle to be probably led to success in sustainable voluntary activities including firstly, an organization should have sense of appreciation clearly identify the work unit assign a key coordinator incrusted determine to be a volunteer qualification and demonstration before the beginning of voluntary activities. Secondly, voluntary elderly should learned scope of work, selected an area, and subsequence, preparing to be ready themselves, working and evaluation. Mutual benefit should be derived from both parties. A principles of senior volunteer leader development should be composed of suitable voluntary elderly, support of local organization and effective communication.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากศาสตราจารย์ ดร.นพ.ศาสตรี เสาวคนธ์ และ ผศ.ดร.สุรินทร์ สุทธิทาathy ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางที่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการวิจัย ให้ความรู้และประสบการณ์อย่างกว้างขวางในการทำวิจัยนี้ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และ สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ ที่ได้มีส่วนช่วยในการให้โอกาสเสนอขอทุน และการพิจารณาให้ทุนสนับสนุนการวิจัย และพิจารณาจริยธรรมการวิจัย ช่วยให้ผู้วิจัยมีความรู้และได้รับคำแนะนำเพื่อให้การวิจัยเกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทำให้วิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

งานวิจัยนี้จะสำเร็จไม่ได้เลย หากขาดการให้ความร่วมมือจากผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุขทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี

คุณค่าและประโยชน์ของงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูทเวทิตาแด่บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้คณะผู้วิจัยเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

คณะผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
คำถามการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
บทที่ 2	5
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา	5
แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ	14
แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้	17
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
บทที่ 3	27
วิธีดำเนินการวิจัย	27
ผู้ให้ข้อมูล	27
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	27
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	31
การพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย	31

	หน้า
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	32
ข้อมูลทั่วไป	32
ประสบการณ์การทำงานรายบุคคลของผู้สูงอายุจิตอาสา ต้นแบบ	34
ข้อมูลจากกลุ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้สูงอายุจิตอาสา	43
บทที่ 5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	54
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	66
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	67
ภาคผนวก ข ภาพประกอบ	75
ประวัติย่อผู้วิจัย	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จิตอาสาเป็นคุณธรรมอย่างหนึ่งที่พึงประสงค์ของสังคมในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้บุคคลในสังคมให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนตัวมากกว่าส่วนรวม จึงทำให้สังคมต้องการความเอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจของกลุ่มคนในสังคมมากยิ่งขึ้น จิตอาสาจึงเป็นคุณธรรมที่ช่วยให้สังคมเกิดความเอื้อเฟื้อและช่วยเหลือกันและกันภายในสังคม เนื่องจาก จิตอาสา คือ ความสมัครใจ เต็มใจ ตั้งใจทำ และเสียสละทั้งแรงกาย แรงใจหรือทรัพย์สินในการกระทำหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น (วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ, 2551) หากสมาชิกของสังคมยึดถือคุณธรรมนี้ก็จะส่งผลให้สังคมส่วนรวมแสดงออกในรูปแบบของการอาสาทำประโยชน์ให้กับสังคม ช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน ดังนั้น จิตอาสาจึงเป็นคุณธรรมที่สังคมไทยคาดหวังให้สมาชิกยึดถือ ไม่ว่าจะมิบบทบาทอยู่ในส่วนใดของสังคม ทั้งสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา และองค์กรต่าง ๆ ที่บุคคลเป็นสมาชิกอยู่ (พรรษา เอกพรประสิทธิ์, 2559 : หน้า 89) นอกจากนี้ การทำงานด้วย จิตอาสา ยังเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างกาย (ภายนอก) และจิต (ภายใน) เป็นการทำงานที่ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์ทำให้ผู้ทำงานจิตอาสา มีความเบิกบาน สนุกสนาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติ จิตใจที่ทำงานจิตอาสา ก็จะผ่อนคลายและมีความสุข (ปิยะนถ สรวินุต, 2552)

ปัจจุบัน รัฐบาลได้กำหนดให้การเตรียมความพร้อมสังคมไทยสู่สังคมผู้สูงอายุ เป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และมีการจัดทำแผนผู้สูงอายุแห่งชาติฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545-2564) ไว้แล้ว การที่รัฐ ต้องกำหนดแผนงานเกี่ยวกับผู้สูงอายุไว้อย่างเป็นทางการนั้น เป็นเพราะการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างทางประชากรของประเทศ แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า ประเทศไทยกำลังเผชิญหน้ากับภาวะการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ของประชากรสูงอายุ (อายุ 60 ปีและมากกว่า) การประมาณการเพิ่มขึ้นของประชากรผู้สูงอายุ โดยองค์การสหประชาชาติระหว่างปี พ.ศ. 2533 ถึง พ.ศ. 2593 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรไทยทั้งหมดในปี พ.ศ. 2523 ร้อยละการเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 47 ในปี พ.ศ. 2533 และเพิ่มขึ้นเป็นประมาณร้อยละ 77.0 ในปี พ.ศ. 2593 (ศิริวรรณ ศิริบุญ และชเนตตี มลิินทางกูร, 2551)

สาระสำคัญที่เกี่ยวข้องในแผนผู้สูงอายุแห่งชาติ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2545 - 2564) จากการศึกษาสำรวจถึงความต้องการในการบริการ และสวัสดิการต่างๆ ของประชากรสูงอายุไทย พบว่ามีความต้องการการรักษาพยาบาล โดยไม่คิดมูลค่า หน่วยบริการเยี่ยมบ้าน ลดหย่อนค่าโดยสารเดินทาง และสวัสดิการด้านการเงิน ในระดับสูง ถึงแม้ข้อมูลเหล่านี้ จะรวมทั้งความจำเป็น (need) และความต้องการ (want) เข้าไว้ด้วยกันก็ตาม แต่เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลสถานะทางสังคม และสุขภาพแล้ว

จะช่วยให้เห็นภาพของลำดับความสำคัญ ของการจัดระบบสวัสดิการ-บริการ ที่มีความเหมาะสมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ความต้องการการช่วยเหลือจากรัฐบาลของประชากรสูงอายุไทย การรักษาพยาบาลโดยไม่คิดมูลค่า ร้อยละ 96.0, หน่วยบริการเยี่ยมบ้าน ร้อยละ 95.6, การลดหย่อนค่าโดยสารเดินทาง ร้อยละ 93.2, สวัสดิการด้านการเงินเป็นประจำทุกเดือน ร้อยละ 92.8, การลดหย่อนภาษีให้ผู้ดูแล ร้อยละ 86.9, สถานสงเคราะห์คนชรา ร้อยละ 80.0, และ การจัดหางานที่เหมาะสมให้ ร้อยละ 64.6

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาจากข้อมูลของการสำรวจในระดับพื้นที่ พบว่าความต้องการที่มากที่สุดของผู้สูงอายุ จะพบว่า ความต้องการบริการด้านสุขภาพ / การรักษามาเป็นลำดับแรก (ร้อยละ 42.1) ในขณะที่ความต้องการการช่วยเหลือด้านการเงิน / เงินสงเคราะห์เป็นลำดับสอง (ร้อยละ 42.1) แต่ที่มองข้ามไปไม่ได้คือ ความต้องการการมีกลุ่ม / ชมรมผู้สูงอายุ สูงถึงร้อยละ 11.2 เช่นเดียวกับความต้องการการดูแล / ผู้ดูแล และด้านงานอาชีพ ที่สูงถึงร้อยละ 9.4 และ ร้อยละ 9 ตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงว่าผู้สูงอายุให้ความสำคัญกับการดูแลรักษาสุขภาพ และการบริการชุมชนอย่างมาก แต่การบริการชุมชนแบบเบ็ดเสร็จ (comprehensive community care) ยังคงขาดแคลนอยู่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการดำเนินการอย่างเร่งด่วน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสม มหาวิทยาลัยบูรพา ได้บูรณาการความร่วมมือในการพัฒนาศาสตร์ผู้สูงอายุเป็นหนึ่งในศาสตร์แห่งความเป็นเลิศของมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ อันประกอบไปด้วย คณาจารย์และนักวิจัย จากคณะแพทยศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะสหเวชศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา คณะแพทย์แผนไทยอภัยภูเบศร ร่วมกับคณะศึกษาศาสตร์ และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ร่วมมือกันในการศึกษาวิจัยในศาสตร์ผู้สูงอายุ โดยเริ่มศึกษาและพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นของเมืองแสนสุข และจิตอาสาของผู้สูงอายุในพื้นที่เทศบาลเมืองแสนสุขเพื่อใช้เป็นพื้นฐานในการนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาให้เกิดชุมชนพึ่งตนเองและพัฒนาชุมชนผู้สูงอายุต้นแบบ ขยายสู่เมืองผู้สูงอายุแสนสุขต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข

คำถามการวิจัย

1. คุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบมีอะไรบ้าง
2. กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุเมืองแสนสุขเป็นอย่างไร
3. แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุขเป็นอย่างไร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เกิดการมีส่วนร่วมของชุมชน จากการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการสร้างเวทีในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้และต่อยอดประสบการณ์ในการเป็นจิตอาสาของผู้สูงอายุ
2. พัฒนาค้นหาความรู้จากตัวบุคคลด้านจิตอาสา และเผยแพร่สู่ฐานข้อมูลผู้สูงอายุเป็นแหล่งเรียนรู้ในชุมชน
3. ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้สูงอายุจิตอาสา เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการสร้างทีมจิตอาสา หรือการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาให้ผู้สูงอายุมีจิตอาสาต่อการพัฒนาชุมชนที่ดีขึ้น
4. ได้สร้างแกนนำจิตอาสาผู้สูงอายุ ในการพัฒนาชุมชน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ดำเนินการในปีที่ 2 ตามแผนงานโครงการวิจัยพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแสนสุข และจิตอาสาผู้สูงอายุ เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research) เจาะลึกในส่วนประสบการณ์ด้านจิตอาสา เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงตามประเด็นที่ต้องการศึกษาครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ในการวิจัยครั้งนี้จึงใช้การศึกษารูปแบบการวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenological Research) ศึกษาในกลุ่มประชาชนผู้สูงอายุในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข สถานที่ทำการศึกษา เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี เก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามแนวทางสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้างในพื้นที่เขตเทศบาลเมืองแสนสุข ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ คือ ผู้สูงอายุที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรมแบบจิตอาสา หรือมีประสบการณ์ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เดือน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snowball sampling) การเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลคนแรกโดยการติดต่อผ่านผู้นำทางการศึกษาในท้องถิ่น แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาสรุปพัฒนารูปแบบผู้สูงอายุจิตอาสา นำไปถ่ายทอดผ่านกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อขยายผลสู่การสร้างแกนนำผู้สูงอายุจิตอาสาของชมรมผู้สูงอายุ ในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข

นิยามศัพท์เฉพาะ

จิตอาสา หมายถึง การเสนอตัวกระทำการต่าง ๆ ด้วยความเสียสละ แรงกาย แรงใจ และหรือกำลังทรัพย์ในการทำภารกิจต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ชุมชนหรือสังคม อย่างเต็มใจโดยตนเองไม่เดือดร้อน และไม่หวังผลตอบแทน

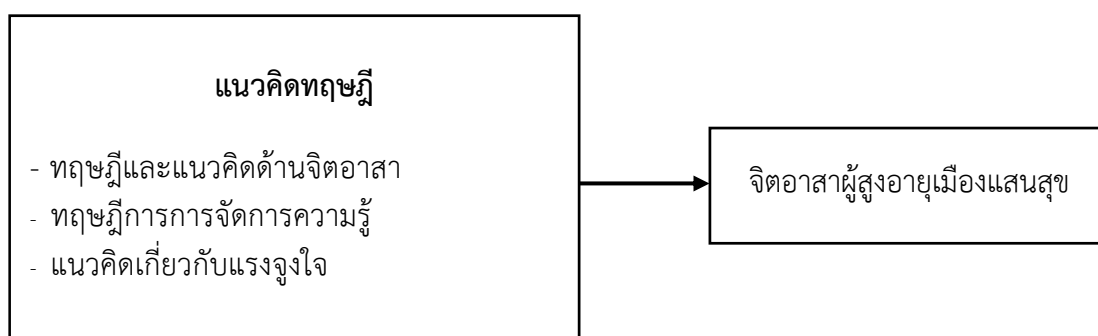
การพัฒนา (Development) หมายถึง การกระทำตามบทบาทที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกไปสู่ทิศทางที่ดีขึ้นเพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมจิตอาสาบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

ผู้สูงอายุ หมายถึง ประชากรเมืองแสนสุขทั้งเพศชาย และเพศหญิงที่มีอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป (United nation, 2007:p 26)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลมาถ่ายทอด แบ่งปันในรูปแบบของการสาธิตและปฏิบัติเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยนี้ ดำเนินการในปีที่ 2 ตามแผนงานโครงการวิจัยพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแสนสุข และจิตอาสาผู้สูงอายุ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้สูงอายุที่มีภูมิปัญญาท้องถิ่นและมีประสบการณ์เข้าร่วมกิจกรรมแบบจิตอาสา หรือมีประสบการณ์ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เดือน โดยมุ่งเน้นศึกษา คุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสา กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาร่วมกับหน่วยงานแบบยั่งยืน และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาในชุมชนผ่านประสบการณ์ดำเนินงานจิตอาสาที่ผ่านมาของผู้สูงอายุเมืองแสนสุข จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษานี้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตอาสาผู้สูงอายุและหลักการ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเรียบเรียงและนำเสนอสาระสำคัญตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา
2. แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้
4. แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับจิตอาสา

ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมาย คำว่า “จิต” หมายถึง ใจ สิ่งที่มีหน้าที่รู้ คิดและนึก และ “อาสา” หมายถึง เสนอตัวเข้ารับทำ ดังนั้น จิตอาสา (Volunteer Mind) หมายถึง การเสนอตัวเพื่อทำสิ่งที่คิดและนึกเพื่อสังคม บางกลุ่มมีการนำคำว่า จิตสาธารณะ (Public Mind) มาใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน เช่น โกศล มีความดี (2547) ให้ความหมายว่า การกระทำที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณสมบัติด้วยการเอาใจใส่ดูแล เป็นธุระและเข้าร่วมในเรื่องส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยพิจารณาจากการที่บุคคลหลีกเลี่ยงการใช้หรือกระทำการสิ่งที่ทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อส่วนรวม มุ่งปฏิบัติเพื่อส่วนรวมในการดูแลรักษาของส่วนรวม เช่น การทำตามหน้าที่ที่กำหนด การดูแลความสงบเรียบร้อย การรักษาสาธารณสมบัติ รับรู้ถึงปัญหาที่เกิดขึ้น มีส่วนร่วมในการหาแนวทางป้องกันแก้ไข และติดตามประเมินผล รวมไปถึงการรับอาสาทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม เคารพสิทธิของผู้อื่นในการใช้ของส่วนรวม ไม่ปิดกั้นการใช้ของบุคคลอื่น มีการแบ่งปันหรือเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ใช้ของส่วนรวม ไม่ยึดครองของส่วนรวมมาเป็นของตน

อรพินทร์ ชูชม และคณะ (2549) ให้ความหมายว่า การที่บุคคลตระหนักรู้และคำนึงถึงประโยชน์สุขของส่วนรวมและสังคม ความปรารถนา และละเว้นการกระทำที่ไม่พึงปรารถนา

ดุซงกี ไชยชนะ (2550 : หน้า 61) ได้ให้ความหมาย จิตอาสา ไว้ว่าหมายถึง ความสำนึกของบุคคลที่มีต่อสังคม ส่วนรวมโดยการเอาใจใส่และการช่วยเหลือ ผู้ที่มีจิตอาสาจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมจิตอาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น การเสียสละเงิน สิ่งของ เวลา ร่างกาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน

วรภาพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) ได้ให้ความหมายว่า คือความสมัครใจ เต็มใจตั้งใจทำ และเสียสละทั้งร่างกาย แรงใจหรือทรัพย์สินในการกระทำหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น โดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งมีรายละเอียดในแต่ละประเด็น ดังนี้

1. ความสมัครใจ เป็นการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นการอาสาสมัครที่จะกระทำสิ่งนั้น เช่น ความสมัครใจพร้อมที่จะช่วยเหลือ การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยความสมัครใจ ความสมัครใจในการกระทำกิจกรรม

2. ความเต็มใจ เป็นความรู้สึกของนักศึกษาพยาบาลที่ยินดีให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่น เช่น สิ่งที่เราสมัครทำด้วยความเต็มใจ การให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจมาจากความรู้สึกที่แท้จริง ความรู้สึกที่อยากทำด้วยความเต็มใจ

3. การเสียสละ เป็นการกระทำที่ช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความรู้สึกที่กระทำด้วยความมุ่งมั่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เช่น การมีใจรักอยากช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน การทำประโยชน์ต่าง ๆ แก่ส่วนรวมไม่หวังผลประโยชน์ ความรู้สึกมุ่งมั่นตั้งใจช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ สังคมที่เดือดร้อน

ปิยะนาถ สรวินสูตร (2552) กล่าวว่า จิตอาสา คือ จิตที่พร้อมจะให้หรือเสียสละเวลา แร่กาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น และสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทน

สุภาพร ทศพะรินทร์ (2556 : หน้า 55) ให้ความหมายว่า จิตอาสา หมายถึง จิตแห่งการให้ความดีงามทั้งปวงแก่เพื่อนมนุษย์โดยเต็มใจ สมัครใจ อิ่มใจ ซาบซึ้งใจ ปิติสุข ที่พร้อมจะเสียสละ แร่กาย และสติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น เป็นจิตที่ไม่นิ่งดูตาย เมื่อพบเห็นปัญหาหรือความทุกข์ยากที่เกิดขึ้นกับผู้คน เป็นจิตที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี และเห็นน้ำตาเปลี่ยนเป็นรอยยิ้ม เป็นจิตที่เปี่ยมบุญ คือความสงบเย็น และพลังแห่งความดี อีกทั้งยังช่วยลด “อัตรตา” หรือความเป็นตัวตนของตนเองลงได้บ้าง

ดังนั้น จิตอาสา (Volunteer Spirit) จึงหมายถึง การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การเสียสละเวลา สิ่งของ เงินทอง แร่กาย สติปัญญา เพื่อสาธารณประโยชน์ เป็นจิตใจที่มีความสุขเมื่อได้ทำความดี การช่วยเหลือผู้อื่นและสังคมเพื่อให้ผู้อื่นมีความสุขด้วยความสมัครใจและไม่หวังผลตอบแทน เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นสาธารณประโยชน์ สำนึกของบุคคลที่มีต่อส่วนรวม เอาใจใส่ ป้องกันแก้ไขปัญหาสังคม

ความสำคัญของการมีจิตอาสา

จิตอาสาเป็นการทำจิตของเราให้เบิกบาน อย่าให้จิตของเราขุ่นข้น ทำงานร่วมกันระหว่าง กาย (ภายนอก) และจิต (ภายใน) การทำงานอาสา คือ การทำงานที่ไม่มุ่งหวังผลประโยชน์จะทำให้เราทำงานอย่างเบิกบานสนุกสนาน จิตเสมือนน้ำใสที่หล่อเลี้ยงชีวิต จึงเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์มากมายทั้งต่อบุคคล สังคม และประเทศชาติ หากทำงานหวังผลตอบแทนแล้วไม่ได้รับจิตจะขุ่นข้นด้วยอารมณ์ท้อแท้เหมือนน้ำใสขุ่นข้นด้วยตะกอน จิตใจจะอุดตันเวลานั้นจะยิ้มไม่ออก (ปิยะนาถ สรวินสูตร, 2552)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจิตอาสา

จิตอาสาเป็นคุณธรรมของพลเมืองที่จะส่งเสริมให้สังคมมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากการมีพลเมืองตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือสังคม เชื่อมั่นในความสามารถของตนเองและการรวมกลุ่มปฏิบัติ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้จะทำให้เป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ รับผิดชอบต่อสังคม รับผิดชอบต่อหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งสามารถอธิบายโดยใช้ทฤษฎีประชาสังคมประกอบกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณธรรมของบุคคลเชิง จิตวิทยาพัฒนาการและแนวทางของพระพุทธศาสนาได้ดังนี้ (สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่, มปป. : หน้า 258-268)

1. แนวคิดรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model)

ณัฐยา ลือชากิตติกุล (2546 : หน้า 3-4) ได้อธิบายว่า การศึกษาสาเหตุของ พฤติกรรมสามารถศึกษาได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

ประเภทแรก เป็นสาเหตุภายนอกตัวบุคคล เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคมและ วัฒนธรรม ลักษณะภูมิประเทศ ภูมิอากาศ

ประเภทที่สอง เป็นสาเหตุจากภายในตัวบุคคลที่เป็นลักษณะทางจิต เช่น เจตคติ บุคลิกภาพ การรับรู้ด้านต่าง ๆ เป็นต้น

สำหรับรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม เป็นแนวคิดรูปแบบหนึ่งที่ใช้สำหรับศึกษาสาเหตุ ของพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยเน้นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างบุคคล ซึ่งเป็น ลักษณะทางจิตที่เป็นสาเหตุภายในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เป็นสาเหตุภายนอกตัว บุคคล ปฏิบัติการที่เกิดขึ้นมีความเชื่อมโยงและต่อเนื่องซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะปัจจัยด้านบุคคลหรือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมเพียงด้านใดด้านหนึ่งไม่สามารถเป็นตัวบ่งชี้พฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้ เพราะพฤติกรรมเป็นผลจากการกระทำของกระบวนการต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์หลายทิศทาง หรือ เป็นผลสะท้อนกลับระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อมที่บุคคลเผชิญอยู่

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนา เทคนิค การปรับพฤติกรรมในปัจจุบัน ทฤษฎีนี้พัฒนาโดย อัลเบิร์ต แบนดูรา (Albert Bandura) ตามแนวคิด พื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดยอัลเบิร์ต แบนดูรา เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้ เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับ สภาพแวดล้อมด้วย เนื่องจากองค์ประกอบภายในมนุษย์และสิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อกันและกัน โดยจะแสดงออกมาให้เห็นในลักษณะของพฤติกรรมมนุษย์

3. ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (Tree Moral Theory)

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่า พฤติกรรมเหล่านี้มีสาเหตุทางจิตใจอะไรบ้าง ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมี 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและ ผลของต้นไม้ ส่วนลำต้น และส่วนที่เป็นรากแก้ว (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538)

ส่วนแรก คือ ดอกและผลบนต้น แสดงถึงพฤติกรรมการทำงานที่ดี ละเว้นชั่ว และ พฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อส่วนรวม ส่วนแรกนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่ รวมเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมการทำงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง ผลออกมาเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ น่าปรารถนา มีสาเหตุอยู่ 2 กลุ่ม

กลุ่มแรก คือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนลำต้นของต้นไม้ ซึ่งประกอบด้วยจิต ลักษณะ 5 ด้าน ได้แก่ เหตุผลเชิงจริยธรรม มุ่งอนาคตและการควบคุมตนเอง ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติ คุณธรรม และค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนั้น หรือสถานการณ์

นั้น ๆ ถ้าต้องการเข้าใจ อธิบาย ทำนาย และพัฒนาพฤติกรรมชนิดใดจะต้องใช้จิตลักษณะบางด้าน หรือทั้ง 5 ด้านนี้ประกอบกัน จึงจะได้ผลดีที่สุด ส่วนที่สามของต้นไม้อัจฉริยะธรรม คือ รากแก้ว ซึ่งเป็นจิตลักษณะ

กลุ่มที่สอง มี 3 ด้าน ได้แก่ สติปัญญา ประสบการณ์ทางสังคม และสุขภาพจิต ซึ่งจิตลักษณะทั้งสามด้านนี้อาจใช้เป็นสาเหตุของการพัฒนาจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้อัจฉริยะธรรม เพราะบุคคลจะต้องมีลักษณะพื้นฐานทางจิตใจ 3 ด้านในปริมาณที่สูง เหมาะสมกับอายุจึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ประการที่ลำต้นของต้นไม้อัจฉริยะธรรม โดยที่จิตลักษณะทั้ง 5 นี้จะพัฒนาไปเองโดยอัตโนมัติ ถ้าบุคคลมีความพร้อมทางจิตใจ 3 ด้านดังกล่าวและอยู่ในสภาพแวดล้อมทางบ้าน สถานศึกษาและทางสังคมที่เหมาะสม นอกจากนี้บุคคลยังมีความพร้อมที่จะรับการพัฒนาจิตลักษณะบางประการใน 5 ด้านนี้ โดยวิธีการอื่น ๆ ด้วย ฉะนั้นจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการ จึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั่นเอง อีกทั้งจิตลักษณะพื้นฐาน 3 ประการที่รากแก้วนี้ อาจเป็นสาเหตุร่วมกับจิตลักษณะ 5 ประการที่ลำต้น เพื่อใช้อธิบายและพัฒนาพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งด้วย

ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมสำหรับคนไทยได้แสดงความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุและผลระหว่างจิตลักษณะ 8 ด้านกับพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ประสบการณ์ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อพัฒนาการทางจิตของบุคคล การที่บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคมจะทำให้มีความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นและสามารถนำตนเองเข้าไปอยู่ในบทบาทของผู้อื่นได้ เรียกว่า ความสามารถในการสวมบทบาท (Role Taking) ซึ่งความสามารถในการสวมบทบาทมีความสำคัญต่อการพัฒนาจริยธรรมมาก ประสบการณ์จากการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากจะทำให้บุคคลมีความคิดที่กว้างขวางลึกซึ้งมองเห็นและเข้าใจบทบาทของตนเองและของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกับคนในสังคม และความเข้าใจนี้จะเอื้ออำนวยให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตในระดับสูงได้ การที่บุคคลขาดประสบการณ์ทางสังคมและขาดโอกาสที่จะได้เรียนรู้ หรือสวมบทบาทอื่น ๆ น้อยจะนำไปสู่การปฏิเสธทางจิตต่อบทบาทที่ไม่คุ้นเคย คือ การไม่ยอมรับ ไม่เข้าใจ ไม่ไว้วางใจ ซึ่งลักษณะดังกล่าวเป็นการปิดกั้นข่าวสาร และข้อมูลที่จำเป็นต่อการพัฒนาทางจิตวิทยาและด้านสังคม ซึ่งย่อมรวมเอาพัฒนาการทางจริยธรรมทางการมุ่งอนาคต และทางการบรรลุเอกลักษณ์แห่งอิกโก้ของบุคคลเข้าไว้ด้วย ดังนั้น ถ้าต้องการที่จะให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตจะต้องส่งเสริมให้บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคมกว้างขวาง และเหมาะสมกับอายุของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลมีพัฒนาการทางจิตในระดับสูงได้

4. ทฤษฎีพัฒนาการทางจริยธรรมของลอเรนซ์ โคลเบอร์ก (Lawrence Kohlberg)

ลอเรนซ์ โคลเบอร์ก (Lawrence Kohlberg) ได้ศึกษาการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมของเยาวชนอเมริกัน อายุ 10-16 ปี และได้แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมออกเป็น 3 ระดับ แต่ละระดับแบ่งออกเป็น 2 ชั้น ดังนั้น พัฒนาการทางจริยธรรมมีทั้งหมด 6 ชั้น มีดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1 ระดับก่อนมีจริยธรรมหรือระดับก่อนกฎเกณฑ์สังคม (Pre-Conventional Level) ระดับนี้ เด็กจะรับกฎเกณฑ์และข้อกำหนดของพฤติกรรมที่ “ดี” “ไม่ดี” จากผู้มีอำนาจเหนือตน เช่น บิดา มารดา ครู หรือเด็กโต และมักจะคิดถึงผลตามที่จะได้รางวัลหรือการลงโทษ พฤติกรรม “ดี” คือพฤติกรรมที่แสดงแล้วได้รางวัล ส่วนพฤติกรรม “ไม่ดี” คือพฤติกรรมที่แสดงแล้วได้รับโทษ โดยบุคคลจะตอบสนองต่อกฎเกณฑ์ซึ่งผู้มีอำนาจทางกายเหนือ

ตนเองกำหนดขึ้น จะตัดสินใจเหลือแสดงพฤติกรรมที่เป็นหลักต่อตนเองโดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น จะพบในเด็ก 2-10 ปี แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรม ระดับนี้ เป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 1 การถูกลงโทษและการเชื่อฟัง (Punishment and Obedience Orientation) เด็กจะยอมทำตามคำสั่งผู้มีอำนาจเหนือตนโดยไม่มีเงื่อนไขเพื่อไม่ให้ตนถูกลงโทษ ชั้นนี้แสดงพฤติกรรมเพื่อหลบหลีกการถูกลงโทษ เพราะกลัวความเจ็บปวด ยอมทำตามผู้ใหญ่เพราะมีอำนาจทางกายเหนือตน โดยเด็กจะใช้ผลตามของพฤติกรรมเป็นเครื่องชี้ว่าพฤติกรรมของตน “ถูก” หรือ “ผิด”

ชั้นที่ 2 กฎเกณฑ์เป็นเครื่องมือเพื่อประโยชน์ของตน (Instrumental Relativist Orientation) ใช้หลักการแสวงหารางวัลและการแลกเปลี่ยน บุคคลจะเลือกทำตามความพอใจของตนเอง โดยให้ความสำคัญของการได้รับรางวัลตอบแทน ทั้งรางวัลที่เป็นวัตถุหรือการตอบแทนทางกาย วาจา และใจ โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องของสังคม ชั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อต้องการผลประโยชน์สิ่งตอบแทน รางวัลและสิ่งแลกเปลี่ยนเป็นสิ่งตอบแทน โดยอธิบายได้ว่า ชั้นนี้ เด็กจะสนใจทำตามกฎ ข้อบังคับ เพื่อประโยชน์หรือความพอใจของตนเอง หรือทำดีเพราะอยากได้ของตอบแทน หรือรางวัล ไม่ได้คิดถึงความยุติธรรมและความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้อื่น พฤติกรรมของเด็กในชั้นนี้ทำเพื่อสนองความต้องการของตนเอง แต่มักจะเป็นการแลกเปลี่ยนกับคนอื่น เช่น ประโยค “ถ้าเธอทำให้ฉัน ฉันจะให้...”

ระดับที่ 2 ระดับจริยธรรมตามกฎเกณฑ์สังคม (Conventional Level) พัฒนาการจริยธรรมระดับนี้ ผู้ทำถือว่าการประพฤติตนตามความคาดหวังของผู้ปกครอง บิดามารดา กลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก เป็นสิ่งที่ควรจะทำหรือทำความผิด เพราะกลัวว่าตนจะไม่ใช่ที่ยอมรับของผู้อื่น ผู้แสดงพฤติกรรมจะไม่คำนึงถึงผลตามมาที่จะเกิดขึ้นกับตนเอง ถือว่าความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีเป็นสิ่งสำคัญ ทุกคนมีหน้าที่จะรักษามาตรฐานทางจริยธรรม โดยบุคคลจะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมที่ตนเองอยู่ ตามความคาดหวังของครอบครัวและสังคม โดยไม่คำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นขณะนั้นหรือภายหลังก็ตาม จะปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของสังคมโดยคำนึงถึงจิตใจของผู้อื่น จะพบในวัยรุ่นอายุ 10-16 ปี แบ่งพัฒนาการทางจริยธรรมระดับนี้เป็น 2 ชั้น คือ

ชั้นที่ 3 ความคาดหวังและการยอมรับในสังคม สำหรับ “เด็กดี” (Interpersonal Concordance of “Good boy, nice girl” Orientation) บุคคลจะใช้หลักทำตามที่ผู้อื่นเห็นชอบ ใช้เหตุผลเลือกทำในสิ่งที่กลุ่มยอมรับโดยเฉพาะเพื่อน เพื่อเป็นที่ชื่นชมและยอมรับของเพื่อน ไม่เป็นตัวของตัวเอง คล้อยตามการชักจูงของผู้อื่นเพื่อต้องการรักษาสัมพันธภาพที่ดี พบในวัยรุ่นอายุ 10-15 ปี ชั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อต้องการเป็นที่ยอมรับของหมู่คณะ การช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อทำให้เขาพอใจและยกย่องชมเชย ทำให้บุคคลไม่มีความเป็นตัวของตัวเอง ชอบคล้อยตามการชักจูงของผู้อื่น โดยเฉพาะกลุ่มเพื่อน โดยพัฒนาการทางจริยธรรมชั้นนี้เป็นพฤติกรรมของ “คนดี” ตามมาตรฐานหรือความคาดหวังของบิดา มารดา หรือเพื่อนวัยเดียวกัน พฤติกรรม “ดี” หมายถึง พฤติกรรมที่จะทำให้ผู้อื่นชอบและยอมรับ หรือไม่ประพฤติผิดเพราะเกรงว่าบิดา มารดาจะเสียใจ

ชั้นที่ 4 กฎและระเบียบ (“Law and order” Orientation) จะใช้หลักทำตามหน้าที่ของสังคม โดยปฏิบัติตามระเบียบของสังคมอย่างเคร่งครัด เรียนรู้ การเป็นหน่วยหนึ่งของสังคม

ปฏิบัติตามหน้าที่ของสังคมเพื่อดำรงไว้ซึ่งกฎเกณฑ์ในสังคม พบในอายุ 13-16 ปี ขั้นนี้ แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามหน้าที่ของสังคม โดยบุคคลรู้ถึงบทบาทและหน้าที่ของตนในฐานะเป็นหน่วยของสังคมนั้น จึงมีหน้าที่ทำตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่สังคมกำหนดให้หรือคาดหวังไว้ โดยอธิบายว่าเหตุผลทางจริยธรรมขั้นนี้ ถือว่าสังคมจะอยู่ด้วยความมีระเบียบเรียบร้อยต้องมีกฎหมายและข้อบังคับ คนดีหรือคนที่มีพฤติกรรมถูกต้อง คือ คนที่ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมาย ทุกคนควรเคารพกฎหมาย เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและความเป็นระเบียบของสังคม

ระดับที่ 3 ระดับจริยธรรมตามหลักการด้วยวิจรรย์ญาณหรือระดับเหนือกฎเกณฑ์สังคม (Post-Conventional Level) พัฒนาการจริยธรรมระดับนี้ เป็นหลักจริยธรรมของผู้มีอายุ 20 ปีขึ้นไป ผู้ทำหรือผู้แสดงพฤติกรรมได้พยายามที่จะตีความหมายของหลักการและมาตรฐานทางจริยธรรมด้วยวิจรรย์ญาณ ก่อนที่จะยึดถือเป็นหลักของความประพฤติที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจ “ถูก” “ผิด” “ไม่ควร” มาจากวิจรรย์ญาณของตนเองปราศจากอิทธิพลของผู้มีอำนาจหรือกลุ่มที่ตนเป็นสมาชิก กฎเกณฑ์-กฎหมาย ควรจะตั้งบนหลักความยุติธรรมและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกของสังคมที่ตนเป็นสมาชิก ทำให้บุคคลตัดสินใจขัดแย้งของตนเองโดยใช้ความคิดไตร่ตรองอาศัยค่านิยมที่ตนเชื่อและยึดถือเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจจะปฏิบัติตามสิ่งที่สำคัญมากกว่า โดยมีกฎเกณฑ์ของตนเองซึ่งพัฒนามาจากกฎเกณฑ์ของสังคมเป็นจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป สามารถแบ่งพัฒนาการทางจริยธรรม ระดับนี้เป็น 2 ชั้น คือ

ขั้นที่ 5 สัญญาสังคมหรือหลักการทำตามคำมั่นสัญญา (Social Contract Orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำโดยคำนึงถึงประโยชน์ของคนหมู่มาก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถควบคุมตนเองได้ เคารพการตัดสินใจที่จะกระทำด้วยตนเอง ไม่ถูกควบคุมจากบุคคลอื่นมีพฤติกรรมที่ต้องทำตามค่านิยมของตนและมาตรฐานของสังคมถือว่ากฎเกณฑ์ต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงได้ โดยพิจารณาประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก พบได้ในวัยรุ่นตอนปลายและวัยผู้ใหญ่ ขั้นนี้แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามมาตรฐานของสังคม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว โดยบุคคลเห็นความสำคัญของคนหมู่มากจึงไม่ทำตนให้ขัดต่อสิทธิอันพึงมีได้ของผู้อื่น สามารถควบคุมบังคับใจตนเองได้ พฤติกรรมที่ถูกต้องจะต้องเป็นไปตามค่านิยมส่วนตัวผสมผสานกับมาตรฐานซึ่งได้รับการตรวจสอบและยอมรับจากสังคม ขั้นนี้จะเน้นถึงความสำคัญของมาตรฐานทางจริยธรรมที่ทุกคนหรือคนส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ถูก สมควรที่จะปฏิบัติตาม โดยพิจารณาถึงประโยชน์และสิทธิของบุคคลก่อนที่จะใช้เป็นมาตรฐานทางจริยธรรม ได้ใช้ความคิดและเหตุผลเปรียบเทียบว่าสิ่งไหนถูกและสิ่งไหนผิด ในขั้นนี้การ “ถูก” และ “ผิด” ขึ้นอยู่กับค่านิยมและความคิดเห็นของบุคคลแต่ละบุคคล แม้ว่าจะเห็นความสำคัญของสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างบุคคล แต่เปิดให้มีการแก้ไข โดยคำนึงถึงประโยชน์และสถานการณ์แวดล้อมในขณะนั้น

ขั้นที่ 6 หลักการคุณธรรมสากล (Universal Ethical Principle Orientation) เป็นขั้นที่เลือกตัดสินใจที่จะกระทำโดยยอมรับความคิดที่เป็นสากลของผู้เจริญแล้ว ขั้นนี้แสดงพฤติกรรมเพื่อทำตามหลักการคุณธรรมสากล โดยคำนึงถึงความถูกต้องยุติธรรมยอมรับในคุณค่าของความเป็นมนุษย์ มีอุดมคติและคุณธรรมประจำใจ มีความยึดหยุ่นและยึดหลักจริยธรรมของตนอย่างมีสติด้วยความยุติธรรมและคำนึงถึงสิทธิมนุษยชน เคารพในความเป็นมนุษย์ของแต่ละบุคคล ละอายและเกรงกลัวต่อบาป พบในวัยผู้ใหญ่ที่มีความเจริญทางสติปัญญา ขั้นนี้เป็นหลักการมาตรฐาน

จริยธรรมสากลเป็นหลักการเพื่อมนุษยธรรมเพื่อความเสมอภาคในสิทธิมนุษยชนและเพื่อความยุติธรรมของมนุษย์ทุกคน ในขั้นนี้สิ่งที่ “ถูก” และ “ผิด” เป็นสิ่งที่ขึ้นกับมโนธรรมของแต่ละบุคคลที่เลือกยึดถือ

องค์ประกอบของจิตอาสา

ลัดดาวลีย์ เกษมเนตร และคณะ (2547 : หน้า 3) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของจิตอาสา จะต้องพิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะดังนี้

1. การหลีกเลี่ยงการใช้หรือกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันและของกลุ่ม และการถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในวิสัยที่ตนสามารถทำได้
2. การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นเป็นของตนเอง ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลอื่นที่จะใช้ของส่วนรวมนั้น

รูปแบบของจิตอาสา

การแบ่งรูปแบบของจิตอาสาหรือจิตสำนึกสาธารณะจะแตกต่างกันไปตามระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ซึ่งสามารถแบ่งรูปแบบของจิตสำนึกไว้ ดังนี้ (สมพงษ์ สิงหะพล, 2542 : หน้า 15-16)

1. จิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง (Self-Consciousness) เป็นจิตสำนึกเพื่อพัฒนาตนเอง ทำให้ตนเองเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น จิตสำนึกด้านนี้การศึกษาไทยมุ่งเน้นปลูกฝังมานาน เกิดบ้างไม่เกิดบ้างไปตามสภาพการณ์ เป็นจิตสำนึกแบบคลาสสิกที่ทุกสังคมพยายามเหมือนกันที่จะสร้างให้เกิดขึ้นให้ได้ เช่น ความขยัน ความรับผิดชอบ ความมานะอดทน เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่ถูกปลูกฝังและมีมานานตามสภาพสังคมไทย
2. จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น (Others Oriented Consciousness) เป็นจิตสำนึกของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของคนในกลุ่มชนหนึ่ง สังคมหนึ่ง เช่น ความเห็นอกเห็นใจ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ความสามัคคี เป็นต้น เป็นจิตสำนึกที่คนไทยส่วนใหญ่ถูกหล่อหลอมมาจากพื้นฐานดั้งเดิมของวัฒนธรรมไทยอยู่แล้ว ซึ่งสร้างกันได้ไม่ยากนัก
3. จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Social or Public Consciousness) เป็นจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกัน หรือคำนึงถึงผู้อื่นที่ร่วมความสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน เป็นจิตสำนึกที่คนไทยยังไม่ค่อยมีและขาดกันอยู่มาก เพราะพื้นฐานความเป็นมาของสังคมไทยสมควรที่จะรีบพัฒนาขึ้นโดยเร็ว เช่น จิตสำนึกด้านเศรษฐกิจ จิตสำนึกด้านการเมือง จิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม จิตสำนึกด้านสุขภาพ เป็นต้น

ลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา

ลักษณะของผู้ที่มีจิตอาสาดีดังต่อไปนี้ (จิรวัดน์ วีรังกร, 2542)

1. การมีทัศนคติที่รับรู้ว่าคุณค่าเพียงพอและรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ของคนที่จะต้องกระทำหรือไม่กระทำ หรือดเว้นการกระทำคิดเห็นได้ด้วยตนเองว่าตนเป็นส่วนหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จหรือไม่สำเร็จของส่วนรวม

2. การมีความยินดีที่ได้ทำในสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม เชื่อมั่นว่าตนทำได้ ไม่เห็นว่าเป็นภาระของตนเองที่มากจนเกินไป

3. เป็นผู้เห็นคุณค่าในสิ่งที่ตนทำ ทำอย่างมีความสุขไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อยและไม่คิดหวังสิ่งตอบแทนใด ๆ ในสิ่งที่ตนได้ทำ

4. รู้สึกทนไม่ได้ที่ตนเองมองข้ามผ่านไปโดยไม่ให้ความร่วมมือ

5. เป็นคนมองประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง

ดังนั้น ผู้ที่มีจิตอาสา หรือมีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมต้องเกิดจากการรับรู้ถึงคุณค่าในตัวเอง และเล็งเห็นว่าตนเองสามารถทำคุณประโยชน์ให้แก่สังคมได้ ไม่ว่าจะเป็นการช่วยเหลือด้านสังคม เช่น ผู้คน สัตว์ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านพลังงาน ฯลฯ ไม่เห็นแก่ตัว ไม่นิ่งดูตาย ต้องเป็นผู้ที่มีความคิดเชิงบวกหรือสร้างสรรค์ (Positive thinking) ยิ่งกว่านั้นต้องเกิดความรู้สึกที่อยากเข้าไปมีส่วนร่วม (Participation) อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดียิ่งขึ้นด้วย หรืออีกนัย ผู้ที่มีลักษณะพฤติกรรมของจิตอาสา จิตสาธารณะจะมีพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่

- ช่วยแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรให้แก่ผู้อื่น

- ร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาสังคม

- อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้อื่น

- แบ่งปันสิ่งของให้แก่ผู้อื่น

พฤติกรรมที่เสียสละต่อสังคม ได้แก่

- เสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม

- เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน รู้จักเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ

- สละประโยชน์ที่ตนพึงได้รับเพื่อแลกกับประโยชน์ของคนหมู่ใหญ่หรือคนที่อ่อนแอ

กว่า

- ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ (2551) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้มีจิตอาสา คือ การมีจิตที่ต้องการให้ผู้อื่น ตั้งแต่การให้เงิน ให้สิ่งของ จนกระทั่งด้านแรงงานรวมถึงแรงสมอง ซึ่งเป็นจิตใจที่ยกระดับปัญญาภายในที่นำไปสู่การมีส่วนร่วมเพื่อสร้างสังคมที่เป็นธรรมและสันติ ซึ่งการให้หรือเสียสละนี้สามารถทำได้จนถึงการเสียสละความเป็นตัวตนหรืออัตตาของตนเอง เมื่อพิจารณาเป็นประเด็น ปิยะนาถ สรวีสูตร (2552 : หน้า 35-37) ได้อธิบายว่าคุณลักษณะของผู้ที่มีจิตอาสา ดังนี้

1. การเกิดความสงสาร เนื่องจากพบเห็นผู้ที่มีความเดือดร้อนมากกว่าตนเองและอยากที่จะหาหนทางช่วยเหลือผู้อื่น

2. ประสบการณ์ที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่นด้วยตนเอง และได้รับความสุขจึงอยากที่จะช่วยเหลือผู้อื่น

3. ความรู้สึกต่อเนื่อง เมื่อบุคคลได้รับการช่วยเหลือและรู้สึกประทับใจจึงอยากทำสิ่งดี ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้อื่น

นันทรัตน์ ปรีวัทธิธรรม (2553 : หน้า 27-28) ได้รวบรวมลักษณะที่แสดงออกด้านพฤติกรรมจิตอาสาไว้ดังนี้

1. การช่วยเหลือ หมายถึง การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เมื่อพบสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกต้องการช่วยเหลือและทำประโยชน์ให้ผู้อื่นได้รับความสุข พฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ การอำนวยความสะดวก การแบ่งปันสิ่งของ และการให้คำแนะนำสิ่งที่ถูกที่ควรแก่ผู้อื่น ร่วมมือกับผู้อื่นในการพัฒนาสังคม

2. การเสียสละต่อสังคม หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม การเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังทรัพย์ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม รวมทั้งการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรู้จักการเป็นผู้ให้มากกว่าการเป็นผู้รับ พฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ สละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม สละประโยชน์ที่ตนพึงได้รับ เพื่อแลกกับประโยชน์ของคนหมู่มากหรือคนที่อ่อนแอกว่า

3. ความมุ่งมั่นพัฒนา หมายถึง ความรู้สึกต้องการพัฒนาสังคมและพฤติกรรมที่แสดงถึงความมุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่ม มาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือเพื่อพัฒนาตนเอง พฤติกรรมที่แสดงออก ได้แก่ สนใจในปัญหาและการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งเสนอความคิดที่จะพัฒนาสังคม ตั้งใจที่จะทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด และเป็นประโยชน์ต่อสังคม

ดวงทิพย์ อ้นประสิทธิ์ (2555 : หน้า 29) ได้อธิบายถึงคุณลักษณะของผู้มีจิตอาสาไว้ว่า มีลักษณะเป็นบุคคลที่พร้อมจะช่วยเหลือสังคมทุกเวลา เป็นคนที่ตระหนักถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และยังมีความรักและชอบในสิ่งที่ตนพึงกระทำด้วยใจจริง โดยที่ปราศจากการเลือกผู้ที่ต้องการจะเสียสละให้ และไม่ได้ถูกกระทำจากผู้อื่น เป็นการกระทำออกมาด้วยใจจริงอย่างแท้จริง ซึ่งลักษณะของผู้ที่มีจิตอาสา นั้นจะผ่านการได้รับการปลูกฝังและการอบรม ถ่ายทอดพฤติกรรมในการเสียสละ โดยมีสถาบันต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่อบรมสั่งสอนหรือเป็นแบบอย่าง ซึ่งลักษณะเหล่านี้ อาจเกิดมาจากกระบวนการขัดเกลาทางสังคมเพื่อให้เกิดการเสริมสร้างอาสาของชนในชุมชน โดยต้องอาศัยกระบวนการขัดเกลาจากสถาบันทางสังคมต่าง ๆ

กนกพร สุทธิสันกุล (2557 : หน้า 16) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมอาสาไว้ว่า พฤติกรรมอาสา หมายถึง การที่บุคคลอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เวลา สติปัญญา สิ่งของ เงินทองใจการ เข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนในรูปสินจ้างรางวัลเป็นสำคัญ กระทำด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เพราะถูกบังคับหรือเพราะหน้าที่ นำประโยชน์มาสู่ผู้ทำพฤติกรรมอาสาและกลุ่มบุคคลที่สาม ซึ่งกลุ่มบุคคลที่สามนี้ไม่รวมบุคคลในครอบครัว เพื่อน และเพื่อนบ้าน อีกทั้งยังได้รับความสุขใจเมื่อทำความดี และเป็นพฤติกรรมที่กระทำไปด้วยความตั้งใจ มีการวางแผนที่จะอาสาช่วยเหลือภายใต้การจัดการขององค์กร แต่ไม่รวมการช่วยเหลือในเหตุการณ์เฉพาะหน้า อันส่งผลให้บุคคลต้องช่วยเหลือผู้อื่นโดยมิได้ตั้งใจ หรือวางแผนที่จะช่วยเหลือมาก่อน

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสา

การมีจิตอาสาเป็นสิ่งที่เกิดตามธรรมชาติไม่สามารถบังคับให้เกิดได้ แต่สภาพแวดล้อมต่างๆ ในสังคมย่อมส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของพลเมือง ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดจิตอาสาประกอบด้วย

1. สถานภาพทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อจิตสำนึกของบุคคล
2. กระบวนการเรียนรู้ที่เป็นการเรียนรู้ร่วมกับผู้อื่น พลเมืองจึงต้องมีองค์ความรู้ และความสามารถในการแสวงหาความรู้ ต้องใช้กระบวนการเรียนรู้ซึ่งสมผู้คนในสังคมอย่างรอบด้านและต่อเนื่อง โดยมีขั้นตอน คือ การรับรู้ สนใจ ไตร่ตรอง ทดลอง การสร้างจิตสำนึกจึงต้องอาศัยศาสตร์และศิลป์ในการประยุกต์ให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ เงื่อนไขและขั้นตอนต่าง ๆ จินตนาการเป็นพลังของมนุษย์ที่จะดำรงอยู่ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี แต่จินตนาการอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอต่ออาศัยสติปัญญาความรู้ในการแก้ปัญหาและกำหนดทิศทางข้างหน้า ดังนั้น ผู้ที่มีความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเองและร่วมกับผู้อื่นจึงสามารถไตร่ตรอง หาเหตุผลและทำความเข้าใจ เมื่อเข้าใจแล้วก็จะเห็นความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องนั้นต่อไปและอาจนำไปสัมพันธ์กับเรื่องอื่น ๆ เช่น อาจนำมาสัมพันธ์กับชีวิตของตนเองกับสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ด้วย ไม่ใช่เรียนรู้ไว้เพียงอย่างเดียว
3. การที่บุคคลในสังคมเห็นวิกฤตการณ์หรือสภาพปัญหาในสังคมที่สลบซับซ้อนยากแก่การแก้ไข มีวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งนำไปสู่การก่อจิตสำนึกร่วมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับผู้สูงอายุ

ปัจจุบันผู้สูงอายุนับเป็นประชากรกลุ่มที่มีความสำคัญมากกลุ่มหนึ่งเนื่องจากมีสัดส่วนต่อประชากรกลุ่มอื่นๆ สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการศึกษาข้อมูลของผู้สูงอายุจำเป็นต้องมีความสำคัญกับประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องและชัดเจนในเรื่องความหมาย ข้อมูลพื้นฐาน ลักษณะทางเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านสุขภาพ และสถานการณ์ผู้สูงอายุในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ความหมาย

องค์กรสหประชาชาติกำหนดว่า ผู้สูงอายุ หมายถึง ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป (เฟื่องฟ้า บุญยง, 2548 : หน้า 5)

ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไปทั้งชายและหญิง โดยนับอายุตามปฏิทินเป็นมาตรฐานสากลในการกำหนด (สุภาพร ทศพะรินทร์, 2556 : หน้า 9)

ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

สุภาพร ทศพะรินทร์ (2556 : หน้า 9) ได้อธิบายว่า รัฐบาลให้ความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน 4 กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยเฉพาะผู้สูงอายุ ได้จัดเตรียมระบบดูแลเป็นพิเศษตามยุทธศาสตร์ 6 ประการ ดังนี้

1. ปรับโครงสร้างการบริหารให้รองรับผู้สูงอายุรวมทั้งผู้พิการ เช่น ห้องน้ำ บันได ทางลาดชัน โดยจัดทำป้ายมองเห็นได้ง่าย
2. จัดระบบบริการผู้สูงอายุแบบเบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เช่น ให้โรงพยาบาลเปิดช่องทางด่วนสำหรับผู้สูงอายุ และช่วยเหลือตัวเองไม่ได้
3. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพตนเอง โดยรวมตัวเป็นชมรม เช่น ชมรมผู้สูงอายุ

4. สนับสนุนให้ผู้สูงอายุทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในลักษณะจิตอาสา
5. จัดสรรงบประมาณสนับสนุนด้านสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เช่น เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และผู้สูงอายุที่อยู่คนเดียวไม่มีลูกหลาน
6. ผลักดันการบูรณาการดูแลผู้สูงอายุในชุมชนร่วมกันทั้งหน่วยบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นชุมชนเพื่อให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีและคุณภาพชีวิตที่ดี

นโยบาย ข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุ

จากพระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ.2546 ได้มีเจตนารมณ์ในการส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้สูงอายุได้รับสิทธิอย่างชัดเจนในมาตรา 11 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2546: หน้า 1) นอกจากนี้ยังมีนโยบาย ข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุต่างๆ ดังนี้

1. คำประกาศนโยบาย และเป้าหมาย “เมืองไทยแข็งแรง” กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข รัฐบาลมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้คนไทยอยู่เย็นเป็นสุขทั้งกาย ใจ สังคมและปัญญา สามารถดำรงชีพบนพื้นฐานความพอดีประมาณอย่างมีเหตุผลภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวมีครอบครัวที่อบอุ่น มั่นคง อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีต่อสุขภาพ เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้และช่วยเหลือเกื้อกูล มีสัมมาชีพทั่วถึงกัน มีรายได้ มีสุขภาพแข็งแรง และอายุยืนยาว จึงมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันเพื่อให้ประเทศไทยสู่การเป็นเมืองไทยแข็งแรง ภายในปีพุทธศักราช 2560 จำนวน 17 เป้าหมาย สำหรับเป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุมีดังนี้

- 1.1 คนไทยมีอายุขัยเฉลี่ยยืนยาวขึ้นพร้อมสุขภาพที่แข็งแรง อัตราการป่วย และตายด้วยโรคที่เป็นสาเหตุการตายอันดับต้นๆ ของคนไทยลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง โรคเอดส์ โรคมะเร็ง โรคหัวใจ โรคความดันโลหิตสูง โรคไขข้ออักเสบ โรคในช่องปาก และโรคเบาหวาน

- 1.2 คนไทยได้บริโภคอาหารที่ปลอดภัย มีคุณค่าทางโภชนาการและเพียงพอต่อความต้องการของร่างกายจากแหล่งผลิตอาหารที่ปลอดภัยพิษปนเปื้อน ตลาดสด ร้านอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหารทุกแห่งได้มาตรฐานสุขอนามัย สถานที่ผลิตอาหารทุกแห่งผ่านหลักเกณฑ์วิธีการผลิตที่ดี

- 1.3 คนไทยมีความรู้ รัก สามัคคี มีความเอื้อเฟื้อเกื้อกูลกัน

2. สิทธิผู้สูงอายุ

พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 ได้รับรองให้ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้แก่ บุคคลที่มีอายุเกิน 60 ปี บริบูรณ์ขึ้นไปและมีสัญชาติไทย ซึ่งในกฎหมายใช้คำว่า สิทธิผู้สูงอายุ ให้มีสิทธิได้รับการคุ้มครอง การส่งเสริม และการสนับสนุนในด้านต่างๆ ดังนี้

- 2.1 สิทธิได้รับการบริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุขที่จัดไว้โดยให้ความสะดวกและรวดเร็วแก่ผู้สูงอายุเป็นพิเศษ

- 2.2 สิทธิได้รับการด้านการศึกษา การศาสนา และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต

- 2.3 สิทธิได้รับการด้านการประกอบอาชีพหรือฝึกอาชีพที่เหมาะสม

- 2.4 สิทธิในการพัฒนาตนเองและการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคม การรวมกลุ่มในลักษณะเครือข่ายหรือชุมชน

- 2.5 สิทธิได้รับการอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยโดยตรงแก่ผู้สูงอายุในอาคาร สถานที่ ยานพาหนะหรือการบริการสาธารณะอื่น
- 2.6 สิทธิได้รับการช่วยเหลือด้านค่าโดยสารยานพาหนะตามความเหมาะสม
- 2.7 สิทธิได้รับการยกเว้นค่าเข้าชมสถานที่ของรัฐ
- 2.8 สิทธิในการได้รับการช่วยเหลือผู้สูงอายุซึ่งได้รับอันตรายจากการถูก ทารุณกรรม หรือถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบด้วยกฎหมาย หรือถูกทอดทิ้ง
- 2.9 สิทธิในการได้รับคำแนะนำ ปรีกษา ดำเนินการอื่นที่เกี่ยวข้องในทางคดี หรือในทางการแก้ไขปัญหาครอบครัว
- 2.10 สิทธิได้รับการบริการการจัดที่พักอาศัย อาหารและเครื่องนุ่งห่มให้ตามความจำเป็นอย่างทั่วถึง
- 2.11 สิทธิได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามความจำเป็นอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
- 2.12 สิทธิได้รับการสงเคราะห์ในการจัดการศพตามประเพณี
- 2.13 สิทธิประการอื่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

การบริการทางการแพทย์และการสาธารณสุข ตามพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2545 มาตรา 3 หมายถึง บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคลเพื่อเสริมสร้างสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิต โดยให้รวมถึงการบริการการแพทย์แผนไทย และการแพทย์ทางเลือกตามกฎหมายว่าด้วยการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งมาตรา 5 บัญญัติให้บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับการสาธารณสุขที่มีมาตรฐานและมี ประสิทธิภาพตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ สิ่งที่ปรากฏเป็นรูปธรรมคือ สถานบริการสาธารณสุขของรัฐต้องจัดบริการให้ผู้สูงอายุเป็นกรณีพิเศษ เช่น ช่องทางเฉพาะสำหรับผู้สูงอายุในแผนกผู้ป่วยนอก อย่างไรก็ตาม เยาวลักษณ์ ปรปักษ์ขาม (online) สรุปว่า ปัญหาที่พบในการให้บริการผู้สูงอายุ คือ ระบบทำให้เกิดบริการแยกส่วน เข้าไม่ถึง ครอบครัวชั้นกลาง ปัญหาการร่วมจ่ายที่ไม่สมราคา ความต่างวัฒนธรรมระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ การประเมินความต้องการของผู้สูงอายุไม่พอหรือถ้ามีก็ขาดคุณภาพ/มาตรฐาน ความไม่ครอบคลุมของบริการ ขาดบุคลากรเฉพาะทาง เป็นบริการราคาแพงที่ต้องจ่ายต่อเนื่องระยะยาว ยากที่จะคิดถึง การคุ้มครองโดยเฉพาะในกลุ่มประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ขาดที่อยู่อาศัย โดยเฉพาะผู้ป่วยเรื้อรัง สมองเสียม ฯลฯ และได้เสนอแนวทางแก้ปัญหามานagement เรื่องผู้สูงอายุดังนี้

1. การบริหารจัดการไม่ว่าจะดำเนินการโดยกระทรวงสาธารณสุขหรือกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม จำเป็นต้องให้มีการเชื่อมประสานของบริการด้านสุขภาพและด้านสังคม
2. การบริการด้านที่อยู่อาศัย ควรปรับสภาพแวดล้อมให้มีความเป็นกันเองและปลอดภัย ปรับสภาพภายในบ้านเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ติดตั้งสัญญาณขอความช่วยเหลือและบริการทางสังคม โดยหน่วยงานพัฒนาเอกชน
3. การให้บริการที่มีคุณภาพนอกจากการรับรองคุณภาพแล้ว ยังต้องพิจารณาความครอบคลุมและการเข้าถึงบริการ โดยเฉพาะกลุ่มผู้ที่ต้องพึ่งพาในชีวิตประจำวัน และกลุ่มเจ็บป่วยระยะยาว

4. การให้บริการการดูแลระยะยาว ควรเพิ่มการลงทุนด้าน Institutional care และพัฒนา การบริการแบบผสมผสานให้สอดคล้องกับนโยบาย

5. การพัฒนาบริการปฐมภูมิในสถานบริการด้านแรกจนถึงระดับที่จะให้บริการต่อเนื่องระยะยาวควรอาศัยข้อมูลจากประเทศเพื่อนบ้านที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และควรส่งเสริมการศึกษาวิจัยเฉพาะพื้นที่ และควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพและจำนวนของบุคลากรด้านสุขภาพ จิตวิทยา และ สวัสดิการสังคม เพื่อรองรับการบริการผู้สูงอายุระยะยาว จะเห็นว่า รัฐได้กำหนดสิทธิสำหรับผู้สูงอายุไว้ครอบคลุมทุกด้านไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรักษาพยาบาลซึ่งเป็นประเด็นสำคัญสำหรับผู้สูงอายุ อย่างไรก็ตาม ยังมีสิทธิอีกหลายประการที่ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงเพื่อได้รับการดังกล่าว เนื่องจากความจำกัดด้านทรัพยากรทั้งของหน่วยงานที่ให้บริการและของตัวผู้สูงอายุเอง เช่น การได้รับสิทธิเรื่องที่อยู่อาศัย นอกจากนั้น การมีหน่วยงานหลายหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงมหาดไทย ฯลฯ ตลอดไปจนถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับสิทธิตามที่กำหนด อย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ (Knowledge Management)

คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ 1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม 2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

วิจารณ์ พานิช (2549) ได้ระบุว่าจัดการความรู้สามารถใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ได้แก่

1. บรรลุเป้าหมายของงาน
2. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน
3. บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้
4. บรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

1. การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
2. การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
3. การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วน ให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
4. การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

5. การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6. การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุด ความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้ง ความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ใน สมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็น กิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดย คนคนเดียว เนื่องจากเชื่อว่า “จัดการ ความรู้” จึงมีคนเข้าใจผิด เริ่มดำเนินการโดยรีเข้าไปที่ความรู้ คือ เริ่มที่ความรู้ นี่คือความผิดพลาดที่ พบบ่อยมาก การจัดการความรู้ที่ถูกต้องจะต้องเริ่มที่งานหรือเป้าหมายของงาน

เป้าหมายของงานที่สำคัญ คือ การบรรลุผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินการตามที่กำหนดไว้ ที่ เรียกว่า Operation Effectiveness และนิยามผลสัมฤทธิ์ ออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) การสนองตอบ (Responsiveness) ซึ่งรวมทั้งการสนองตอบความต้องการของลูกค้า สนองตอบความต้องการของ เจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น สนองตอบความต้องการของพนักงาน และสนองตอบความต้องการของ สังคมส่วนรวม 2) การมีนวัตกรรม (Innovation) ทั้งที่เป็นนวัตกรรมในการทำงาน และนวัตกรรมด้าน ผลิตภัณฑ์

กระบวนการจัดการความรู้

เป็นกระบวนการที่จะช่วยให้เกิดพัฒนาการของความรู้ หรือการจัดการความรู้ที่จะเกิดขึ้น ภายในองค์กร มีทั้งหมด 7 ขั้นตอน

1. การบ่งชี้ความรู้ เป็นการพิจารณาว่าองค์กรมีวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย คืออะไร และเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เราจำเป็นต้องใช้อะไร ขณะนี้เรามีความรู้อะไรบ้าง อยู่ในรูปแบบ ใด อยู่ที่ใคร

2. การสร้างและแสวงหาความรู้ เช่นการสร้างความรู้ใหม่ แสวงหาความรู้จากภายนอก รักษาความรู้เก่า กำจัดความรู้ที่ใช้ไม่ได้แล้ว

3. การจัดความรู้ให้เป็นระบบ เป็นการวางโครงสร้างความรู้ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการ เก็บความรู้อย่างเป็นระบบในอนาคต

4. การประมวลและกลั่นกรองความรู้ เช่น ปรับปรุงรูปแบบเอกสารให้เป็นมาตรฐาน ใช้ ภาษาเดียวกัน ปรับปรุงเนื้อหาให้สมบูรณ์

5. การเข้าถึงความรู้ เป็นการทำให้ผู้ใช้ความรู้เข้าถึงความรู้ที่ต้องการได้ง่ายและสะดวก เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) Web board บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

6. การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ ทำได้หลายวิธีการ โดยกรณีที่เป็นความรู้ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) อาจจัดทำเป็นเอกสาร ฐานความรู้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือกรณีที่เป็น ความรู้ฝังลึก (Tacit Knowledge) จัดทำเป็นระบบทีมข้ามสายงาน กิจกรรมกลุ่มคุณภาพและ

นวัตกรรม ชุมชนแห่งการเรียนรู้ ระบบพี่เลี้ยง การสับเปลี่ยนงาน การยืมตัว เวทีแลกเปลี่ยนความรู้ เป็นต้น

7. การเรียนรู้ ควรทำให้การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่น เกิดระบบการเรียนรู้จากสร้างองค์ความรู้ การนำความรู้ไปใช้ เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ใหม่ และหมุนเวียนต่อไปอย่างต่อเนื่อง

การประยุกต์แนวคิดการจัดการความรู้ สู่การพัฒนาชุมชนเป็นสุข

องค์ประกอบของการพัฒนาชุมชนเป็นสุขประกอบด้วย องค์ประกอบอย่างน้อย 4

องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ชุมชน หมายถึงการอยู่ร่วมกัน ความเป็นชุมชนมีเป้าหมายที่การอยู่ร่วมกัน
2. เป็นสุข หมายถึงความเป็นทั้งหมด ความเป็นปรกติ สมดุล บูรณาการของปัจจัยต่าง ๆ อย่างน้อย 8 ด้าน ได้แก่ ชีวิต สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม ศาสนธรรม ครอบครัว และชุมชน
3. การเรียนรู้ หมายถึงการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชนนั้น ๆ ผ่านการปฏิบัติ
4. การสร้างเสริม หมายถึงการเข้าไปเอื้ออำนวย ส่งเสริม เสริมพลัง (empower) ไม่ใช่เข้าไปสอนหรือถ่ายทอดความรู้

ทั้ง 4 องค์ประกอบนี้ คือหัวใจของการจัดการความรู้ในทุกบริบท ไม่ใช่แค่การจัดการความรู้ของชาวบ้านหรือของชุมชน ในเรื่องการจัดการความรู้นี้ การเรียนรู้สำคัญกว่าตัวความรู้ เพราะถ้าไม่ระวัง ตัวความรู้จะเป็นความรู้ที่หยุดนิ่งตายตัว การเรียนรู้จะมีลักษณะ “ตื่นได้” คือมีชีวิต เป็นพลวัต การเรียนรู้ที่ดีที่สุดคือการเรียนรู้ร่วมกัน เป็น collective learning และเป็นการเรียนรู้ร่วมกันผ่านการปฏิบัติ (interaction learning through action)

เครื่องมือในการจัดการความรู้ (Tools)

1. ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of practice : CoP)
2. การศึกษาดูงาน (Study tour)
3. การทบทวนหลังปฏิบัติการหรือการถอดบทเรียน (After action review : AAR)
4. การเรียนรู้ร่วมกันหลังงานสำเร็จ (Retrospect)
5. เรื่องเล่าเร้าพลัง (Springboard Storytelling)
6. การค้นหาสิ่งดีรอบตัว หรือสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiring)
7. เวทีเสวนา หรือสุนทรียสนทนา (Dialogue)
8. เพื่อนช่วยเพื่อน (Peer Assist)
9. การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ (Action Learning)
10. มาตรฐานเปรียบเทียบ (Benchmarking)
11. การสอนงาน (Coaching)
12. การเป็นพี่เลี้ยง (Mentoring)
13. ฟอรัม ถาม – ตอบ (Forum)

14. บทเรียนจากความผิดพลาด (Lesson Learning)

15. เวทีกลุ่มเฉพาะ (Focus Group)

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจหรือแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานหรือดำเนินงาน แสดงความรู้ ความสามารถ เพื่อดำเนินการต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จึงมีบทบาท สำคัญอย่างยิ่ง ได้มีนักวิชาการที่ให้ความหมายและความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจไว้ดังนี้

เวิร์นชริช และนอตซ์ (Wehrich and Koontz, 1993 : p. 462) ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ ต้องการ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551 : หน้า 79) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง กระบวนการ ต่าง ๆ ที่ร่างกายและจิตใจถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดการแสดงออกของพฤติกรรม เพื่อที่จะบรรลุ จุดมุ่งหมายของเป้าหมายที่ต้องการ

อริวัช แก้วจางง (2552 : หน้า 221) ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงขับ หรือแรงผลักดันเพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มคนเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้บรรลุผล สำเร็จ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 : หน้า 111) อธิบายว่า ในทางจิตวิทยา แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการ แรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่าง กันออกไป

ดังนั้น แรงจูงใจ จึงเป็นแรงขับหรือแรงกระตุ้นที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลที่จะผลักดันให้ บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา เพื่อสนองความต้องการของตน แรงจูงใจจะมีทั้ง ภายในและภายนอก บุคคลที่จะมีแรงจูงใจภายในจะแสดงพฤติกรรมออกมาด้วยความเต็มใจในการ ทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ประเภทของแรงจูงใจ

อริวัช แก้วจางง (2552) ได้แบ่งประเภทของการจูงใจออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความ ต้องการในบางสิ่งบางอย่างและความต้องการนั้นเกิดขึ้นในจิตใจของบุคคล โดยไม่ต้องใช้เครื่องมือหรือ การผลักดัน เมื่อบุคคลคาดหวังในบางเรื่องจะปฏิบัติด้วยตนเองโดยไม่ต้องบังคับ

1.1 เกิดจากความต้องการ (Wants or needs) โดยที่ความต้องการเห็นความสำเร็จของงาน ที่ตนเองทำใช้ผลสำเร็จของงานเป็นแรงขับโดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลอื่นนอกจากค่าจ้างหรือเงินเดือนที่ ได้

1.2 เกิดจากความสนใจพิเศษ (Special Interest) เนื่องจากงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นงานที่ตนรัก ถนัด ชอบเป็นพิเศษ ความสนใจพิเศษจึงเป็นแรงขับ

2. การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นการกระตุ้นหรือชักจูงโดยใช้สิ่งเร้าเพื่อเป็นแรงขับ สิ่งเร้าจึงอาจเกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนจากการทำงาน เนื่องจากบุคคลในองค์การส่วนใหญ่ต่างมีความหวังว่าหลังจากทำงานได้เป็นผลสำเร็จจะได้รับรางวัลเป็นสิ่งตอบแทน องค์การจึงต้องสร้างเครื่องมือเพื่อสร้างแรงจูงใจภายนอก เช่น การเพิ่มเงินเดือน การให้โบนัส ค่าครองชีพ เลื่อนตำแหน่ง การได้รับอำนาจเพิ่มและการได้รับการยกย่อง เป็นต้น

ความสำคัญของแรงจูงใจ

นรา สมประสงค์ (2546) ได้กล่าวถึงความสำคัญของแรงจูงใจหรือการจูงใจไว้ ดังนี้

1. ช่วยเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคคลในองค์การ
2. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ท่าทีในการทำงานให้แก่ผู้ทำงาน
3. ช่วยเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การ

ช่วยเสริมสร้างความสามัคคี ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันของบุคคลและกลุ่มในองค์การ

5. ช่วยให้การควบคุมดูแลการปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น
 6. ช่วยให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาในองค์การที่ทำงานอยู่บุคคลากรมีความมั่นคงปลอดภัย
- ณัฐพงษ์ คำแก้ว (2557 : หน้า 21-22) ได้อธิบายถึงความสำคัญของการจูงใจไว้ ดังนี้

1. การจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล

พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ในการทำงานใด ๆ ถ้าบุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับบุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงานเพียงเพื่อให้ผ่านไปวัน ๆ

2. การจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล

ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการ นำความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ท้อถอย หรือลดความพยายามง่าย ๆ แม้งานจะมีอุปสรรคขัดขวางแต่เมื่องานได้รับผลสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

3. การจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของบุคคล

การเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคนเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงเป็นเครื่องหมายของความเจริญก้าวหน้าของบุคคล แสดงให้เห็นว่าบุคคลกำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เมื่อดำเนินงานเพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จบุคคลก็มักพยายามค้นหาสิ่งใหม่ที่ผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้นในทุกวิถีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทางที่เหมาะสม ซึ่งอาจจะต่างไปจากเดิม

4. การจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล

บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลนั้นมีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงานจะเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัย

ในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะดังกล่าวนี้ มักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบแรงจูงใจของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบ ดังนี้ (ณัฐพงษ์ คำแก้ว, 2557 : หน้า 16-17)

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรงขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะไม่ทำงานเพราะหวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1.1 มุ่งหาความสำเร็จ (Hope of Success) และกลัวความล้มเหลว (Fear of Failure)
- 1.2 มีความทะเยอทะยานสูง
- 1.3 ตั้งเป้าหมายสูง
- 1.4 มีความรับผิดชอบในการทำงานดี
- 1.5 มีความอดทนในการทำงาน
- 1.6 รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง
- 1.7 เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน
- 1.8 เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจากการแข่งขัน พ่อแม่ไม่มีลักษณะข่มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 2.1 เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม
- 2.2 ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก
- 2.3 ตั้งเป้าหมายต่ำ
- 2.4 หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้น พบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมากจะพัฒนามาจากความรู้สึกว่าตนเอง “ขาด” ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น “ปมด้อย” เมื่อมีปมด้อยจึงพยายามสร้าง “ปมเด่น” ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 3.1 ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่น ซึ่งบางครั้งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว
- 3.2 มักจะต่อต้านสังคม
- 3.3 แสวงหาชื่อเสียง
- 3.4 ชอบเสียง ทั้งในด้านการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ
- 3.5 ชอบเป็นผู้นำ

4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบ บุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

- 4.1 ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่
- 4.2 ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพาจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 5.1 ไม่มั่นใจในตนเอง
- 5.2 ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล
- 5.3 ไม่กล้าเสี่ยง
- 5.4 ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

กระบวนการจูงใจ

กระบวนการจูงใจมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ (ณัฐพงษ์ คำแก้ว, 2557 : หน้า 22)

1. ความต้องการ (Needs) คือ ภาวะการขาดบางสิ่งบางอย่างของอินทรีย์อาจจะเป็นการขาดทางด้านร่างกายหรือการขาดทางด้านจิตใจก็ได้
2. แรงขับ (Drive) เมื่อมนุษย์มีความขาดบางสิ่งบางอย่างตามข้อ 1 แล้วก็จะเกิดภาวะตึงเครียดขึ้นภายในร่างกาย ภาวะตึงเครียดนี้จะกลายเป็นแรงขับหรือตัวกำหนดทิศทาง (Action Oriented) เพื่อไปสู่เป้าหมายอันจะเป็นการลดภาวะความตึงเครียดนั้น
3. สิ่งล่อใจ (Incentive) หรือ เป้าหมาย (Goal) จะเป็นตัวกระตุ้นหรือตัวล่อให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังหรือที่ต้องการ ซึ่งอาจจะมีได้หลายระดับ ตั้งแต่สิ่งล่อใจในเรื่องพื้นฐานคือ ปัจจัยสี่ไปจนถึงความต้องการทางใจในด้านต่าง ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ไพจิตร ศรีธนาคุณวัฒน์ และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษากระบวนการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของชุมชน หมู่บ้านหนองบัว ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า การเพิ่มศักยภาพของ อสม. และชาวบ้านในการดูแลสุขภาพ คือ การส่งเสริมความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการพัฒนาสถานที่สำหรับดำเนินงานด้านสุขภาพ ส่วนด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของชุมชนนั้นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง อสม. และชาวบ้าน ให้เกิดความเชื่อใจ และความไว้วางใจโดยใช้รูปแบบการทำงานร่วมกัน การเข้าใจปัญหาหาร่วมกัน ทำให้เกิดความเป็นหนึ่ง โดยรูปแบบของกิจกรรมที่ได้รับการร่วมมือเป็นอย่างดีนั้น เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยได้อาศัยกิจกรรมเพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาศักยภาพ อสม. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชุมชน คือ กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพ อสม. ในเรื่องการปฐมพยาบาล ความรู้เรื่องยา

ทั่วไป บทบาทและหน้าที่ของอสม. ในการดูแลสุขภาพชุมชน และการบริหารจัดการความรู้กิจกรรมปลูกป่าสาธารณะ และกิจกรรมปรับปรุงศูนย์สุขภาพมูลฐานชุมชนบ้านหนองบัว นอกจากนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงได้จัดอบรมการเขียนโครงการเพื่อให้อสม. สามารถของบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานได้ ส่วนแนวทางการดูแลสุขภาพร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อสม. และชุมชนนั้น กิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่จัดทำขึ้น ควรเป็นผลจากการร่วมแสดงความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ อสม. และชุมชน หลังจากทดลองปฏิบัติการ พบว่า อสม. มีความมั่นใจในการให้ความรู้แก่ชุมชนมากขึ้น เกิดความสามัคคีในกลุ่ม อสม. ชาวบ้านรู้จักบทบาทหน้าที่ อสม. และเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ที่ตนอยู่ มีการเรียกใช้บริการตรวจวัดความดันที่บ้านเพิ่มขึ้น ชาวบ้านรู้จักหน้าที่ของศสมช. มากขึ้น โดยเห็นได้จากจำนวนผู้ใช้บริการกองทุนยาหมู่บ้านสูงขึ้นและมีชาวบ้านต่างหมู่บ้านมาใช้บริการร่วมด้วยปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน การขาดการร่วมมือกันระหว่างส่วนเจ้าหน้าที่ของรัฐโดยเจ้าหน้าที่ภาครัฐยึดติดกับรูปแบบสั่งการจากบนสู่ล่าง และขาดใส่ใจต่อนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการทำงานเชิงรุก ทำให้ปัจจัยการสนับสนุนงานพัฒนาด้านสาธารณสุขขาดไป

วรารพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาความหมายของจิตอาสาและศึกษาการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่ ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาให้ความหมายว่า จิตอาสา เป็นความสมัครใจ เต็มใจ ตั้งใจทำ และเสียสละทั้งร่างกายและแรงใจหรือทรัพย์สิน ในการทำกิจกรรมหรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น กระบวนการสร้างจิตอาสา มี 4 ประเด็น คือ 1) ปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา 2) การเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ด้านความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตน และ 4) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ต่อการพัฒนาด้านจิตอาสา คือ ทำให้ได้รับการพัฒนาให้เป็นคนเก่ง คนดี และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง

ปิยะนาถ สรวินุต (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม: กรณีศึกษาสภาเยาวชนกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า ผู้ที่เป็นตัวแทนกลุ่มเยาวชนและประธานสภาเยาวชนเขตมีจำนวนที่ใกล้เคียงกัน กิจกรรมที่เข้าร่วมมากที่สุด คือ การเข้าร่วมประชุมสภาเยาวชนกรุงเทพมหานครโดยมีแรงจูงใจภายในอยู่ในระดับสูง ส่วนแรงจูงใจภายนอกอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยด้านศาสนาของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจโดยรวมในการทำกิจกรรมเพื่อสังคมแตกต่างกัน สำหรับผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาที่ทำและไม่ทำกิจกรรมการพัฒนามาตรการและการดูแลเยาวชนมีแรงจูงใจภายในแตกต่างกัน ผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสา มีข้อเสนอว่า หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาชนควรสนับสนุนให้เกิดการขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคม สถาบันการศึกษาและครอบครัวควรสนับสนุนให้ทำกิจกรรมเพื่อเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างเป็นรูปธรรม

กรรณิกา มาโน (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ ความหมายจิตอาสาและความหมายในชีวิตของผู้ที่ทำกิจกรรมจิตอาสา ผลการวิจัย พบว่า การทำกิจกรรมจิตอาสาก่อให้เกิดความสุขใจจากการได้เป็นผู้ให้โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการก้าวพ้นจากการยึดตนเองเป็นศูนย์กลางไปสู่การเห็นแก่ส่วนรวมด้วยการให้ผู้อื่น อีกด้านหนึ่งได้สะท้อนให้เห็นว่า สิ่งที่ทำลงไปมีคุณค่า และส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าคุณค่าเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ ในแง่ของการเข้าใจ

ความหมายของชีวิตในมุมมองการอยู่ร่วมกับผู้อื่น ทั้งผู้ที่ทำงานร่วมกันในกิจกรรมต่าง ๆ และผู้ที่อาศัยอยู่ร่วมในสังคมเดียวกัน เป็นประสบการณ์ที่ได้รับทั้งแง่บวกและลบได้กล่อมเกล่าผู้ให้ข้อมูลเกิดการตระหนักรู้ถึงการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่น การเปิดใจที่จะยอมรับความต่าง ทั้งในแง่ของวิถีชีวิตและความคิด ซึ่งการมองเห็นผู้อื่นมากขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ ส่งผลให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเข้าใจมากขึ้นถึงการใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในโลกของความจริง มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวเองกับคนรอบข้างในมุมมองของการอยู่ร่วมกัน

นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ และคณะ (2553) ได้ทำวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุที่มีจิตอาสาในชมรมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันสุขภาพของผู้สูงอายุ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีระดับความรู้สูงขึ้น และมีทักษะในการแนะนำสมาชิกในชมรมในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันปัญหาสุขภาพระดับปานกลาง เกิดเครือข่ายระหว่างชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มเป้าหมายกับชมรมผู้สูงอายุอื่นในจังหวัด กลุ่มเป้าหมายสามารถเฝ้าระวังโรคความดันโลหิตสูง เบาหวานและหัวใจให้กับสมาชิกในชมรมผู้สูงอายุได้และกลุ่มเป้าหมายมีความสุขทางใจระดับมาก

วลัยรักษ์ บุญภา (2553) ได้ศึกษาวิจัย กระบวนการสร้างจิตอาสาคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ไทร อำเภอโพธิ์ไทร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า กระบวนการสร้างจิตอาสา เป็นการทำความเข้าใจโดยการสื่อสาร บอกเล่า ประชาสัมพันธ์ การปลูกจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา และการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ส่วนแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสา ประกอบด้วย การสร้างจิตสำนึกเรื่องการทำงานเพื่อส่วนรวมให้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมโดยยึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิต การให้รางวัล ยกย่อง เชิดชูเกียรติให้เป็นแบบอย่างของสังคม และให้โอกาสบุคคลที่มีจิตอาสาทำคุณประโยชน์เพื่อส่วนรวม ตลอดจนสร้างระบบกลไกที่เน้นเรื่องการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวมโดยท้องถิ่น/เทศบาลเป็นแบบอย่างไม่ใช่เงินเป็นตัวนำในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

อนิษฐา แจ่มเอี่ยม (2553) ได้ทำวิจัยเกี่ยวกับ เครือข่ายการสื่อสารและการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเครือข่ายจิตอาสา ผลการศึกษา พบว่า เครือข่ายจิตอาสาเป็นเครือข่ายที่ไม่เป็นทางการ โดยมีศูนย์กลางในการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ คือ ศูนย์ประสานงานเครือข่ายจิตอาสา รูปแบบการติดต่อสื่อสารของเครือข่ายจิตอาสาที่พบ มี 3 ลักษณะ คือ การสื่อสารสองทางไม่เป็นทางการ การสื่อสารสองทางกึ่งทางการ และการสื่อสารทางเดียว มีลักษณะเป็นเครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่และเครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง นอกจากนี้ยังพบว่า การแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับงานด้านอาสาสมัคร มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเสริมสร้างจิตอาสาในชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนบางน้ำหวาน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษา พบว่า ชาวบ้านในชุมชนได้ให้ความหมายจิตอาสา คือ การกระทำด้วยใจจริง ช่วยเหลือด้วยความบริสุทธิ์ใจ ทำประโยชน์ให้ผู้อื่นได้เท่าที่ตนทำได้ อย่างไม่ยอมนิ่งเฉย เพื่อที่จะนำชุมชนไปสู่ความเข้มแข็งด้วยการที่ เป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ และในด้านองค์ประกอบ/คุณลักษณะของผู้มีจิตอาสา คือ เป็นผู้ที่ย่อมจะเสียสละเพื่อส่วนรวมทั้งร่างกาย แรงใจ รวมทั้งด้านเวลา และเป็นผู้ที่มีความเมตตา มีความซื่อสัตย์ โดยประพฤติตนเป็นบุคคลตัวอย่างให้กับผู้อื่นด้วยการยึดคุณธรรม จริยธรรม พร้อมกับมีความขยัน อดทน และเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี เข้ากับผู้อื่นได้ง่าย เป็นที่ปรึกษาให้ผู้อื่นได้ ถ่ายทอดความรู้ ความสามารถของตนให้กับผู้อื่น

และมีภาวะความเป็นผู้นำและมีความกระตือรือร้น สำหรับผลการเปรียบเทียบการขัดเกลาทางสังคม ระหว่างสถาบันครอบครัว ศาสนา และโรงเรียน พบว่า วิธีการที่ทุกสถาบันใช้มากที่สุด คือ การอบรม/สั่งสอนด้วยวาจา และวิธีการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง รวมถึงวิธีการลงโทษทั้งวาจาและตีด้วยไม้เรียว

ธิตาชนก วงศ์พิทักษ์ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัจจัยทางจิต ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนและแรงจูงใจอาสา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมจิตอาสาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การมีตัวแบบด้านจิตอาสา และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมจิตอาสาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ความสามารถของตน แรงจูงใจอาสา การสนับสนุนทางสังคม และการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มณฑลี เนื้อทอง (2556) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ การหล่อหลอมจิตอาสาผ่านการอบรมขัดเกลาทางสังคมในครอบครัว ผลการศึกษา พบว่า การหล่อหลอมจิตอาสาดำเนินผ่านองค์ประกอบสำคัญของการอบรมขัดเกลาทางสังคมในครอบครัว 3 ส่วน ได้แก่ 1) การตระหนักและเข้าใจคุณค่าของจิตอาสาเพื่อถ่ายทอดแก่บุตรผ่านการเข้าถึงความหมายที่แท้จริงของชีวิต การเข้าใจคุณค่าของคุณธรรม จริยธรรม และการให้คุณค่าของการช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 2) การให้โอกาสเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วยตนเองในครอบครัว ผ่านแบบอย่างการดำเนินชีวิตของบิดามารดา การให้อิสระและเปิดโอกาสให้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง รวมทั้งการเลือกและสนับสนุนให้อยู่ในบรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 3) การสนับสนุนให้มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม ผ่านการเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณประโยชน์ การมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ทางการเมืองและสังคมต่าง ๆ

สุภาพร ทศพระรินทร์ (2556) ได้ทำวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุจังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษา พบว่า แรงจูงใจและการเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับผู้สูงอายุที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพก่อนเกษียณ อาชีพหลังเกษียณ สถานภาพการเงิน และลักษณะที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมจิตอาสาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อังสนา อัครพิศาล และคณะ (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผลการวิจัย พบว่า การสนับสนุนจากครอบครัว การเรียนรู้ด้วยตนเองและร่วมกับผู้อื่น และการส่งเสริมจากสถาบันมีอิทธิพลต่อระดับจิตอาสามากที่สุด ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสภาพแวดล้อมบางประการที่มีอิทธิพลต่อระดับจิตอาสาของนักศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมสถาบันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับจิตอาสาของนักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ .01 มากกว่าด้านอื่น ๆ จากการศึกษาเหตุผลที่นักศึกษาคิดว่าทำให้ตนเองเข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสา คือ เป็นการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นมากที่สุด รองลงมา คือ มีความสุขและพึงพอใจที่ได้ทำกิจกรรมเพื่อสังคม รู้สึกภาคภูมิใจในการมีส่วนร่วมช่วยขับเคลื่อนกิจกรรมเพื่อสังคม

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามแนวทางสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง กลุ่มระดมสมอง และ กลุ่มสนทนา (Focus group) ผู้ให้ข้อมูลได้แก่กลุ่มผู้สูงอายุ พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี

ผู้ให้ข้อมูล

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษานี้ คือ ผู้สูงอายุที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองแสนสุข ระหว่าง ปี พ.ศ. 2557 – ปี พ.ศ. 2559 จนข้อมูลอิ่มตัว จำนวน 17 คน (Hesse-Biber, S. N., 2010)

การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) แบบลูกโซ่ (snow ball) จากประชาชนผู้สูงอายุในชุมชนพื้นที่เทศบาลเมืองแสนสุข ที่มีประสบการณ์ในการเป็นจิตอาสาในการดำเนินกิจกรรมในชุมชน ท้องถิ่นและสังคมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การศึกษา สาธารณสุข และการบำเพ็ญประโยชน์ในชุมชน อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เดือน สภาวะจิตใจและร่างกายที่ปกติ รวมทั้งมีความพร้อมในการให้ข้อมูล มีสติสัมปชัญญะดี สามารถพูดภาษาไทยได้เป็นอย่างดี จำและเล่าหรือสาธิต ประสบการณ์ได้ เป็นผู้ที่สามารถลงนามยินยอมให้ความร่วมมือในการทำวิจัยได้ด้วยตนเองตามกฎหมายและยินดีเข้าร่วมการวิจัย

การเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลคนแรกโดยผู้วิจัยทำการติดต่อผ่านผู้นำทางการศึกษาในท้องถิ่น ผู้นำทางการปกครองส่วนท้องถิ่น และโรงพยาบาลที่ผู้สูงอายุไปปฏิบัติงานเป็นจิตอาสาประจำ ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สิทธิของผู้สูงอายุที่จะเข้าร่วมในการเป็นผู้ให้ข้อมูลในงานวิจัยนี้ และแจ้งว่าประเด็นที่สัมภาษณ์เป็นเรื่องส่วนตัว ซึ่งผู้ให้ข้อมูลอาจจะไม่ตอบคำถามได้ ถ้ารู้สึกว่าจะไม่สะดวกที่จะตอบหรือถ้าผู้ให้ข้อมูลสงสัยในเนื้อหาของการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยแสดงกรอบคำถามในการสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลอ่านด้วยตัวเอง เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลไม่อึดอัดใจในการให้สัมภาษณ์ จากนั้นจึงขอความร่วมมือในการเข้าร่วมงานวิจัย เมื่อผู้สูงอายุให้ความร่วมมือและลงนามยินยอม จึงนัดหมายสถานที่พบเวลาที่สะดวก หมายเลขโทรศัพท์ และที่อยู่ติดต่อได้ เพื่อนัดหมายสัมภาษณ์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพระหว่าง ปี พ.ศ.2558 ถึง มิถุนายน พ.ศ.2559 สถานที่ดำเนินการ ได้แก่ พื้นที่ในชุมชนเขตเทศบาลเมืองแสนสุข หรือตามที่ผู้ให้ข้อมูลกำหนด การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นเตรียมการ

1. การเตรียมตัวผู้วิจัย ผู้วิจัยทำการเตรียมการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนั้นผู้วิจัยจึงเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญและจำเป็นยิ่งโดยผู้วิจัยได้เตรียมตัวในด้านต่างๆดังนี้

1.1 ศึกษาความรู้เชิงวิชาการ โดยศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับแนวคิดด้านผู้สูงอายุ ด้านจิตอาสา การมีส่วนร่วมของชุมชน และการเรียนรู้ตลอดชีวิตของผู้สูงอายุ รวมทั้งแนวคิดวิธีการศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยาเพื่อจะได้นำความรู้เหล่านี้ไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือและแนวทางคำถามต่างๆ เพื่อให้มีความครอบคลุมในประเด็นที่จะศึกษามากที่สุด

1.2 เตรียมความรู้เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัยเชิงปรากฏการณ์วิทยา โดยจัดทำเป็นเอกสารคู่มือการศึกษาสำหรับผู้วิจัย จากการประมวลเอกสารงานวิจัย ตำรา เทคนิคในการวิจัยทางปรากฏการณ์วิทยา ทั้งในและต่างประเทศ เกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง กระบวนการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการรายงานข้อมูล เพื่อให้การศึกษาวิจัยดำเนินไปตามขั้นตอนที่ถูกต้องและครอบคลุมปรากฏการณ์ที่ศึกษา

1.3 เตรียมความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูล อาทิ การเตรียมตัวทำงานภาคสนาม การสังเกต การสัมภาษณ์ ตลอดจนเทคนิคการตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลรวมทั้งวิธีการเขียนรายงาน เพื่อจะได้มาซึ่งข้อมูลที่ครอบคลุมและลึกซึ้ง รวมทั้งเข้าใจเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ถูกวิจัยได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.4 การเตรียมความรู้เกี่ยวกับบทบาทหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ผู้สูงอายุดำเนินการตามบริบทพื้นที่เมืองแสนสุข โดยศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะกิจกรรม ระยะเวลา บทบาทที่ปฏิบัติ เป็นต้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนเก็บข้อมูล

2. การเตรียมแนวคำถาม ผู้วิจัยสร้างแนวคำถามสำหรับสัมภาษณ์โดยอาศัยแนวคิดจากทฤษฎีการทบทวนวรรณกรรม ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ

3. การติดต่อประสานงาน ผู้วิจัยประสานงานกับผู้นำทางการศึกษาในท้องถิ่นและผู้นำทางการปกครองในท้องถิ่น เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาและขั้นตอนการทำวิจัย

4. การเตรียมเครื่องมือ มีการเตรียมเครื่องมือ อาทิเช่น เครื่องบันทึกเสียง เครื่องบันทึกภาพวิดีโอ กล้องถ่ายภาพแบบบันทึกและแบบสัมภาษณ์ต่างๆ ให้พร้อมเพื่อความสะดวกในการเก็บข้อมูล

5. การเตรียมผู้ช่วยวิจัย โดยการชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ลักษณะกลุ่มเป้าหมาย แนวคำถามหลักในการสัมภาษณ์ วิธีการเก็บข้อมูล บทบาทของผู้ช่วยวิจัยด้านการเก็บข้อมูล โดยการบันทึกเทป จดบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ และการถอดเทป การไม่เปิดเผยข้อมูลเพื่อพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย ก่อนที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

ขั้นตอนดำเนินการ

1. การสร้างสัมพันธภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างสัมพันธภาพกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ช่วยเหลือด้านการเก็บข้อมูล ตลอดจนสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยสร้างความสัมพันธภาพกับคนใกล้ชิดและครอบครัว โดยแนะนำตัวพร้อมกับอธิบายวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยตลอดจนขั้นตอนการเก็บข้อมูล

1.2 ผู้วิจัยเริ่มสร้างสัมพันธภาพกับผู้ให้ข้อมูล โดยการแนะนำตัวผู้วิจัยและขอศึกษาเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับจุดเริ่มต้นการทำงานจิตอาสา การทำให้ความหมายและความสำคัญของการทำจิตอาสา คุณสมบัติของคนที่ทำงานจิตอาสา ลักษณะกิจกรรมจิตอาสา ต้นแบบหรือแรงบันดาลใจในการทำงานจิตอาสา ประโยชน์ที่ได้จากการทำงานจิตอาสา บทเรียนที่ได้จากการทำงานจิตอาสา ความภาคภูมิใจในงานจิตอาสา การผลักดันให้งานจิตอาสาในชุมชนอย่างยั่งยืน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานจิตอาสา และข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาในผู้สูงอายุ ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสามารถพูดคุยบอกเล่าความรู้สึก สานิตหรือแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อการดูแลช่วยเหลือหรือบริการที่ได้รับแต่ประการใด

2. แจ้งรายละเอียดในการดำเนินการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้ข้อมูล เมื่อผู้ให้ข้อมูลยินยอมเข้าร่วมวิจัย ผู้วิจัยได้คำนึงถึงจรรยาบรรณและจริยธรรมของนักวิจัย และการพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล โดยแจ้งกฎเกณฑ์การเลือกผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาวิจัย วัตถุประสงค์ของการทำวิจัย วิธีการเก็บข้อมูลซึ่งใช้การสัมภาษณ์ บันทึกเสียงและภาพร่วมกับการจดบันทึกในขณะที่สัมภาษณ์ด้วย เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเครื่องมือต่างๆ ที่จัดเตรียมไว้ในที่สัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลได้นัดหมายวัน เวลา สถานที่ ตามที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวกและมีความพร้อมในการให้ข้อมูล ซึ่งการเก็บข้อมูลครั้งนี้ หากได้ข้อมูลที่ไม่เพียงพอในครั้งแรก ผู้วิจัยได้นัดหมายสัมภาษณ์ต่อเนื่องในเวลาต่อไป จนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว และผู้วิจัยได้กำหนดรหัส ระบุ บุคคล แสดงที่มาของผู้ให้ข้อมูล และผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือออกจากกรวิจัยได้ตลอดเวลาโดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อตนเอง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล จากวัตถุประสงค์การศึกษาวิจัย ที่ต้องการค้นหา ประมวล ความรู้ และพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุข ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม พบว่าแนวคิดแบบปรากฏการณ์วิทยา (Phenomenology) เป็นแนวคิดที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดนี้มีฐานคิดว่ามนุษย์จะรู้ดีในเรื่องที่ตนเองมีประสบการณ์ จึงต้องเลือกผู้ที่มีประสบการณ์ตรงเป็นผู้ให้ข้อมูลว่าแต่ละคนผ่านประสบการณ์ชีวิตมาอย่างไร รับรู้และให้ความหมายกับแต่ละปรากฏการณ์อย่างไร ทั้งนี้ ข้อมูลตามการรับรู้และให้ความหมายจากผู้ให้ข้อมูลที่มีประสบการณ์ตรง ถือว่าเป็นความจริงตามความนึกคิดของแต่ละบุคคลดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกผู้สูงอายุที่มีประสบการณ์ตรงในการทำงานจิตอาสา มาเป็นผู้ให้ข้อมูล อธิบายเรื่องราวและประสบการณ์ความรู้ตนเองมี เพื่อให้ข้อมูลการรับรู้ มีความตรงตามความเป็นจริงมากที่สุด

ผู้วิจัยใช้เทคนิคการรวบรวมข้อมูล 3 วิธี ดังนี้

3.1 การจดบันทึกภาคสนาม (Field Notes) การบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตพฤติกรรมขณะทำการสัมภาษณ์

3.2 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) แบบไม่มีโครงสร้างร่วมกับการไต่ถามประเด็นที่ไม่ชัดเจน (Probes) โดยยึดเทคนิคพื้นฐานด้านการให้คำปรึกษา และการสัมภาษณ์แบบเสริมสร้างแรงจูงใจ (Basic Counseling and Motivation Interviewing) ของ มิลเลอร์ (Miller, 2010 และพิชัย แสงชาญชัยและคณะ, 2553) ได้แก่ การใช้คำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ผู้ให้ข้อมูลได้เล่าถึงประสบการณ์และความรู้สึก ผสมผสานกับเทคนิคการฟัง (Active listening) การสะท้อน (Reflection) การกล่าวซ้ำ

(Emphasized) การสรุปความ (summarized) การเงียบ (Silence) และการยกย่องชื่นชม (Affirmation) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม หรือจนกระทั่งข้อมูลอิ่มตัว (Saturation of Data)

3.3 บันทึกเสียงและภาพขณะสัมภาษณ์ โดยขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ และดำเนินการเฉพาะรายที่ให้ความยินยอมเท่านั้น

4. การแปลผลข้อมูลรายวัน หลังจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยนำมาถอดความในรูปแบบบทสนทนา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยการอ่านและทำความเข้าใจข้อมูลทั้งหมดกรณีที่พบว่าข้อมูลคลุมเครือ ไม่ชัดเจน หรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ได้นำไปสัมภาษณ์ครั้งต่อไป

5. การตรวจสอบข้อมูลรายครั้ง ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสังเกต สัมภาษณ์และการจดบันทึกภาคสนามมาจัดทำข้อสรุปเบื้องต้น ตรวจสอบความถูกต้องของข้อสรุป จากนั้นนำข้อมูลไปตรวจสอบความถูกต้อง (Validation) โดยการตรวจสอบความเที่ยงตรงแบบสามเส้า (Triangulation Validation Method) (ทวีศักดิ์ นพเกษร, 2548, หน้า 56-61 อ้างถึงใน สุภาชัย สาระจรัส, 2552) 3 วิธี คือ วิธีที่ 1 ใช้เทคนิคการตรวจสอบทางด้านข้อมูล (Data Triangulation) โดยการตรวจสอบความแน่นอนของคำพูดในเรื่องเดียวกันแต่ต่างเวลาและเปรียบเทียบมุมมองของผู้เกี่ยวข้องกับการปรากฏการณ์ที่ศึกษา วิธีที่ 2 ใช้เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี (Methods Triangulation) โดยเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากการสังเกต การบันทึกภาคสนามกับการสัมภาษณ์ วิธีที่ 3 ใช้เทคนิคการตรวจสอบข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้วิจัย (Review Triangulation) จากผู้ให้ข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญ สำหรับผู้ให้ข้อมูลเป็นการส่งข้อมูลย้อนกลับ ให้ยืนยันว่าข้อสรุปนั้นสะท้อนมุมมองของพวกเขาอย่างแท้จริงมากน้อยเพียงใด อะไรบ้างที่ไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไป เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความลึกซึ้ง ความอิ่มตัวของข้อมูลและยืนยันความน่าเชื่อถือและความเป็นเหตุเป็นผลของข้อมูล

6. นำข้อมูลที่ได้มาสรุปคุณลักษณะแก่นนำผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุข

7. จัดทำแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุข

8. จัดกิจกรรมกลุ่มสนทนา (focus group) เพื่อยืนยันข้อมูลแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุข

9. คั้นข้อมูลสู่ชุมชน โดยนำรูปแบบข้อมูลที่ได้นำเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เผยแพร่บนฐานข้อมูล สถานศึกษาหรือท้องถิ่น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะให้ได้ซึ่งข้อมูลที่ต้องการ และมีเครื่องมือประกอบ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์ข้อมูลทั่วไป เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านเพศ อายุ ศาสนา การการศึกษา รายได้ อาชีพ โรคประจำตัว ปัญหาสุขภาพ พฤติกรรมสุขภาพของผู้สูงอายุ

2. แนวคำถามแบบไม่มีโครงสร้าง (Unstructured Interview) เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสาของผู้ให้ข้อมูล

3. อุปกรณ์บันทึกข้อมูล

3.1 แบบบันทึกงานภาคสนาม (Field Note) สำหรับบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

3.2 แบบบันทึกการสังเกต สำหรับบันทึกสิ่งที่สังเกตได้ระหว่างการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและ สังเกตการทำงาน ณ พื้นที่ปฏิบัติงาน

3.3 เครื่องบันทึกเสียง สำหรับบันทึกข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และนำมาถอดความตามเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่บันทึกในแบบบันทึกงานภาคสนาม

3.4 กล้องถ่ายภาพ สำหรับบันทึกผลงาน การสาธิต ความรู้สึก อารมณ์ขณะสัมภาษณ์ (เฉพาะรายที่ให้ความยินยอม) หรือสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

3.5 ผู้วิจัยได้เตรียมตัวด้านเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และศึกษาแนวคำถามแบบไม่มีโครงสร้าง วัตถุประสงค์ในการวิจัย รวมทั้งทบทวนความพร้อมของผู้ช่วยวิจัยเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมประเด็นมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ Content Analysis โดยผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. อ่านเรื่องราวจากการจดบันทึกการสัมภาษณ์ (Field Note) ทั้งหมดจนผู้วิจัยเข้าใจเรื่องราวชัดเจนเห็นความสัมพันธ์เชื่อมโยงของข้อมูล และให้รหัสข้อมูล (Code)

2. คัดแยกข้อมูลรหัสเดียวกันมาอยู่ที่เดียวกัน แล้วอ่านซ้ำไปมา (read and reread) เพื่อทำความเข้าใจกับข้อมูลในแต่ละหมวดหมู่ จากนั้นเขียนประมวลความตามข้อมูลนั้นๆ โดยยกประโยคคำพูด (Quotation) ของแต่ละคนที่เกี่ยวข้องวางเรียง แล้วลงรหัส Sub Code ตามประเด็นย่อยที่พบเรียงเรียงประมวลเรื่องราวตามหมวดหมู่ย่อย ๆ ภายใต้อรหัสที่กำหนดไว้

3. สรุปประมวลความโดยใช้ภาษาวิชาการในการอธิบายเรื่องราวดังกล่าวให้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด คัดเลือก Quotation ที่ยืนยันข้อสรุปได้ชัดเจนที่สุดมาประกอบ

การพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมการวิจัย

การวิจัยนี้ทำในมนุษย์ ผู้วิจัยจึงคำนึงถึงการพิทักษ์สิทธิ์และจริยธรรมในการวิจัย ดังนี้

1. สิทธิ์ในการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย การอัดเสียง และการถ่ายภาพ
2. สิทธิ์ในการปกปิดข้อมูลที่ไม่ต้องการบอกผู้วิจัยและผู้ให้ข้อมูลสามารถถอนตัวจากการวิจัยได้ตลอดเวลา

3. สิทธิ์ในการเปิดเผยหรือไม่เปิดเผยชื่อผู้ให้ข้อมูล และครอบครัว ในการเผยแพร่ผลการวิจัย

4. การบันทึกข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยจัดทำเป็นรหัส ของผู้ให้ข้อมูล

5. เมื่อการวิจัยสิ้นสุดลง ผู้วิจัยได้นำส่งข้อมูลคืนสู่ชุมชนและเผยแพร่เพื่อการศึกษาต่อไป

6. ได้ผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยบูรพา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคูณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ในกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสา อายุ 60 ปี ขึ้นไป และมีประสบการณ์การดำเนินกิจกรรมจิตอาสาแบบต่อเนื่อง ไม่น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 17 ราย การเก็บข้อมูลแบบรายบุคคลและแบบกลุ่ม ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามแนวทางสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง ประชุมกลุ่มระดมสมอง 1 ครั้ง และ กลุ่มสนทนา (Focus group) 2 ครั้ง พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี แล้วสรุปนำเสนอแบบบรรยาย ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไป ด้านสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	16	94.12
- ชาย	1	5.88
อายุ		
- 60 – 69 ปี	12	70.59
- 70 – 79 ปี	5	29.41
อายุเฉลี่ย 67.18	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 5.112	
ศาสนาพุทธ	17	100.00
การศึกษา		
- ประถมศึกษา	2	11.76
- มัธยมศึกษา	1	5.88
- อนุปริญญา	1	5.88
- ปริญญาตรีขึ้นไป	13	76.47
สถานภาพสมรส		
- โสด	3	17.65
- สมรส	4	23.53
- หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	10	58.82

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
- มีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค (เบาหวาน ความดันโลหิตสูง ไขมัน ในเลือดสูง โรคข้อ)	17	100.00
การสูบบุหรี่		
- ไม่เคยสูบ	16	94.12
- สูบเป็นประจำ	1	5.88
การดื่มแอลกอฮอล์		
- ไม่เคยดื่ม	15	88.24
- ดื่มเฉพาะวาระพิเศษเท่านั้น (ปีละ 1 - 2 ครั้ง ไวน์ เบียร์ พินซ์)	2	11.76
การออกกำลังกาย		
- เป็นบางครั้ง	1	5.88
- เป็นประจำ	16	94.12
การรับประทานอาหาร		
- ตรงเวลาบางครั้ง	2	11.76
- ตรงเวลาทุกมื้อ	15	88.24
การจัดการความเครียด/หงุดหงิด/ไม่สบายใจ		
- ปล่อยไว้ไม่ทำอะไร	2	11.76
- ทำสมาธิ/จิตให้สงบ	3	17.65
- ทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ ไปวัดทำบุญ สวดมนต์ หรือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ชอบ เป็นต้น	12	70.59
อาชีพ		
- แม่บ้าน/ไม่ได้ทำงานประจำ	4	23.53
- ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	2	11.76
- ช่างราชการบำนาญ	11	64.71
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
- ต่ำกว่า 10,000 บาท	4	23.53
- 10,001 - 19,999 บาท	3	17.65
- 20,000 - 29,999 บาท	8	47.05
- 30,000 - 39,999 บาท	2	11.76
รายได้สูงสุด 34,000 บาท ต่ำสุด 3,000 บาท เฉลี่ย 18,975.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 9,399		

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาที่มีประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสา		
- 0 – 6 เดือน	2	11.76
- 7 – 12 เดือน	4	23.53
- มากกว่า 12 เดือน	11	64.71
ระยะเวลาน้อยที่สุด 3 เดือน ระยะเวลามากที่สุด มากกว่า 10 ปี		
สถานที่ปฏิบัติกิจกรรมจิตอาสา (บางท่านปฏิบัติมากกว่า 1 แห่ง)		
- โรงพยาบาล	17	65.39
- เทศบาล	2	7.69
- วัด/ชุมชน	5	19.23
- โรงเรียน/มหาวิทยาลัย	2	7.69

จากตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 94.12 อายุระหว่าง 60 – 69 ปี ร้อยละ 70.59 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 76.47 สถานภาพสมรส หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ ร้อยละ 58.82 อาชีพ ข้าราชการบำนาญ ร้อยละ 64.71 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 29,999 บาท ร้อยละ 47.05 ศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 และมีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค ร้อยละ 100 ไม่เคยสูบบุหรี่ ร้อยละ 94.12 การดื่มแอลกอฮอล์ ไม่เคยดื่ม ร้อยละ 88.24 ออกกำลังกายเป็นประจำ ร้อยละ 94.12 รับประทานอาหารตรงเวลาทุกมื้อ ร้อยละ 88.24 การจัดการความเครียด/หงุดหงิด/ไม่สบายใจโดยการทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ ไปวัดทำบุญ สวดมนต์ หรือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ชอบ เป็นต้น ร้อยละ 70.59 ระยะเวลาที่มีประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสา มากกว่า 12 เดือน ร้อยละ 64.71 สถานที่ปฏิบัติกิจกรรมจิตอาสา โรงพยาบาล ร้อยละ 65.39

สรุปผู้ให้ข้อมูลทุกคนนับถือศาสนาพุทธ มีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค ส่วนใหญ่ไม่สูบบุหรี่ ไม่ดื่มแอลกอฮอล์ ออกกำลังกายเป็นประจำ รับประทานอาหารตรงเวลา มีวิธีการจัดการอารมณ์ตนเองโดยการทำกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ปลูกต้นไม้ เลี้ยงสัตว์ ไปวัดทำบุญ สวดมนต์ หรือ กิจกรรมอื่นๆ ที่ชอบ มีประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสา ระยะเวลามากที่สุดมากกว่า 1 ปี และปฏิบัติกิจกรรมจิตอาสาในโรงพยาบาล

ตอนที่ 2 ประสบการณ์การทำงานรายบุคคลของผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ

1. จุดเริ่มในการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ

จุดเริ่มของการทำงานจิตอาสา มาจากการชักชวนของเพื่อนจิตอาสา บุคลากรของโรงพยาบาล ชักชวนและเดินเข้ามาถามคนที่ทำงานจิตอาสาอยู่ก่อนด้วยตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

การชักชวนของเพื่อนจิตอาสา ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 “เพื่อนชวนมาทำประโยชน์ให้สังคม...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 “หลังเกษียณเรามีเวลา เพื่อนชวนมาทำตรงนี้...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “เพื่อนชวนมา...”

การเลือกและเดินเข้ามาเองด้วยความสนใจ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “อยากตอบแทนโรงพยาบาล...จึงเดินเข้ามาถามคนที่ทำอยู่และขอทำด้วย...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “มีเวลาว่าง เลยมาถามช่วยเห็นเขาทำอยู่...”

การชักชวนของบุคลากร ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “ได้รางวัล อสม.ดีเด่นของจังหวัด...เขาชวนมาทำที่นี่...” และ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 “ผอ.เขามอบบอกว่าอยากให้มิจิตอาสา มาช่วยงาน...”

2. การให้ความหมายของคำว่า “จิตอาสา” ของผู้สูงอายุ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความหมายของคำว่า “จิตอาสา” ไว้ว่าหมายถึงความสมัครใจและเต็มใจที่ได้ช่วยเหลือคนอื่น ช่วยเหลือสังคม ช่วยคนที่เขาดี้อยกว่าหรือต้องการความช่วยเหลือ ตามศักยภาพและความสามารถของเราแบบไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ที่เป็นตัวเงิน นอกจากความสุขใจที่ได้ทำ

ผู้ให้ข้อมูลได้ให้ความหมายของคำว่าจิตอาสา ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “ช่วยเหลือสังคม ช่วยคนที่ด้อยกว่า ช่วยคนที่ต้องการความช่วยเหลือโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน ไม่คิดว่าเป็นภาระ ยินดีช่วย” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “ทำงานด้วยใจ ช่วยเหลือสังคมด้วยใจ เต็มเปี่ยมเมตตา กรุณา ไม่หวังผลตอบแทนใด ๆ ทั้งสิ้น” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 “เรามีเวลา ทำประโยชน์ให้สังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทนแค่นี้ใจ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...มีเวลาได้ทำอะไรให้คนอื่นบ้าง ก็อยากทำ แม้ไม่มีค่าตอบแทน” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...ช่วยเหลือตามความสามารถที่เราทำได้ในทุก ๆ ด้าน กำลังกาย กำลังทรัพย์...โดยที่เราไม่เดือดร้อน...และสมัครใจที่จะทำ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “สมัครใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้เกิดประโยชน์กับคนอื่น หน่วยงาน สังคม โดยไม่ได้รับค่าตอบแทน...”

3. ความสำคัญของการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ

ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าการทำงานจิตอาสามีความสำคัญเพราะได้ช่วยเหลือคนที่ต้องการความช่วยเหลือให้บรรลุเป้าหมาย แบ่งเบาภาระงานของส่วนราชการที่มีจิตอาสาไปปฏิบัติงาน ประหยัดงบประมาณรัฐในการจ้างบุคลากรประจำเพิ่มสำหรับกิจกรรมบริการในส่วนที่มีจิตอาสา ประหยัดเวลาของผู้รับบริการที่ต้องรอคำตอบกรณีที่บุคลากรประจำมีงานยุ่ง ผู้รับบริการมีที่พึ่งมากขึ้นและเป็นตัวอย่างที่ดีของสังคม เรื่องความเมตตา การแบ่งปัน ซึ่งมีรายละเอียดการให้ข้อมูลตามความสำคัญในประเด็นต่าง ๆ ไว้ดังนี้

1) คนที่เขาต้องการความช่วยเหลือได้รับการช่วยเหลือหรือแนะนำทำให้เขาได้บรรลุความต้องการ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...หลายคนต้องการความช่วยเหลือ...ก็จะทำให้กิจกรรมต่าง ๆ ทำได้ง่ายและเร็วขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...ให้การสื่อสารกับผู้ป่วย...แนะนำในสิ่งที่เขาไม่รู้...ให้ได้ว่า นำทางไปสู่สิ่งที่เขาต้องการด้วยความรู้สึกที่ดี” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...มาทำจิตอาสาจริง ๆ ถึงได้รู้ว่าคนไทยที่อ่านหนังสือไม่ออกมี...เห็นคนแก่มาหาหมอ 2 วันติดกัน...ไปถามถึงรู้ว่าเขียนหนังสือไม่ได้ เลยไม่ได้กรอกประวัติ และไม่ได้พบหมอ...เราช่วยให้เขาได้ตรวจ”

2) แบ่งเบาภาระของส่วนราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ หรือหน่วยงานสาธารณะที่มีจิตอาสาไปร่วมกิจกรรมดังกล่าวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เจ้าหน้าที่ออกไปหมู่บ้านไม่ได้ทุกวันหรือเราอยู่ที่นั่นก็ช่วยแบ่งงานเขาและมาแจ้งเขาอีกที่หากมีอะไรเพิ่มเติม...เป็นตัวกลางระหว่างชุมชนกับหน่วยงานรัฐ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...บางวันคนไข้เยอะ...เราช่วยจัดคิวให้ เจ้าหน้าที่ที่ไม่ต้องเสียเวลาเดินออกมาเรียก” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 “...แบ่งเบาภารกิจของเจ้าหน้าที่และโรงพยาบาลเพราะงานเขายุ่งมากอยู่แล้วไม่ต้องมากังวลกับงานด้านนี้”

3) ประหยัดงบประมาณรัฐในส่วนที่ต้องจ้างบุคลากรเพิ่มให้มาทำหน้าที่บางส่วนที่มีจิตอาสาช่วยแบ่งเบาตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...ประหยัดงบประมาณจ้างคนมาทำหน้าที่บางส่วนที่มีจิตอาสาช่วยอยู่” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...ช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจ้างคนมาเพิ่มให้มาทำงานตรงนั้นะ” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 15 “...ไม่ต้องจ้างคนมาเพิ่ม”

4) ประหยัดเวลาของผู้รับบริการทำให้ไม่ต้องเสียเวลาในการรอคำตอบบางส่วน กรณีที่บุคลากรยุ่งตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เขาเดินมาดูงๆ มองมาเจอโต๊ะเราให้บริการอยู่เขาก็ไม่ต้องเสียเวลาเดินถามหลาย ๆ ที่...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...บางคนมาไกล ๆ ไม่คุ้นกับที่นี่...ได้ข้อมูลจากเราทำให้ไม่เสียเวลา...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 16 “...ไม่ใช่ทุกคนที่จะรู้ว่าจะขึ้นตอนการบริการต้องไปที่ไหน...พอเขามาถามก็ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาเดินไปหลาย ๆ ตึก...”

5) ผู้รับบริการมีที่พึ่งเพิ่มมากขึ้น เพราะบางครั้งไม่กล้าถามใคร (เจ้าหน้าที่ประจำ) ตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เหมือนเขามิที่พึ่งมากขึ้นเพราะ...บางคนเขาไม่กล้าติดต่อหน่วยงานรัฐ...เราก็ช่วยเขาประสานงาน” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...เราเคยไปรับบริการที่อื่นที่เขาไม่มีจิตอาสา เราก็ไม่รู้จะไปถามใคร พอที่นี่มีจิตอาสา เห็นคนมารับบริการเขาเดินรี่เข้ามาหา...เหมือนเจอเราเป็นที่พึ่ง...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...บางคนดูแล้วไม่ใช่คนไทย พูดภาษาไทยไม่ได้เก้ๆ กังๆ เจ้าหน้าที่ก็ยุ่ง ๆ...เราเข้าไปช่วยเขาดูเขาดีใจมาก...”

6) เป็นตัวอย่างที่ดีของสังคมเรื่องความเมตตา การแบ่งปัน ตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...เดี๋ยวนี้สังคมเปลี่ยน คนเห็นวัตถุมากกว่าจิตใจ...ความเมตตาตกลง การมาทำตรงนี้ก็เป็นอย่างที่ดีอีกด้านของสังคมให้เมตตาและแบ่งปันกัน...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...เป็นตัวอย่างหนึ่งของการมีพร้อมแล้วแบ่งปัน”

4. คุณสมบัติของผู้สูงอายุจิตอาสา

จากประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสาของผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ผู้สูงอายุจิตอาสาควรมีคุณสมบัติที่มีความพร้อมทั้งด้านจิตใจ ความสามารถ และเวลาในการทำงานจิตอาสาเพราะต้องมีใจรักที่จะทำงาน มีการเสียสละส่วนตน มุ่งมั่นพัฒนาและช่วยเหลือสังคม

การทำงานจิตอาสาเป็นงานที่ไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินผู้สูงอายุที่มาทำงานจิตอาสาต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1) มีใจรักที่จะช่วยเหลือคน บริการคนอื่นแบบไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความเห็นว่าคุณสมบัติข้อแรกของผู้สูงอายุจิตอาสาที่พึงมีนั้นคือใจรักที่จะทำงานจิตอาสาอย่างแท้จริง ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ใจต้องมา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...เรามีใจรัก...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 “...งานแบบนี้ถ้าใจไม่รักทำไม่ได้...”

2) มีเวลา หรือสามารถจัดสรรเวลาตนเองได้ ผู้ให้ข้อมูลมองว่าผู้สูงอายุจิตอาสาเมื่อต้องมาทำงานจิตอาสาจะต้องไม่กระทบกับชีวิตประจำวันของตนเอง และบางคนแม้มีภารกิจอื่นต้องปฏิบัติการจัดสรรเวลา หรือความสามารถในการบริหารเวลาของตนเองเพื่อให้มาปฏิบัติงานจิตอาสาได้ตามที่ต้องการ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...มีเวลานะ เพราะเราตัดสินใจเป็นจิตอาสาต้องมีเวลาในการทำ...สะดวกที่ที่จะช่วยเหลือเมื่อชุมชนมีปัญหา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...เวลาสำคัญ...ต่อให้ช่วงไหนติดภารกิจ ก็ต้องบริหารเวลาได้...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 “...ส่วนใหญ่เราก็มีเวลาเพราะเกษียณกันหมดแล้ว...ถ้ามีงานประจำคงจะมาทำตรงนี้ได้ยาก”

3) มีความพร้อมส่วนตน ได้แก่ ด้านข้อมูลเกี่ยวกับงานที่จะมาร่วมเป็นจิตอาสา สามารถสื่อสารกับคนอื่นได้ เข้าใจและเห็นใจผู้อื่น และมีความพร้อมที่แบ่งปัน (กำลังกายและกำลังทรัพย์) โดยตนเองไม่เดือดร้อน ด้วยงานจิตอาสาที่ปฏิบัติส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมการบริการซึ่งผู้สูงอายุจิตอาสาต้องมีความพร้อมทั้งด้านส่วนบุคคล ทั้งในด้านทักษะความรู้ความสามารถบางประการ เช่น มีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทักษะการสื่อสาร การสังเกต การประสานงาน และมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทักษะการสื่อสาร การสังเกต การประสานงาน และมีความรู้เกี่ยวกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีทุนเพียงพอทั้งทางร่างกายและกำลังทรัพย์ที่จะแบ่งปันโดยไม่กระทบหรือเบียดเบียนตนเอง ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เราต้องพร้อมทั้งเรื่องสุขภาพและกำลังทรัพย์...หากไม่สบายก็มาปฏิบัติภารกิจไม่ได้...แต่ตั้งทำจิตอาสาไม่ค่อยป่วยนะ...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...เรื่องเงินเราไม่เดือดร้อน ก็มาช่วยเขาได้เท่าที่จำเป็น...บางทีก็ไปชวนเพื่อน ๆ ที่พอมีรวมกันเพื่อช่วยเขา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...เราต้องมีทักษะในการสื่อสารนะ ไม่งั้นยุ่งเลย เพราะเราต้องเจอคนเยอะ...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...เราพอมีความรู้ติดตัวอยู่บ้าง ก็ช่วยเขาได้เยอะ...”

4) มีวินัยที่จะเข้าร่วมกิจกรรมอย่างจริงจัง เนื่องจากลักษณะงานจิตอาสาไม่ได้บังคับให้ถือปฏิบัติขึ้นกับความสมัครใจ แต่ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าผู้สูงอายุที่ทำงานจิตอาสาต้องมีวินัยและยึดกติกาที่จะถือปฏิบัติตามที่ตนเอง หรือกลุ่มสมาชิกจิตอาสาที่กำหนดไว้ร่วมกัน เพราะกิจกรรมส่วนใหญ่เน้นการบริการหากมีความคลาดเคลื่อนอาจกระทบกับระบบบริการอื่น ๆ ได้ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...เราทำงานจิตอาสาจริงจัง แต่เราต้องมีวินัยด้วย เพราะหากเราตกลงไว้ว่าจะมาทำงานแปดโมงก็ต้องมาตามนั้น ไม่งั้นคนอื่นที่เขารอให้เราช่วยจะเป็นยังไง...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 11 “...อันนี้สำคัญเพราะของบางอย่างมีขั้นตอน มีทำเนียม เราต้องเป๊ะตามนั้น...อย่างเตรียมของไหว้ขันหมากคนที่เขารู้ธรรมเนียมจะมาให้เราช่วย...เขาเชื่อมั่น และเราไม่คิดค่าตอบแทน...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...ถ้างานเริ่มเช้าเราต้องไปก่อนอย่างน้อย 10 นาที ไม่งั้นคนมารออีกเต็มเลย”

5) มีความรับผิดชอบในภารกิจของจิตอาสาที่ตนปฏิบัติ/รับผิดชอบ งานจิตอาสาไม่ได้บังคับให้ทำกิจกรรมประจำ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มองว่าผู้สูงอายุที่ทำงานจิตอาสาต้องมีความรับผิดชอบที่จะถือปฏิบัติตามที่ตนเองตั้งใจไว้ และหากเมื่อมีข้อภารกิจจำเป็นไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ณ ช่วงเวลาหนึ่งที่ตนรับผิดชอบ ต้องมีการประสานงานกันและหาผู้สูงอายุอื่นที่สมัครใจมาผลัดเปลี่ยนปฏิบัติทดแทนกันได้ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ถ้าเขาบอกให้เราเตรียมอะไรมาด้วยเราก็จะเตรียมตั้งแต่วันที่เขาแบ่งงานกันเลย จะได้ไม่ลืม” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...เขามีงานอะไรให้ทำ ก็ต้องรับผิดชอบงานหน้านั้นก่อนเลย...จะได้ไม่ซ้ำซ้อนวุ่นวาย” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 “...

บางงานเป็นเรื่องใหญ่ระดับผู้ว่าจะมา...เรารับปากว่าจะจัดคนให้เท่าไร...ก็ต้องประสานมา...ไม่ขึ้น
ชุมชนเราเสียหาย”

5. แรงแบบตาลใจหรือต้นแบบการเป็นผู้สูงอายุจิตอาสา

ต้นแบบหรือแรงแบบตาลใจที่ทำให้ผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมจิตอาสาประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่
ส่วนบุคคล ครอบครัว และการสนับสนุนจากสังคม

สิ่งที่เป็นแรงแบบตาลใจหรือต้นแบบในการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ เทศบาลเมืองแสนสุข
มี 3 ส่วน ตามการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลแต่ละส่วนดังนี้

1) ส่วนบุคคล ตัวผู้สูงอายุเองรู้สึกมีใจรักและสนใจที่จะทำงานจิตอาสา จึงเลือกที่จะมา
ทำงานจิตอาสาเมื่อมีโอกาส หรือแสวงหางานที่ทำด้วยความสมัครใจ และไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นตัว
เงิน ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...มีใจรัก เด็กๆเป็นหัวหน้าชั้นเรียน ผึกเสียสละ
มาตลอด” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...ตัวเราเองเป็นบุคลิกส่วนตัวตั้งแต่เด็ก...ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของ
สังคม” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 3 “...จิตใจเรา ตัวเราเองอยากทำ...ถ้าใจเราไม่รักก็ไม่ยั่งยืน”

2) ครอบครัว ผู้สูงอายุบางส่วนได้รับการปลูกฝังการทำงานจิตอาสามาจากครอบครัว เช่น
พ่อแม่ ทำเป็นแบบอย่าง และเคยมีประสบการณ์ในการทำจิตอาสาพร้อมกับพ่อแม่มาตั้งแต่วัยเยาว์ หรือ
สมาชิกคนอื่นในครอบครัวทำงานจิตอาสา ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...แฟน
และลูกก็ทำงานจิตอาสา” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...พ่อแม่สอนมาตั้งแต่เด็กๆ ให้ช่วยเหลือคนอื่นและมี
น้ำใจ...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 “...คุณพ่อเราเคยเป็นปลัดจังหวัด...ออกงานกาชาดร่วมกับท่านตั้งแต่
เล็ก ๆ...แต่งงานกับสามีก็เป็นผู้ว่าในจังหวัดท่ามาตลอด...”

3) สังคม ผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เกษียณจากการทำงานประจำ และมีความพร้อมทาง
ศักยภาพส่วนตัว ได้รับการสนับสนุนให้มาทำงานจิตอาสาจากสมาชิกในครอบครัว และประสบการณ์
ที่ดีจากสังคมนำมาสู่ความต้องการจะทำงานจิตอาสา เพื่อให้ได้ใช้ศักยภาพความสามารถที่ตนมี ขยาย
ผลต่อการพัฒนาสังคม ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “...เห็นการบริการที่ดีของ
โรงพยาบาล ครอบครัวเรารับบริการที่นี้ตลอด จึงอยากมามีส่วนร่วมกับการบริการของโรงพยาบาล
บ้าง...มาเป็นจิตอาสา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 “...เราเคยสัมผัสการบริการที่ไม่มีจิตอาสา เลยอยากได้
และคิดว่าน่าจะมี” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...มาโรงพยาบาล เห็นคนรับบริการขาดที่พึ่ง...จึงคิดว่าถ้า
มีโอกาสจะมาให้บริการแบบนี้”

6. กิจกรรมจิตอาสาที่ได้เข้าร่วมปฏิบัติ

กิจกรรมจิตอาสาที่ผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุขเข้าร่วมปฏิบัติ ได้แก่ การ
ให้บริการจิตอาสาในโรงพยาบาล ในชุมชน วัด สถานศึกษา และการช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติทั่วไป

ผู้ให้ข้อมูลได้ปฏิบัติกิจกรรมจิตอาสาที่มีลักษณะกิจกรรมต่าง ๆ ในแต่ละบริบทพื้นที่ที่ได้เข้า
ไปทำงานจิตอาสาได้แก่ การให้บริการจิตอาสาในโรงพยาบาล บริการจิตอาสาในชุมชนแสนสุข เช่น
สอนหนังสือเด็ก, ดูแลสุขภาพ ฯลฯ การเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมที่วัด วิทยากรสอนอาชีพใน
สถานศึกษา และ การช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติทั่วไป เช่น น้ำท่วม แผ่นดินไหว ฯลฯ ซึ่งผู้สูงอายุของ
เทศบาลเมืองแสนสุขส่วนใหญ่ทำงานจิตอาสมากกว่า 1 ลักษณะ ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้
ข้อมูลรายที่ 1 “...พี่ทำหลายอย่าง...หลายที่...ส่วนใหญ่ก็เป็นงานให้บริการ ทั้งในโรงพยาบาลและใน
หมู่บ้าน...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...ไปทุกที่ที่เขาต้องการความช่วยเหลือและเรามีเวลาพอจะไปได้...ที่

โรงพยาบาลนี้มาทุกอาทิตย์อย่างน้อยอาทิตย์ละวัน...แล้วไปเลี้ยงอาหารกลางวันเด็กกำพร้า... ทำกับข้าวเลี้ยงพระที่วัด” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 15 “...หลัก ๆ ก็มาให้บริการที่โรงพยาบาล...และไปวัด” และ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 “...ตารางงานจิตอาสา...มีทุกวัน...น้ำท่วมที่ไหน ๆ ถ้ารู้ข่าวก็จะระดมกันไป ช่วยเขา...ไปทุกที่ที่สามารถไปได้”

7. บทบาทหรือลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสา

บทบาทหรือลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตอาสา ของผู้สูงอายุเทศบาลเมืองแสนสุข ผู้ให้ ข้อมูลทุกคนมีบทบาทเป็นผู้ให้บริการ มีบางคนที่เป็นผู้ประสานงานในฐานะผู้แทนของกลุ่มสมาชิกจิตอาสา และลักษณะการมีส่วนร่วมรายละเอียดแตกต่างกันไป ขึ้นกับแหล่งที่เข้าไปมีส่วนร่วม

วิธีการปฏิบัติที่“จิตอาสา” เข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุจิตอาสา มีรายละเอียดลักษณะการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

7.1) การให้บริการในโรงพยาบาล ผู้สูงอายุเกือบทุกคนมีประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสา ให้บริการในโรงพยาบาล

1. ให้ข้อมูลหรือแนะนำการปฏิบัติตน กรณีที่ผู้รับบริการบางรายที่ไม่ทราบขั้นตอนการ บริการ

2. ช่วยเขียนเอกสารประวัติ ในผู้ป่วยรายใหม่ที่เขียนหนังสือไม่ได้

3. บอกเส้นทาง หรือ ชี้จุดบริการที่ผู้มารับบริการต้องการ

4. เป็นล่ามกรณีและผู้รับบริการพูดภาษาไทยไม่ได้

5. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่เมื่อมีบางประเด็นที่ผู้รับบริการไม่กล้าถาม

6. ให้อาหาร ขนม หรือ เงินค่ารถ ในผู้ป่วยบางรายที่ยากจน

7. ภารกิจอื่น ๆ ของจิตอาสาเท่าที่ตนสามารถปฏิบัติได้ตามการร้องขอของผู้รับบริการ

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ครอบครัวเราเป็นลูกค้ำมารับบริการที่นี่... เราอยากตอบแทนโรงพยาบาลบ้างก็เลยเดินมาขอสมัครเป็นจิตอาสาที่นี่...ช่วยประชาสัมพันธ์ และ แนะนำคนไข้กับญาติ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...เราเป็นจิตอาสาหลาย ๆ โรงพยาบาล แบ่งวันกัน...ทำได้ทุกจุด ช่วยเขียนประวัติ...แนะนำ...และจัดคิวที่หน้าห้องเจาะเลือด” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 10 “... บางที่ชาวต่างชาติมา...เขาตุงๆ...เราก็ช่วยเขา...จนได้พบแพทย์รับการตรวจตามที่ตั้งใจ”

7.2) การให้บริการในชุมชน ผู้สูงอายุบางส่วนมีประสบการณ์ในการทำงานจิตอาสาให้บริการ ในชุมชน

1. ให้ข้อมูลหรือแนะนำการสอบเข้าเรียนต่อแก่นักเรียนที่ต้องการศึกษาต่อระดับสูงขึ้น

2. ช่วยติวหนังสือวิชาที่คนในชุมชนทำคะแนนได้น้อยหรือไม่ได้

3. เยี่ยมบ้านคนป่วยในชุมชน

4. แจกถุงยังชีพในคนที่ประสบภัยพิบัติ

5. ประสานหน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชน เพื่อขอปัจจัยสนับสนุนให้เข้ามาช่วยเหลือคน

ในชุมชนที่ต้องการการช่วยเหลือ

6. ร่วมมือกับคนในชุมชน ทั้งที่เป็นในนามคณะกรรมการ แบบทางการและไม่เป็นทางการเพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนทั้งทางด้านสุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความปลอดภัย

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...เขารู้ว่าเราเคยสอนหนังสือ...เด็ก ๆ ในหมู่บ้านจะสอบเข้ามหาวิทยาลัย ไม่รู้ว่าต้องเลือกยังไงก็ช่วยแนะนำเขา...บางวิชาที่ช่วยติว...พอสอบผ่านเข้าเรียนต่อได้เขาก็มาขอบคุณ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...พี่ทำหลายอย่าง...เป็น อสม.ด้วย...บางทีก็ไปดูแลผู้สูงอายุหรือเยี่ยมคนป่วยในหมู่บ้าน...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...บ้านอยู่ใกล้เทศบาล...ไปช่วยเขาทุกเดือน...เคยช่วยประสานงานให้คนที่เขาพิการให้ไปทำเอกสารจนเขาขอเบี้ยคนพิการได้”

7.3) กิจกรรมในวัด

1. ช่วยแรง ในการร่วมทำอาหารที่วัด หรือ ประุงอาหารหรือเอาวัตถุดิบที่มีไปร่วม เมื่อมีงานสำคัญทางศาสนา
2. ประดิษฐ์ดอกไม้ ถวายพระให้วัดในเขตกันดาร ถักหมวกกันหนาว ผ้าพันคอถวายสงฆ์ ในเขตกันดาร หรือ อากาศหนาว
3. บริจาคเงินทำนุบำรุงศาสนสถาน ทั้งในรูปแบบผ้าป่า กลิน หรือ ค่าน้ำค่าไฟวัด
4. ให้ทุนการศึกษาพระภิกษุและเณร
5. ช่วยแรงก่อสร้างวัด โดยการหิ้วปูน ตักทราย เมื่อครั้งซ่อมแซมโบสถ์ เป็นต้น

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 12 “...เราอยากร่วมสร้างโบสถ์...ไปช่วยเขาหิ้วปูนหรือขนกระเบื้องถ้ามีเวลา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...ชอบทำอาหารไปเลี้ยงพระ...บางทีถ้าติดภารกิจก็จะฝากฝาก หรือ หมัก ปลาไปร่วมกับเขา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...ช่วงนี้ได้เรียนการทำดอกไม้จากลุงน้อง เลยว่าจะทำเป็นดอกดาหลาไปถวายวัดไว้ด้วยเลย...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...วัดนี้ไปทุกวันพระ...เสร็จจากพิธีสงฆ์ ก็ช่วยเขาเก็บกวาด...หยอดตั้งคี่ใส่ตุ๊กตุ๊กที่เขามีก่อนกลับบ้าน...สบายใจ”

7.4) การให้บริการในสถานศึกษา

1. เป็นวิทยากรพิเศษสอนการทำขนม ทำอาหาร ในวันวิทยาศาสตร์แห่งชาติ
2. ช่วยสอนการประดิษฐ์ งานฝีมือ ร่วมกับ กศน. ในการอบรมฝีมือแก่ผู้สูงอายุอื่น

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...ทุกปีงานสัปดาห์วันวิทยาศาสตร์ ไปช่วยสอนการทำขนมไทย...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...ช่วยสอนผู้สูงอายุอื่นให้ทำดอกไม้...ไปกับ กศน.”

7.5) การช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ ทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาลเมืองแสนสุข

การให้บริการช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติทั้งในและนอกเขตเทศบาลโดยปฏิบัติดังนี้

1. การบริจาคเงิน
2. การสนับสนุนถุงยังชีพ
3. การบริจาคสิ่งของ เสื้อผ้า หรือของใช้ต่าง ๆ ที่จำเป็นอื่น ๆ ตามที่เห็นข่าว

ประชาสัมพันธ์ หรือ ทราบการร้องขอความช่วยเหลือ

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เคยมีน้ำท่วมในเขตเรา...พี่ก็ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐ หรือเอกชนให้จัดหาสิ่งของ ถุงยังชีพมาช่วยเขา” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 16 “...ไปเลยชวนกันกับเพื่อน ๆ ไปทำกับข้าว แล้วใส่กล่องไปเลี้ยงเขาถึงที่...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...เห็นข่าวน้ำท่วมแล้วสงสารเขามาก...ไกลเราไปไม่ได้ก็บริจาคเงินโอนไปให้เขา”

8. เหตุผลในการเลือกกิจกรรมต่าง ๆ ของจิตอาสา

เหตุผลในการเลือกกิจกรรมต่าง ๆ ของผู้สูงอายุจิตอาสา พบว่าส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกกิจกรรมการปฏิบัติคือมีความสนใจ มีความสามารถ การเดินทางสะดวก มีเครือข่ายและต้องการทดแทนบุญคุณ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. มีความสนใจ แม้ว่าจะไม่ถนัด แต่ยินดีที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจนั้น ๆ ได้
2. การเดินทางสะดวก และพักอาศัยอยู่ใกล้สถานที่นั้น ๆ ทำกิจกรรม
3. มีความสามารถ หรือ ศักยภาพที่จะช่วยปฏิบัติในภารกิจนั้น ๆ แบบสบายใจ ไม่เดือดร้อน
4. ต้องการทดแทนบุญคุณ สถานที่นั้น ๆ เท่าที่จะทำได้
5. มีสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างจิตอาสา กับ หน่วยงาน องค์กร ชุมชน แห่งนั้น ๆ

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...เคยทำงานโรงพยาบาลคิดว่าเรามีประสบการณ์พอที่จะช่วยเขาได้” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...เราเคยสอนหนังสือมาก่อน...คิดว่าน่าจะทำได้” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ครอบครัวเรารับบริการที่นี่...อยากตอบแทนโรงพยาบาลบ้าง...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...เราไม่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับโรงพยาบาลเลย...แต่อยากมาช่วยทำตรงนี้ ก็มาเรียนรู้เพิ่มเอา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...บ้านอยู่ใกล้เทศบาลและเป็นสมาชิกชมผู้สูงอายุที่นี่...สะดวกมาที่นี่” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...บ้านอยู่ใกล้โรงพยาบาล...เดินข้ามถนนมาแป๊บเดียว...”

9. ประโยชน์ที่ได้รับจากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ

ประโยชน์ที่ตนเองได้รับจากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุส่วนใหญ่ พบว่า ผู้สูงอายุได้ใช้ศักยภาพที่ตนมี ทำให้รู้สึกตนเองมีคุณค่า ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ได้พัฒนาสุขภาพตนเองและช่วยพัฒนาสังคม มีเครือข่ายเพิ่มขึ้น ทดแทนบุญคุณองค์กร และรู้สึกมีความสุขทางใจที่ได้ทำงานจิตอาสา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. มีความสุขทางใจ อิ่มเอมใจที่ได้ทำประโยชน์แก่คนอื่น หรือ สังคม
2. ได้ตอบแทนบุญคุณโรงพยาบาล ชุมชน วัด ที่ตนได้ใช้บริการ
3. รู้สึกตนเองมีคุณค่า มีประโยชน์ สามารถช่วยคนอื่นได้
4. ได้ใช้เวลาว่างจากกิจกรรมส่วนตัว มาสร้างประโยชน์ให้สังคม
5. ทำให้สุขภาพแข็งแรง ไม่เครียด หรือ ไม่จมกับปัญหาสุขภาพของตนเอง
6. ได้สังคม ได้เพื่อน รู้จักคนอื่น ๆ มากขึ้น
7. ได้เรียนรู้งาน หรือสังคมอื่น นอกจากที่เคยเป็นอยู่
8. ได้พัฒนาตนเอง ให้สืบเสาะหาความรู้เพื่อจะได้นำให้บริการคนอื่นเมื่อเขาต้องการ
9. ได้บุญ กุศลทางใจ
10. ได้แสดงศักยภาพ ความสามารถที่มีให้เกิดประโยชน์แก่สังคม คนอื่น

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...เห็นสังจธรรมของชีวิตมากขึ้น...รู้จักคนมากขึ้น เข้าใจและมีเมตตามากขึ้น...ให้อภัย ไมโกรธ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “...มาทำที่นี่ เราก็ดูเพื่อนมากขึ้น..ได้ทำประโยชน์ให้คนอื่น...จิตใจเราดีขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ทำให้เราเห็นความสำคัญของคนอื่น...มีความสุขทางใจอย่างบอกไม่ถูก...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...ได้ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

...ได้บุญเพราะเราได้ช่วยคน” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...การที่เราได้ช่วยคน ทำให้สุขภาพจิตเราดีขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...ตั้งแต่มาทำงานจิตอาสาเราไม่ป่วยเลยนะ มาหาหมอตามนัดรับยาแค่นั้น...โรคประจำตัวที่มีก็ดูเหมือนจะลดลงด้วย คงเป็นเพราะเราไม่เครียด” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 “เราเคยรับราชการ อยู่กับที่ทำงานเดิม ไม่เคยรู้ว่าการบริการโรงพยาบาลเป็นยังไง พอมา...เราได้เรียนรู้คนมากขึ้น...พยายามติดตามการเปลี่ยนแปลงของการบริการต่าง ๆ เพื่อจะได้นำไปบอก แนะนำคนที่มาขอความช่วยเหลือได้ไม่เพี้ยน”

10. บทเรียนที่ได้จากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ

บทเรียนที่ได้จากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่พบว่า สังคมเปลี่ยนแปลง คนในสังคมมีความหลากหลาย การสื่อสารระหว่างกันเป็นสิ่งสำคัญ วิธีการช่วยเหลือและการบริการงานจิตอาสาให้มีประสิทธิภาพ ผู้สูงอายุจิตอาสาต้องรู้จักขอบเขต หรือระบบต่าง ๆ ที่จำเป็นของหน่วยงาน หรือองค์กรที่จะไปปฏิบัติงานจิตอาสาด้วย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. เรียนรู้เรื่องคน เรียนรู้ธรรมชาติของคน รู้จักการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้เข้าใจสังคมมากขึ้น

2. เรียนรู้วิธีการช่วยเหลือคน ทักษะการสื่อสารระหว่างคน ที่หลากหลาย

3. เรียนรู้ระบบสำคัญ ขอบเขตงานหรือ ขั้นตอนการให้บริการของโรงพยาบาล วัดชุมชน หรือขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

ดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 1 “...รู้จักวิธีการช่วยเหลือเขา...ต้องติดที่ไหนใช้เอกสารอะไร อย่างตอนนำท่วมก็ช่วยเขาได้เยอะเลย” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 “...ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตในสังคมที่มีคนหลากหลาย” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 5 “...ได้รู้จักคนที่หลากหลาย” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ครอบครัวเรารับบริการที่นี่...อยากตอบแทนโรงพยาบาลบ้าง...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...รู้จักนิสัยใจคอคน พฤติกรรม และทำความเข้าใจเขา จะเห็นเลยว่าบางคนรอไม่ได้” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “รู้จักวิธีการสร้างสัมพันธ์กับคนอื่น” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “ได้รู้จักการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันในสังคม” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...เราต้องรู้ขั้นตอนที่สำคัญในเบื้องต้น...ทำจิตอาสาหลายที่ แต่ละที่ก็ไม่เหมือนกัน ปฏิบัติต่างกัน” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 14 “...งานแต่ละประเภท ก็ปฏิบัติไม่เหมือนกัน...แต่ก่อนเราไม่รู้เดี๋ยวก็เข้าใจมากขึ้น” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 17 “...เราต้องรู้อย่างน้อย ๆ ในจุดบริการที่เราต้องรับผิดชอบ...จะได้ช่วยเพื่อนเมื่อเขาไม่ว่าง ก็มาทำแทนได้...แต่ถ้าไม่แน่ใจจะถามเจ้าหน้าที่ประจำไว้ก่อน และบอกต่อเพื่อนได้ ว่ามีการเปลี่ยนแปลงอะไร จะได้ทำงานถูก”

11. ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ภาคภูมิใจจากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ

ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ภาคภูมิใจจากการทำงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ พบว่า ทุกคนสุขใจและอึดอ้อมใจที่ได้ทำงานจิตอาสา ส่วนใหญ่รู้สึกภาคภูมิใจกับการได้ช่วยคนที่เขาต้องการความช่วยเหลือในทุกวันที่มาทำงานจิตอาสาเท่า ๆ กัน โดยจะมีผู้สูงอายุบางคนมีบางประสบการณ์เด่น ๆ ที่ภูมิใจเป็นพิเศษ

ความรู้สึกและประสบการณ์ที่ภาคภูมิใจของจิตอาสาผู้สูงอายุดังตัวอย่างการให้ข้อมูลของ ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 2 “...จิตใจที่ได้ช่วยตัวแล้วเด็กในชุมชนสอบเรียนต่อได้...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 4 “...ให้คำแนะนำคนไข้...ขากลับเขาเดินมาขอบคุณ...ภูมิใจที่ได้ช่วยเขา...ได้ทำงานหลังเกษียณและคนยอมรับ” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...การได้ช่วยชาวต่างชาติให้ได้รับบริการ โดยที่เขาไม่มีหลักฐานการนัด

เลย...ภูมิใจมากที่เขาได้ตรวจตามนัดและไม่ต้องเสียเวลากลับมาอีกรอบเพียงเพราะลืมใบนัด...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 7 “...ได้ช่วยคนยากจนแต่งตัวเหมือนตาสีตาสา ที่มารอรับบริการ 2 วัน ให้ได้รับบริการ... รู้สึกเหมือนเราได้จุดเขาขึ้นมาจากน้ำ...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 8 “...มีความสุข อิ่มใจเท่ากันทุกวันที่มาทำงานจิตอาสา...” ผู้ให้ข้อมูลรายที่ 9 “...ทุกวันที่มาทำงานจิตอาสา ตั้งใจเต็มที่ ภูมิใจเท่ากันเพราะเราทำเต็มที่ทุกวัน...” และผู้ให้ข้อมูลรายที่ 13 “...ภูมิใจ สุขใจที่ได้ทำงานจิตอาสา...รู้สึกเรามีค่าที่ช่วยเหลือเขาได้...บางทีแค่เรานั่งฟังเขาบ่นก็รู้สึกดีแล้ว เพราะได้ช่วยเขาระบาย”

ตอนที่ 3 ข้อมูลจากกลุ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้สูงอายุจิตอาสา

จากการจัดประชุมกลุ่มย่อยผู้สูงอายุจิตอาสาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติหรือพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุข 3 ครั้ง มีข้อสรุปดังต่อไปนี้

1. การเพิ่มให้มีคนอื่นมาทำ“จิตอาสา”ในชุมชน

การเพิ่มให้ผู้สูงอายุคนอื่น ๆ ได้มาทำงานจิตอาสาในชุมชนมากขึ้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ พบว่าควรจัดให้มีแหล่งพื้นที่หรือจุดศูนย์รวมสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสา โดยกำหนดเป้าหมาย ขอบเขตกิจกรรมและคุณสมบัติของคนที่จะทำงานจิตอาสาผู้สูงอายุ แล้วจึงประชาสัมพันธ์ไปให้ทั่วทุกชมรมผู้สูงอายุที่มี จะได้ชักชวนกันมา มีการปฐมนิเทศก่อนลงมือทำ และควรมีการประชุมเป็นระยะ ๆ เพื่อติดตามแลกเปลี่ยนกัน โดยสรุปเป็นรายข้อดังนี้

1. การชักชวนกันเอง โดยการตั้งเป็นกลุ่มหรือชมรม
2. จัดแหล่งพื้นที่ให้มีจุดที่คนจะมารวมกันเพื่อทำจิตอาสาในชุมชน
3. ตั้งเป้าหมายกิจกรรมที่จะทำร่วมกัน เพื่อจะได้ให้คนที่สนใจได้เข้ามาเลือก และเข้า

มาร่วม

4. กำหนดขอบเขตกิจกรรมภารกิจที่จะทำร่วมกัน
5. กำหนดคุณสมบัติของคนที่จะมาเป็นผู้สูงอายุจิตอาสา
6. มีการปฐมนิเทศก่อนลงมือทำ
7. มีการประชุมปรึกษา ระดมความคิดเห็นเป็นระยะ ๆ เพื่อให้สื่อสารกันได้ไม่หลงทาง
8. มีวิธีการประสานงานกันระหว่างจิตอาสาและหน่วยงานที่ไปร่วมกิจกรรม

2. แนวทางการปฏิบัติหรือพัฒนาตนเองของผู้สูงอายุจิตอาสาให้สามารถปฏิบัติงานจิตอาสาได้อย่างมีประสิทธิภาพควรมีแนวทางสอดคล้องกับบริบทลักษณะงานที่รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 การให้บริการในโรงพยาบาล ลักษณะงานจิตอาสาในโรงพยาบาลมีความเฉพาะของงาน และมีขอบเขตระเบียบการทำงาน ดังนั้น ผู้สูงอายุจิตอาสาควรมีแนวทางดังนี้
 - ศึกษาข้อมูล เส้นทาง สถานที่หรือแนวการปฏิบัติเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการสำคัญในโรงพยาบาลเพิ่มเติมอยู่เสมอ
 - ปรับวิธีการสื่อสารของตนเองเพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ และเข้าถึงการบริการได้ตามความเหมาะสมของแต่ละคน

- จัดให้มีสังกัด หรือ มีตัวแทนในการสื่อสาร หรือ ระบบประสานงานกับเจ้าหน้าที่ประจำโรงพยาบาลที่เป็นผู้ประสานงานหลักกับผู้สูงอายุจิตอาสา เพื่อแจ้งผลการปฏิบัติงาน หรือ รับทราบนโยบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อจะได้ส่งต่อให้ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

- ประชุมทีมจิตอาสา ทุก 3 - 6 เดือน เพื่อร่วมกันวางแผนงาน สรุปรายงานของจิตอาสาในโรงพยาบาล และส่งมอบผลงานหรือข้อมูลให้ผู้ประสานงานกับผู้บริหารโรงพยาบาล

2.2 การให้บริการในชุมชน การทำงานจิตอาสาในชุมชนมีความหลากหลายของลักษณะงาน เพื่อให้การทำงานจิตอาสาบรรลุเป้าหมายควรมีแนวทางดังนี้

- ทบทวนความสามารถ ศักยภาพเดิมที่ตนมี และหากชุมชนต้องการความช่วยเหลือซึ่งมีลักษณะงานที่สอดคล้องกับศักยภาพที่ตนมี จะได้โอกาสในการทำงานจิตอาสาในชุมชน หรือหากต้องการมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมของชุมชนจะต้องมีการศึกษาเพิ่มเติมหรือพัฒนาตนเองได้ตรงประเด็น

- เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนเท่าที่เป็นไปได้ตามโอกาสอย่างสม่ำเสมอ

- พัฒนาศักยภาพการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะนโยบายท้องถิ่นที่จำเป็น เพื่อให้สามารถสนับสนุนชุมชนได้อย่างถูกต้อง

2.3 การให้บริการหรือร่วมกิจกรรมในวัด วัดเป็นแหล่งที่ผู้สูงอายุชาวพุทธทุกคนให้ความสนใจและยินดีเข้าร่วมกิจกรรมวัดอย่างปกติวิสัย และหากจะเป็นจิตอาสาในกิจกรรมต่าง ๆ ของวัดควรมีแนวทางดังนี้

- การติดตามข่าวสาร เกี่ยวกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่วัดจัด ทั้งในเขตพื้นที่ใกล้เคียง หรือห่างไกล จากที่พักอาศัยของตน

- เข้าร่วมกิจกรรมชุมชนเท่าที่เป็นไปได้ตามโอกาส

- ทบทวนความพร้อมของตนเองที่จะเลือกทำกิจกรรมอะไรของวัด ให้เหมาะสมกับสถานะของตนเองในช่วงนั้น ๆ เช่น การสนับสนุนกำลังทรัพย์ หรือ กำลังกาย เป็นต้น

2.4 การให้บริการในสถานศึกษา จิตอาสาผู้สูงอายุที่เข้าร่วมกิจกรรมในสถานศึกษามีทั้งที่เป็นการศึกษาในระบบและนอกระบบ ทั้งนี้มักจะมีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะของผู้สูงอายุจิตอาสามาแล้วระดับหนึ่ง ดังนั้นการเข้าร่วมกิจกรรมมีแนวทางดังนี้

- ทบทวนความพร้อมของตนเองที่จะไปทำกิจกรรม อะไรของสถานศึกษา ให้เหมาะสมกับความต้องการของแหล่งสถานศึกษาที่ร้องขอ ในช่วงนั้น ๆ เช่น กลุ่มคนเรียน กิจกรรมที่สถานศึกษาคาดหวัง ระยะเวลาที่ต้องดำเนินกิจกรรม เป็นต้น

- ดูแลสุขภาพตนเอง อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พร้อมในการเดินทางหากต้องเดินทางไกล

- สำรองตนเอง หรือ เตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับใช้ในกิจกรรมนั้น หรือ ประสานงานให้สถานศึกษาจัดเตรียมให้

2.5 การช่วยเหลือเมื่อเกิดภัยพิบัติ ทั้งในเขตและนอกเขตแดนสุข กรณีการเกิดภัยพิบัติหรือภัยธรรมชาติ มักเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะวาระ ผู้สูงอายุจิตอาสาได้หลากหลายขึ้นกับความสะดวกและความสนใจ ดังนั้นการเข้าร่วมกิจกรรมมีแนวทางดังนี้

- การติดตามข่าวสาร การเกิดเหตุ หรือ ความต้องการการช่วยเหลือที่เขาคาดหวัง

- ทบทวนความพร้อมของตนเอง ความเป็นไปได้ที่จะไปร่วมกิจกรรม เช่น กำลังกาย กำลังทรัพย์ หรือ สิ่งของ เป็นต้น

- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหรือ ทีมเพื่อนฝูง เพื่อขอรับกำลังใจเสริมทั้งด้านกำลังกาย กำลังทรัพย์ หรือ สิ่งของ สำหรับการเข้าร่วมกิจกรรมให้ได้เพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นกับความสมัครใจของผู้ที่สนใจเป็นหลัก โดยไม่บังคับให้เข้าร่วม

3. ผู้ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุน หรือผลักดันให้การทำงานจิตอาสาผู้สูงอายุมีความยั่งยืน มีดังนี้

3.1 ผู้สูงอายุจิตอาสา เป็นแรงผลักดันสำคัญเพราะหากไม่มีผู้สูงอายุคนใดสนใจ หรือสมัครใจที่ทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทน งานจิตอาสาผู้สูงอายุไม่สามารถเกิดขึ้นได้

3.2 จุดบริการหรือหน่วยงานที่ต้องการให้มีจิตอาสาผู้สูงอายุไปร่วมให้บริการ หรือเข้าร่วมกิจกรรม เพราะผู้สูงอายุเองที่มีความเต็มใจช่วยงาน แต่ถ้าไม่มีการเปิดพื้นที่ให้เข้ามามีส่วนร่วม ก็ไม่สามารถที่จะเข้าไปล่วงล้ำการปฏิบัติงาน หรือล่วงเกินภารกิจของคนอื่น ๆ ได้

3.3 ผู้แทนหน่วยงานหรือองค์กร ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับนโยบาย โดยเฉพาะผู้บริหารหน่วยงาน เพราะเป็นผู้อนุญาตให้กิจกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุได้ดำเนินไปได้อย่างเหมาะสม และยอมรับการเข้ามามีส่วนร่วมในงานบริการ โดยเฉพาะงานบริการภาครัฐ นอกจากนั้นยังเป็นการแสดงถึงการเชื่อมั่น ให้เกียรติและเคารพศักยภาพผู้สูงอายุ จนกระทั่งเห็นคุณค่าการมาช่วยแบ่งเบาภาระงานประจำของหน่วยงานนั้น ๆ ได้

3.4 ผู้มารับบริการหรือใช้บริการของผู้สูงอายุจิตอาสา เพราะการยอมรับและเห็นคุณค่าในการบริการของผู้สูงอายุจิตอาสา เป็นพลังสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุจิตอาสา มีกำลังใจในการทำงานด้านจิตอาสาให้ยาวนานมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อการช่วยเหลือของผู้สูงอายุจิตอาสา ทำให้ผู้รับบริการบรรลุเป้าหมาย และมีการตอบแทนด้วยการกล่าวขอบคุณ หรือแสดงสีหน้ายิ้มแย้ม ก็เพียงพอที่จะให้ผู้สูงอายุจิตอาสา มีความสุขทางใจที่ได้มาทำงานจิตอาสา

4. การต่อยอดงานจิตอาสาของผู้สูงอายุ โดยการเป็นแรงบันดาลใจหรือชักชวนให้คนอื่นได้มีโอกาสเข้ามาทำงานจิตอาสา ตามประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล ผู้สูงอายุจิตอาสาที่มีแนวทางดังนี้

4.1 เริ่มจากคนใกล้ชิดหรือคนรู้จัก โดยการกล่าวชักชวน หรือบอกข้อดีของการได้มีประสบการณ์ทำงานของผู้สูงอายุจิตอาสา เช่น บอกให้ทราบว่า “ทำแล้วได้บุญ...อืมใจ...เรายังมีศักยภาพ...” หรือ บางอย่างที่เราไม่คิดว่าเราจะทำได้ เช่น ให้บริการคนไข้ในโรงพยาบาล... แต่เราทำได้...ภูมิใจ...เรายังมีความสามารถ...” เพื่อให้เขาได้ทราบและนำไปประกอบการตัดสินใจเข้าร่วมเป็นจิตอาสาผู้สูงอายุเช่นเดียวกับตนเอง

4.2 หากมีคนอื่น ๆ เดินเข้ามาถามเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้สูงอายุจิตอาสา ก็ยินดีเชิญเข้าร่วมกิจกรรม และให้ข้อมูลที่จำเป็น เช่น ให้ข้อมูลขอบเขตกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ กติกา และคุณสมบัติที่จะทำงานจิตอาสานั้น ๆ ได้ และหากประเมินแล้วว่าบุคคลนั้น ๆ น่าจะมีศักยภาพ โดยบอกเชิญชวน เช่น “เราพร้อมทำดีเพื่อส่วนรวม...ทำบุญด้วยกัน...ทำประโยชน์ให้คนอื่น...อืมใจนะ...” เป็นต้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้มีผู้สูงอายุคนอื่นเข้ามาเข้าร่วมกิจกรรม

5. สถานที่ ที่จำเป็นต้องจัดให้มี “ผู้สูงอายุจิตอาสา” ในชุมชน เพื่อให้การช่วยเหลือ หรือบริการต่าง ๆ เข้าถึงได้ตามความต้องการของประชาชน

5.1 ในหมู่บ้าน หรือ ชุมชนต่าง ๆ ว่าจะมีอย่างน้อย 1 ทีม

5.2 เทศบาล ควรจะมีอย่างน้อย 1 ทีมโดยเฉพาะบริเวณชายหาด ช่วงวันหยุดที่มีนักท่องเที่ยวมาใช้บริการ หรือท่องเที่ยวบริเวณชายหาดบางแสน

5.3 โรงพยาบาล เพราะมีงานบริการหลายส่วนที่จะช่วยแบ่งเบาภาระงานของเจ้าหน้าที่ในเบื้องต้นได้

5.4 สถานที่ราชการอื่น ๆ ที่มีคนรับบริการช่วงเวลาที่แออัด หรือ เร่งด่วน เช่น สรรพากร ช่วงกำหนดเวลาที่มีการยื่นแบบเสียภาษี หรือ สถานที่อื่น ๆ ที่ต้องการ

6. ปัญหาอุปสรรคในการทำงานของผู้สูงอายุจิตอาสา จากแลกเปลี่ยนตามประสบการณ์ของผู้สูงอายุจิตอาสาที่มีดังนี้

6.1 คนแตกต่างกัน ความไม่เข้าใจกันของคนในชุมชน

6.2 การเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบันที่เป็นสังคมโซเชียล และสังคมวัตถุนิยมมากขึ้น ทำให้คนที่จะมาทำจิตอาสาลดลง

6.3 ขาดการตั้งเป้าหมายกิจกรรมที่จะทำร่วมกันระหว่าง ทำให้การทำงานจิตอาสาไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

6.4 การประสานงานที่คลาดเคลื่อน หรือไม่มีตัวแทนหลักของหน่วยงานที่จะมาสื่อสารกับผู้สูงอายุจิตอาสา

6.5 การยอมรับ ให้เกียรติ และเคารพความเป็นมนุษย์ของคนที่มาทำหน้าที่จิตอาสาของผู้สูงอายุจิตอาสา

6.6 การเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบบางอย่างของหน่วยงานที่กระทบกับกิจกรรมการบริการของผู้สูงอายุจิตอาสา แล้วไม่ได้สื่อสารกัน

7. ข้อเสนอแนะแก้ไข อุปสรรคในการทำงานผู้สูงอายุจิตอาสา เพื่อให้กิจกรรมการบริการของผู้สูงอายุจิตอาสาที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมีดังนี้

7.1 การปฐมนิเทศขอบเขตภารกิจ และความรับผิดชอบของผู้สูงอายุจิตอาสา

7.2 ประชุมตั้งเป้าหมายกิจกรรมที่จะทำร่วมกันระหว่างทีมผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงาน

7.3 กำหนดผู้ประสานงาน โดยมีตัวแทนหลักของหน่วยงานที่จะมาสื่อสารกับตัวแทนหลักของผู้สูงอายุจิตอาสา

7.4 การประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานและผู้สูงอายุจิตอาสา เพื่อแจ้งผลลัพธ์การทำงานจิตอาสาในแต่ละรอบเวลา

7.5 การยอมรับ ให้เกียรติ และเคารพความเป็นมนุษย์ของผู้สูงอายุที่มาทำหน้าที่จิตอาสา

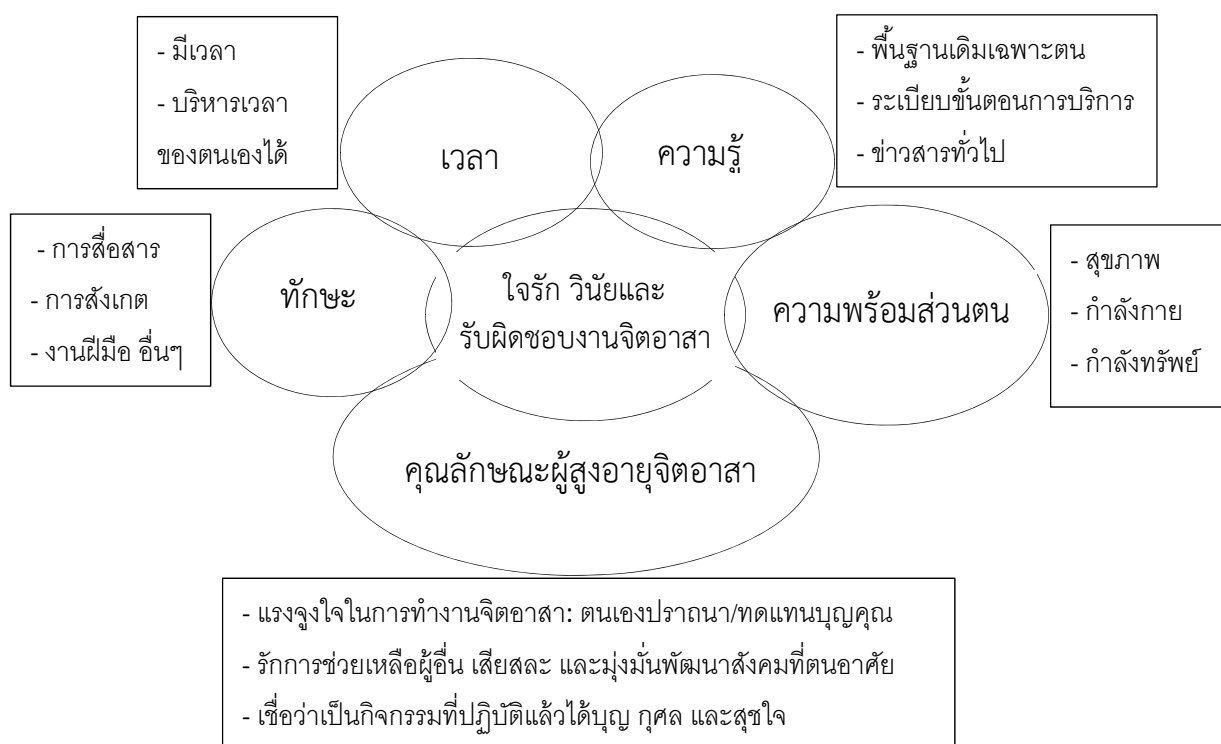
7.6 ถ่ายทอดการเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบบางอย่างให้ทราบทั่วกัน ผ่านสมุดบันทึกงานประจำวัน การประชุม หรือไลน์กลุ่ม ผู้สูงอายุจิตอาสา เพื่อให้การขยายข้อมูลสู่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องตรงกัน

7.7 การสื่อสารระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงานประจำเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้เข้าใจตรงกัน เพราะผู้รับผลประโยชน์สุดท้ายคือผู้รับบริการ

8. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้สูงอายุจิตอาสา เสนอแนะว่าการสร้างจิตอาสาที่ดี และยั่งยืน คือ การปลูกฝังให้จิตสำนึกการทำจิตอาสาตั้งแต่วัยเด็กและติดตามเป็นระยะเมื่อเติบโตเป็นนักเรียน

นักศึกษา ทั้งในรูปแบบการกระทำเป็นแบบอย่าง การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีใจรัก และภูมิใจในงานจิตอาสาทุกช่วงวัย จึงจะได้มีจิตอาสาที่ดีในวัยผู้สูงอายุ ณ ปัจจุบัน

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้ง 2 ตอนผู้วิจัยได้นำไปประมวลและสรุปเป็นคุณลักษณะของผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสากับหน่วยงานแบบยั่งยืน และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุขดังแผนภาพต่อไปนี้

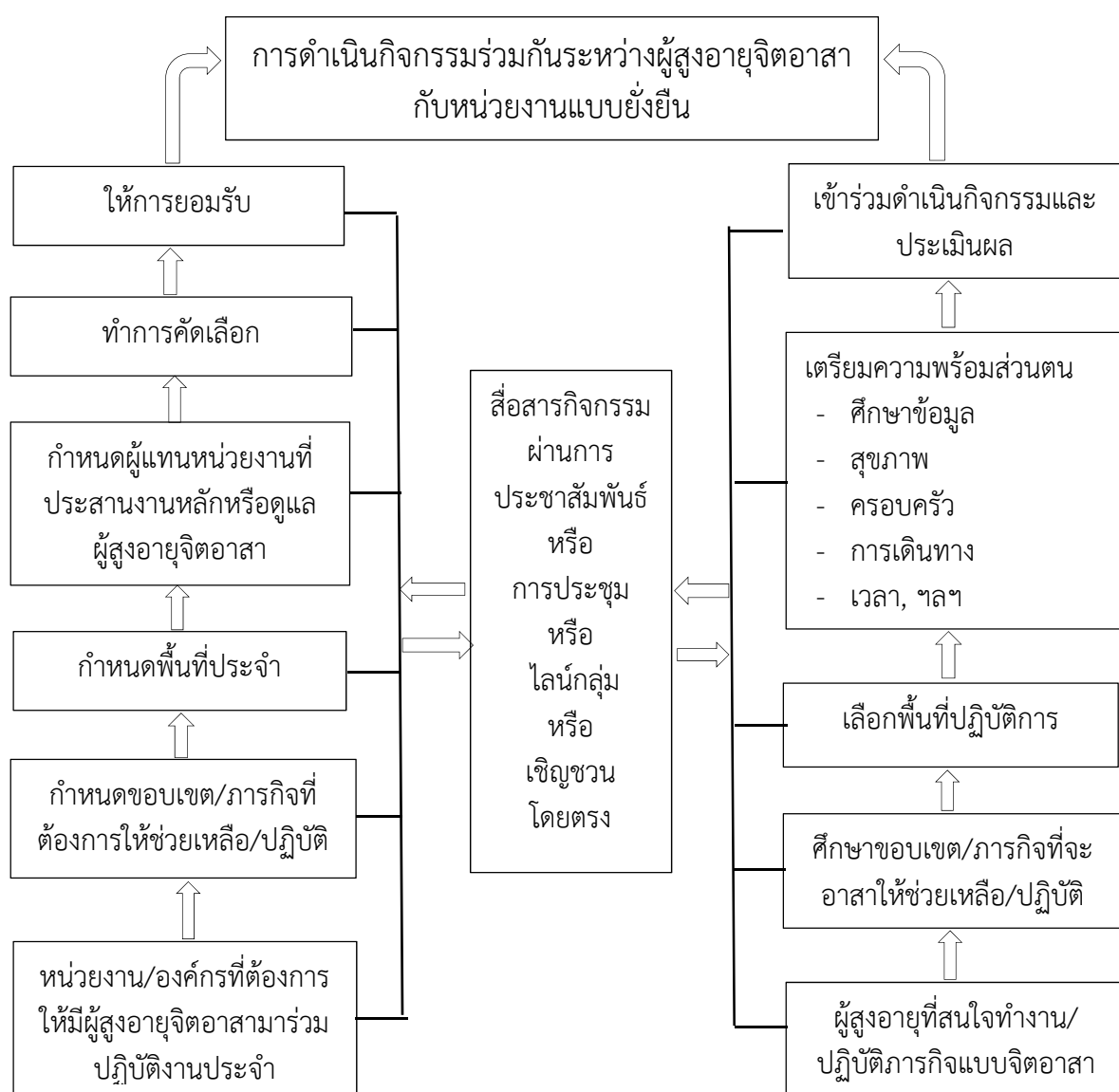


ภาพที่ 2 สรุปคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบเมืองแสนสุข

จากภาพที่ 2 สรุปคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบเมืองแสนสุข พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการทำงานจิตอาสาจากความต้องการและความสนใจส่วนตัว และมีบางส่วนที่ต้องการทดแทนบุญคุณจากการรับบริการในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานจิตอาสา ทั้งนี้มีจุดเริ่มต้นของตนเองมาจากทุกคนมีใจรักการช่วยเหลือผู้อื่น ยินดีแบ่งปันและเสียสละเวลา กำลังกายกำลังทรัพย์ส่วนตัว เพื่อการมีส่วนร่วมพัฒนาการบริการจิตอาสาในสังคมที่ตนอาศัยหรือใช้บริการ บนความเชื่อค่านิยมเกี่ยวกับการทำงานจิตอาสาคือกุศล ได้บุญและสุขใจที่ได้ทำงานจิตอาสา ประกอบกับผู้สูงอายุจิตอาสา มีเวลาหรือสามารถบริหารจัดการเวลาส่วนตนมาปฏิบัติงานจิตอาสาได้ตามข้อตกลงร่วมกับทีมผู้สูงอายุจิตอาสาอื่น มีความพร้อมส่วนตน โดยผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคน มีโรคประจำตัวอย่างน้อยคนละ 1 โรค และสามารถดูแลควบคุมสุขภาพตนเองได้ ทำให้สามารถปฏิบัติงานจิตอาสาได้ มีกำลังทรัพย์เพียงพอที่จะแบ่งปัน หรือไม่เดือดร้อนกับการทำงานจิตอาสาซึ่งไม่มีผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มข้าราชการบำนาญ ซึ่งมีความรู้เดิมเฉพาะตนมาเป็นส่วนเสริมให้สามารถ

ทำกิจกรรมจิตอาสาได้หลากหลาย และทุกคนมีความรู้เกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนการบริการ หรือกิจกรรมที่เลือกปฏิบัติบริการตามความสมัครใจ มีวินัยและความรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมตามที่ตกลงไว้ มีการติดตามข่าวสารทั่วไปเพื่อนำมาประกอบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคนเห็นว่าทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสา รองลงมาคือทักษะการสังเกต และมีบางคนที่มีทักษะความสามารถเฉพาะตนอื่น ๆ เช่น งานฝีมือ การทำขนม ทำให้สามารถนำมาประกอบการแลกเปลี่ยนในกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสา หรือดำเนินกิจกรรมที่ให้บริการได้หลากหลายและสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการมากกลุ่มยิ่งขึ้น

จากคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบได้นำไปสู่การทบทวนกระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสา กับหน่วยงานแบบยั่งยืน ซึ่งผู้วิจัยสรุปไว้ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 3 กระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงาน

จากภาพที่ 3 แสดงกระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงาน ซึ่งสรุปตามข้อมูลจากกลุ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้สูงอายุจิตอาสาพบว่า กระบวนการที่นำไปสู่เป้าหมายการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงานแบบยั่งยืน มี 2 กระบวนการสำคัญและรายละเอียดแต่ละขั้นตอนดังนี้

ตารางที่ 2 กระบวนการของหน่วยงาน/องค์กร มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา/ความถี่
1. แสดงความประสงค์ให้มีผู้สูงอายุจิตอาสามาร่วมดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้สื่อสารความ ต้องการของหน่วยงานสู่ผู้สูงอายุจิตอาสา และเชิญชวนเข้าร่วมกิจกรรม	- การติดต่อกับบุคคลโดยตรง - แจ้งผ่านชมรม ผู้สูงอายุในคราวการประชุม หรือทางโทรศัพท์	- ผู้บริหารหน่วยงาน - ผู้แทนหน่วยงานที่ต้องการให้ผู้สูงอายุจิตอาสาเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	- ก่อนเริ่มกิจกรรม อย่างน้อย 1 ครั้ง
2. กำหนดขอบเขต/ภารกิจที่จะให้ผู้สูงอายุจิตอาสาเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินกิจกรรม ไม่ทับซ้อนกับกิจกรรมประจำ และเสริมให้การดำเนินกิจกรรมเดิมมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น	- การประชุมบุคลากรประจำ - การปฐมนิเทศทีมผู้สูงอายุจิตอาสา	- ผู้แทนหน่วยงานที่ผู้สูงอายุจิตอาสาไปร่วมดำเนินกิจกรรม - ผู้ประสานงานหลักขององค์กร	- ก่อนเริ่มกิจกรรม และระหว่างที่ดำเนินกิจกรรมเป็นระยะ อย่างน้อย ทุก 6 เดือน
3. กำหนดพื้นที่ดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้ทราบแหล่งดำเนินกิจกรรม	- การประชุม - การแจ้งผ่านไลน์กลุ่ม	- ผู้ประสานงานหลัก - ผู้แทนผู้สูงอายุจิตอาสา	- ก่อนเริ่มกิจกรรม
4. กำหนดให้มีผู้ประสานงานหลักของหน่วยงาน	เพื่อจัดให้มีผู้แทนในการดูแลและกำกับ ช่วยเหลือให้การดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- การมอบหมายแต่งตั้งโดยหน่วยงาน	- ผู้บริหาร หน่วยงาน/ ผู้บังคับบัญชาตามที่ได้รับมอบหมาย	- ก่อนเริ่มกิจกรรม
5. การคัดเลือกผู้สูงอายุจิตอาสา	เพื่อคัดเลือกผู้สูงอายุจิตอาสาที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับความต้องการ	- ติดต่อกับบุคคลโดยตรง - การประชุมผู้สูงอายุ - การแนะนำโดยเพื่อนสมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสา	- ผู้แทนผู้สูงอายุ - ผู้ประสานงานหลักของหน่วยงาน - ผู้แทนแหล่งพื้นที่	- ก่อนเริ่มกิจกรรม - ระหว่างดำเนินกิจกรรม (เพิ่มเติม) ตามความจำเป็น
6. ให้การยอมรับเข้าร่วมเป็นทีมดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน	เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรอื่นรับทราบและต้อนรับเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งของทีมดำเนินงาน ตามกิจกรรมของหน่วยงาน	- ผู้ประสานงานหลัก - หัวหน้าหน่วยพื้นที่จัดกิจกรรม	- การประชุมแจ้งในองค์กร - หนังสือเวียน ประชาสัมพันธ์	- ตั้งแต่เริ่มดำเนินกิจกรรม และเป็นระยะเมื่อมีกิจกรรมอื่น เพิ่มเติมนอกจากกิจกรรมปกติที่ดำเนินอยู่

จากตารางที่ 2 แสดงกระบวนการของหน่วยงาน/องค์กร พบว่าเริ่มจากหน่วยงาน/องค์กร ต้องเปิดใจรับการมีผู้สูงอายุจิตอาสาโดยการเปิดพื้นที่ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับ หน่วยงานและระบอบเขตภาระงาน พื้นที่ที่จะให้เข้าร่วมอย่างเช่นเจนตลอดจนกำหนดผู้ประสานงาน ระหว่างหน่วยงานและผู้สูงอายุจิตอาสาไว้อย่างชัดเจนด้วย

ตารางที่ 3 กระบวนการสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสา มีรายละเอียดขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอน	วัตถุประสงค์	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา/ความถี่
1. ผู้สูงอายุที่สนใจสมัครเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมแบบจิตอาสา	เพื่อสมัครเป็นผู้สูงอายุจิตอาสา และเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมกับหน่วยงาน	- การติดต่อกับบุคคลโดยตรง - แจ้งผ่านผู้ประสานงานหลักของหน่วยงาน - ขึ้นทะเบียนเป็นผู้สูงอายุจิตอาสา	- ผู้สูงอายุจิตอาสา - ผู้ประสานงานหลักของหน่วยงาน	- ก่อนเริ่มกิจกรรม
2. ศึกษาขอบเขต/ภารกิจที่ผู้สูงอายุจิตอาสาเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้ทราบรายละเอียดกิจกรรมและสามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างถูกต้อง	- การประชุม - การปฐมนิเทศทีมผู้สูงอายุจิตอาสา - สังเกตและทดลองดำเนินกิจกรรมร่วมกับผู้สูงอายุ	- ผู้แทนหน่วยงาน - ผู้ประสานงานหลักขององค์กร - ผู้สูงอายุจิตอาสา	- ก่อนเริ่มกิจกรรม - ระหว่างที่ดำเนินกิจกรรมเป็นระยะอย่างน้อย ทุก 6 เดือน - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใหม่
3. เลือกพื้นที่ดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้เลือกแหล่งดำเนินกิจกรรมตามความสนใจและถนัด	- การประชุม - การแจ้งผ่านไลน์กลุ่ม	- ผู้ประสานงานหลัก - ผู้แทนผู้สูงอายุจิตอาสา	- ก่อนเริ่มกิจกรรม - เมื่อมีการปรับเปลี่ยน
4. การเตรียมพร้อมส่วนตนของผู้สูงอายุจิตอาสา	เพื่อให้มีความพร้อมในการเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย	- การประชุม/ ข้อตกลงกันในทีมผู้สูงอายุจิตอาสา - การเตรียมตนเองด้านการแต่งกาย การเดินทาง เวลา ยา ของจำเป็น ฯลฯ	- ผู้สูงอายุจิตอาสา	- ทุกครั้งที่เข้าร่วมกิจกรรม
5. เข้าร่วมดำเนินกิจกรรม	เพื่อให้ผู้สูงอายุจิตอาสาจัดการตนเองให้สามารถเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมได้โดยตนเองไม่เดือดร้อนและกิจกรรมบรรลุเป้าหมาย	- การลงมือดำเนินกิจกรรม - การบันทึกผลสมุดบันทึกงานของผู้สูงอายุจิตอาสา - แจ้งในไลน์กลุ่ม	- ผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคน	- ระหว่างดำเนินกิจกรรม - เมื่อมีเหตุการณ์สำคัญ
6. ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม	เพื่อรายงานผลการดำเนินงานและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด	- การประชุมทีม - การส่งข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานผ่านผู้ประสานงาน	- ผู้สูงอายุจิตอาสาและผู้ประสานงานหลัก	- ทุก 6 เดือน

จากตารางที่ 3 แสดงกระบวนการสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสาที่เริ่มจากการแสดงความสนใจเข้าร่วมดำเนินกิจกรรม ศึกษาขอบเขตภาระงานที่จะเข้าร่วม เตรียมความพร้อมส่วนตนให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามที่ต้องการ และมีการประเมินผลการเข้าร่วม

ทั้งนี้ทั้ง 2 กระบวนการที่นำไปสู่การดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างหน่วยงาน/องค์กรกับผู้สูงอายุจิตอาสาแบบยั่งยืนได้ ต้องมีการเชื่อมโยงประสานกันอย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปของการประชุมหรือการติดต่อกับบุคคลโดยตรง จึงพบว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุด

สรุป กระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงาน ตามข้อมูลจากกลุ่มการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของผู้สูงอายุจิตอาสา พบว่า กระบวนการที่นำไปสู่เป้าหมายการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงานแบบยั่งยืน มี 2 กระบวนการสำคัญ คือ กระบวนการของหน่วยงาน/องค์กร และกระบวนการสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสา โดยมีช่องทางการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่สุดสำหรับเชื่อมโยงประสานกันระหว่าง 2 ส่วนอย่างต่อเนื่อง

จากข้อมูลคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ และกระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามประสบการณ์การปฏิบัติหรือวิธีการพัฒนาตนเองของให้ข้อมูลรายบุคคล ผู้วิจัยได้สรุปและนำไปแลกเปลี่ยนผ่านการสนทนากลุ่มกับกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ และสรุปเป็นแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข เพื่อให้สามารถเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามขอบเขตกิจกรรมที่จำเป็นไว้ดังนี้

ตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข

ประเด็นการพัฒนา	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การประเมินผล
1. ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม	1. จัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ หรือการบริการหรือการดำเนินกิจกรรมในขอบเขตที่ได้กำหนดร่วมกัน	- ผู้ประสานงานหลัก และเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ	1. มีเอกสาร ระเบียบต่าง ๆ เบื้องต้น เช่น ขั้นตอน/ตารางบริการของหน่วยต่าง ๆ ในโรงพยาบาล 2. สมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสาสามารถดำเนินกิจกรรมได้ตามกำหนด 3. การลงนามรับทราบการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของผู้สูงอายุจิตอาสา 4. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม และการปฏิบัติตามข้อตกลงกิจกรรมและสมุดบันทึก
	2. ศึกษาด้วยตนเองจากสังเกตและทวนสอบโดยการสอบถามผ่านเจ้าหน้าที่ประจำ ณ หน่วยงานหรือผู้ประสานงานหลัก	- สมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคน	
	3. แจ้งการเปลี่ยนแปลงข้อมูลหรือนโยบายขั้นตอนต่าง ๆ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงผ่านการลงบันทึกข้อมูลในสมุดบันทึก หรือไลน์กลุ่ม	- สมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสา	
	4. ประชุมทีมสมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสา ทุก 3 – 6 เดือน เพื่อหารือในแนวทางการดำเนินกิจกรรม และรับประทานอาหารร่วมกัน	- สมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสา	

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ประเด็นการพัฒนา	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ	การประเมินผล
2. ทักษะ ความสามารถพิเศษ เช่น สิ่งประดิษฐ์ งานฝีมือ การทำขนม หรือ การทำอาหาร เป็นต้น	1. จัดกิจกรรมสอน/ สาธิตการ ทำสิ่งประดิษฐ์ร่วมกัน 2. ตั้งเป้าหมายการนำ สิ่งประดิษฐ์ หรือผลงานไปส่ง มอบให้ผู้รับผลงานอื่น เช่น นำ ดอกไม้ไปถวายพระ ประกอบ อาหารแจกเด็กกำพร้า หรือ ถวายพระ เป็นต้น	- สมาชิกผู้สูงอายุจิต อาสาที่สนใจและ สะดวกเข้าร่วม กิจกรรม	- ความสำเร็จในการ ผลิตสิ่งประดิษฐ์ หรือ การนำไปส่งมอบได้ ตามที่กำหนดไว้
3. การบริหารเวลา	1. มีการประชุมตกลงตารางการ ดำเนินกิจกรรมโดยให้ทุกคน เลือกช่วงเวลาที่ตนเองสะดวก และหากมีการทับซ้อนกัน หรือมี ข้อจำกัด จะมีการปรับเปลี่ยน โดยการใช้วิธีการสมัครใจ ช่วยเหลือกัน	- ผู้สูงอายุจิตอาสา	- มีทีมผู้สูงอายุจิต อาสาเข้าร่วมดำเนิน กิจกรรมครบทุกจุด ตามที่กำหนดไว้
4. ความพร้อมส่วน ตน	4.1. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน การเตรียมความพร้อม เกี่ยวกับ ด้านสุขภาพ เช่น การปฏิบัติตัว ในการดูแลสุขภาพ อาหารเสริม หรือ ชักชวนกันเข้าร่วมกิจกรรม พัฒนาสุขภาพที่ทางโรงพยาบาล มหาวิทยาลัย หรือเทศบาลจัด ทุกครั้ง เป็นต้น	- ผู้สูงอายุจิตอาสา ทุกคน	- ผู้สูงอายุจิตอาสา มี ภาวะสุขภาพที่ดี พร้อมจะปฏิบัติงาน
5. ใจรักในงานจิต อาสา	5.1 การบอกต่อเกี่ยวกับ ประโยชน์และข้อดีของการ ทำงานจิตอาสา 5.2 การลงมือปฏิบัติ โดยการ เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาให้เห็น เป็นแบบอย่าง โดยเฉพาะการ เริ่มจากในครอบครัว และการ สนับสนุนจากครอบครัว 5.3 การยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าใน ตนเอง และสุขใจในการทำงาน จิตอาสา	- ผู้สูงอายุจิตอาสา	- จำนวนผู้สูงอายุจิต อาสา รายใหม่ เพิ่มขึ้น

จากตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ผู้ให้ข้อมูลทุกคนมีความเห็นว่าแนวทางการพัฒนาเลือกเน้นเฉพาะในส่วนที่สามารถเป็นไปได้ และไม่ติดข้อจำกัดรายละเอียดเฉพาะคน จึงพบว่า แนวทางการพัฒนาที่ทำได้ง่ายที่สุดเรียงตามลำดับได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม ทักษะความสามารถพิเศษ เช่น สิ่งประดิษฐ์ งานฝีมือ การทำขนม การทำอาหาร เป็นต้น การบริหารเวลา ความพร้อมส่วนตนด้านสุขภาพ และใจรักงานจิตอาสา

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้ เป็นการศึกษาคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ กระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และแนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ด้วยรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ในกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสา อายุ 60 ปี ขึ้นไป และมีประสบการณ์การดำเนินกิจกรรมจิตอาสาต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 3 เดือน จำนวน 17 ราย การเก็บข้อมูลใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามแนวทางสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง กลุ่มระดมสมอง และ กลุ่มสนทนา (Focus group) พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ เทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี แล้วสรุปนำเสนอแบบบรรยาย ตามวัตถุประสงค์การศึกษา ได้ข้อสรุปดังนี้

สรุปผลวิจัย

ข้อมูลจากผลการวิจัยนำไปสู่การสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การศึกษาได้ดังนี้

1. คุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญของผู้สูงอายุจิตอาสาประกอบด้วย
 - 1.1 มีใจรัก มีวินัยและรับผิดชอบงานจิตอาสา
 - 1.2 มีเวลา หรือสามารถบริหารเวลาของตนเองให้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมจิตอาสาได้ตามที่ตกลงไว้
 - 1.3 มีความพร้อมส่วนตน ทั้งด้าน สุขภาพ กำลังกายและกำลังทรัพย์
 - 1.4 มีความรู้ ขั้นตอน กระบวนการสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินกิจกรรมจิตอาสา และความรู้เฉพาะตน
 - 1.5 มีทักษะ (การสื่อสาร การสังเกต และทักษะเฉพาะตนอื่น ๆ เช่น สิ่งประดิษฐ์ การทำอาหาร ทำขนม เป็นต้น)
2. กระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงานแบบยั่งยืน ประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่ หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีผู้สูงอายุจิตอาสา และ ผู้สูงอายุจิตอาสา ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดขั้นตอน โดยเริ่มจากส่วนที่ 1 หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีจิตอาสา มาปฏิบัติงาน กำหนดรายละเอียดภาระงานที่จะให้ผู้สูงอายุจิตอาสาช่วยปฏิบัติ กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดทีม/ตัวบุคคลให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก และให้การยอมรับการปฏิบัติงานของผู้สูงอายุจิตอาสาให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และส่วนที่ 2 ผู้สูงอายุจิตอาสาที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม ทำการศึกษาขอบเขตภารกิจที่จะร่วมปฏิบัติ เลือกพื้นที่ปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมส่วนตนโดยเฉพาะด้านสุขภาพ เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมและประเมินผล

3. แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ได้แก่ 1) ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม 2) ทักษะความสามารถพิเศษ เช่น งานฝีมือ การทำขนม หรือ การทำอาหาร เป็นต้น 3) การบริหารเวลา 4) ความพร้อมส่วนตนด้านสุขภาพ และ 5) ใจรักในงานจิตอาสา

อภิปรายผล

จากข้อมูลสรุปผลการวิจัยที่ได้ ผู้วิจัยนำเสนอการอภิปรายผลดังนี้

1. ผู้สูงอายุจิตอาสาที่มีคุณลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ มีใจรัก มีวินัยและรับผิดชอบงานจิตอาสา มีเวลา มีความพร้อมส่วนตนทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังทรัพย์ มีความรู้ทั้งที่เป็นความรู้เดิมเฉพาะตนและพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมจิตอาสาที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านภาระกิจที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมนั้น และมีทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสาร การสังเกต

มีใจรัก มีวินัยและรับผิดชอบงานจิตอาสา เนื่องมาจากกิจกรรมจิตอาสาเป็นการปฏิบัติกิจที่ไม่ผลตอบแทนการมีจุดเริ่มมาจากความมุ่งมั่นตั้งใจและรู้สึกชอบหรือรักในงานจะทำให้สามารถเสียสละเวลาส่วนตนมาปฏิบัติกิจกรรมได้ตามที่ต้องการ และการปฏิบัติงานจิตอาสาแม้จะไม่ใช้การปฏิบัติงานแบบบุคลากรประจำ แต่หากผู้สูงอายุจิตอาสาไม่มีวินัยหรือไม่รับผิดชอบ แล้วขาดการปฏิบัติโดยไม่มีแรงจูงใจให้ทราบก็ส่งผลกระทบต่อการทำงานนั้น ๆ ตามที่ได้ตกลงไว้กับหน่วยงาน อีกทั้งยังอาจส่งผลให้หน่วยงานและทีมผู้สูงอายุจิตอาสาอื่นเสียชื่อเสียงอีกด้วย สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) การมีใจรักอยากช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน กนกพร สุทธิสันกุล (2557 : หน้า 16) ที่ว่า พฤติกรรมอาสา หมายถึง การที่บุคคลอุทิศกำลังกาย กำลังใจ เวลา สติปัญญา สิ่งของ เงินทองใจการเข้าร่วมทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนในรูปแบบเงินจางรางวัลเป็นสำคัญ กระทำด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่เพราะถูกบังคับหรือเพราะหน้าที่ นำประโยชน์มาสู่ผู้ทำพฤติกรรมอาสาและกลุ่มบุคคลที่สาม และ ดวงทิพย์ อ้นประสิทธิ์ (2555 : หน้า 29) คุณลักษณะของผู้มีจิตอาสาไว้ว่า มีลักษณะเป็นบุคคลที่พร้อมจะช่วยเหลือสังคมทุกเวลา เป็นคนที่ตระหนักถึงส่วนรวมมากกว่าส่วนตัว โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน และยังมีความรักและชอบในสิ่งที่ตนพึงกระทำด้วยใจจริง และ Philip A. Pecorino (2000) จริยธรรมของลอเรนซ์ โคลเบอร์ก ชั้นที่ 5 สัญญาสังคมหรือหลักการทำตามคำมั่นสัญญา (Social Contract Orientation) บุคคลจะมีเหตุผลในการเลือกกระทำโดยคำนึงถึงประโยชน์ของคนหมู่มาก ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น สามารถควบคุมตนเองได้ เคารพการตัดสินใจที่จะกระทำด้วยตนเอง

มีเวลา สามารถบริหารเวลาของตนเองให้มารับผิดชอบดำเนินกิจกรรมจิตอาสา เนื่องด้วยกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาส่วนใหญ่เป็นข้าราชการบำนาญ และมีเวลาว่างหลังเกษียณ จึงทำให้มีเวลา และแม้บางคนมีภารกิจในครอบครัวที่ต้องรับผิดชอบ แต่สามารถบริหารเวลาส่วนตนให้เสียสละมาปฏิบัติกิจกรรมจิตอาสาได้ตามที่ตนเองต้องการและตั้งใจมาร่วมดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กับหน่วยงาน สอดคล้องกับ ดุษฎี ไชยชนะ (2550 : หน้า 61) ผู้ที่มีจิตอาสาจะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมจิตอาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น การเสียสละเงิน สิ่งของ เวลา ร่างกาย และสติปัญญา เพื่อ

ช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทน ปิยะนาถ สรวิสุต (2552) จิตที่พร้อมจะให้หรือเสียสละเวลา แรงกาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น

มีความพร้อมส่วนตนทั้งทางด้านกำลังกายและกำลังทรัพย์ ด้วยผู้สูงอายุจิตอาสาในกลุ่มที่ศึกษานี้ นอกจากการมีใจรัก มีความรับผิดชอบและเสียสละเวลามาทำงานจิตอาสาแล้ว ทุกคนมีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรคแต่สามารถดูแลสุขภาพให้แข็งแรงควบคุมไม่ให้เกิดอาการแทรกซ้อนจากปัญหาภาวะสุขภาพของตนได้ อีกทั้งรายได้เฉลี่ยของผู้สูงอายุจิตอาสาอยู่ในระดับที่สูงกว่ารายได้ขั้นต่ำของประเทศ จึงทำให้มีความพร้อมทั้งด้านกำลังกายและกำลังทรัพย์ สอดคล้องกับการศึกษาของ ดุษฎีไชยชนะ (2550 : หน้า 61) พฤติกรรมจิตอาสาทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม เช่น การเสียสละเงิน สิ่งของ เวลา ร่างกาย และสติปัญญา เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น สุภาพร ทศพระรินทร์ (2556 : หน้า 55) ที่ว่า จิตอาสา พร้อมจะเสียสละแรงกาย และสติปัญญาเพื่อสาธารณประโยชน์ในการทำกิจกรรม หรือสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ (2551) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้มีจิตอาสา คือ การมีจิตที่ต้องการให้ผู้อื่น ตั้งแต่การให้เงินให้สิ่งของ จนกระทั่งด้านแรงงานรวมถึงแรงสมอง ซึ่งการให้หรือเสียสละนี้สามารถทำได้จนถึงการเสียสละความเป็นตัวตนหรืออัตตาของตนเอง และการศึกษาของ จิรวัดน์ วีรังกร (2542) พฤติกรรมของจิตอาสาที่เสียสละต่อสังคม ได้แก่ เสียสละกำลังกาย กำลังทรัพย์ และเวลาช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม รู้จักเป็นผู้ให้มากกว่าผู้รับ สละประโยชน์ที่ตนพึงได้รับเพื่อแลกกับประโยชน์ของคนหมู่มากหรือคนที่อ่อนแอกว่า และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

มีความรู้ทั้งที่เป็นความรู้เดิมเฉพาะตนและพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับกิจกรรมจิตอาสาที่ปฏิบัติ โดยเฉพาะด้านภารกิจที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมนั้นๆ โดยกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาในกลุ่มนี้ ทุกคนมีความรู้เดิมเฉพาะตนที่มีหลากหลายแตกต่างกัน และได้นำมาแลกเปลี่ยนกันในที่ผู้สูงอายุจิตอาสาเพื่อมุ่งหวังให้เพื่อนผู้สูงอายุจิตอาสาคนอื่น ๆ ที่สนใจได้มีความรู้เพิ่มขึ้น แต่สิ่งที่ทุกคนในกลุ่มมาเริ่มต้นเรียนรู้ใหม่พร้อมกันเพื่อให้การปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับหน่วยงาน เช่น การบริการในโรงพยาบาล หรือ การบริการในชุมชน ทุกคนมาเริ่มเรียนรู้ขั้นตอนสำคัญในการบริการพร้อม ๆ กัน โดยรับการถ่ายทอดจากหน่วยงานผ่านการประชุมและปฐมนิเทศก่อนเริ่มทำงานจิตอาสา ที่ทุกคนมองว่าจำเป็นต้องทราบเพื่อจะได้ร่วมให้การบริการเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และถ่ายทอดข้อมูลสู่ผู้มารับการช่วยเหลือได้ไม่ผิดพลาด สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพจิตร ศรีธนาคุณวัฒน์ และคณะ (2551) ทำการศึกษากระบวนการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน (อสม.) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของชุมชน หมู่บ้านหนองบัว ตำบลขามใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า การเพิ่มศักยภาพของ อสม. และชาวบ้านในการดูแลสุขภาพ คือ การส่งเสริมความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการพัฒนาสถานที่สำหรับดำเนินงานด้านสุขภาพ และลดตัววัลย์ เกษมเนตร และคณะ (2547 : หน้า 3) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของจิตอาสาจะต้องพิจารณาจากความรู้ ความเข้าใจหรือพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการหลีกเลี่ยงการใช้หรือกระทำที่จะทำให้เกิดความซำหูดเสียหายต่อของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันและของกลุ่ม และการถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของส่วนรวมในวิสัยที่ตนสามารถทำได้ การเคารพสิทธิในการใช้ของ

ส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนรวมนั้นเป็นของตนเอง ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลอื่นที่จะใช้ของส่วนรวมนั้น

ทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสาร การสังเกต หรือและทักษะเฉพาะตนอื่น ๆ เช่น สิ่งประดิษฐ์ การทำอาหาร ทำขนม เป็นต้น โดยกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคนมีประสบการณ์ดำเนินกิจกรรมจิตอาสาในการบริการในโรงพยาบาลกับการทำกิจกรรมในวัด และบางส่วนให้บริการช่วยเหลือกิจกรรมในชุมชน สถานศึกษา และการช่วยเหลือกรณีเกิดภัยพิบัติ ทั้งนี้ผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคนให้ความสำคัญของทักษะในการดำเนินกิจกรรมที่ต้องใช้ในทุุกกิจกรรมและการดำรงชีวิตประจำวันของตนเองนั่นคือ ทักษะการสื่อสารและทักษะการสังเกต เพราะเป็นสิ่งแรกที่ทำให้ผู้สูงอายุจิตอาสาดำเนินกิจกรรมการช่วยเหลือหรือบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือ แสดงให้เห็นจากตัวอย่างการให้ข้อมูล ของผู้ให้ข้อมูลรายที่ 6 “...เห็นชาวต่างชาติ ดูเก้ ๆ กัง ๆ เดินเข้าไปถามถึงรู้ว่าจะมาพบหมอตตามนัด แต่ไม่มีหลักฐานการนัดมาด้วย...จึงช่วยประสานงานทำให้เขาได้พบแพทย์ตามที่ต้องการ” และทุกคนมีประสบการณ์ในการให้บริการแก่คนต่างถิ่นที่มาใช้บริการแล้วไม่ทราบว่าจะต้องไปใช้บริการ ณ จุดไหน เพราะไม่คุ้นเคยสถานที่ ดังนั้นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสาคือ ทักษะพื้นฐานด้านการสื่อสาร การสังเกต สอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงเดือน พันธมนาวิน (2538) ทฤษฎีต้นไม้อัจริยธรรมแสดงถึงสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่า ประสบการณ์ทางสังคมเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อพัฒนาการทางจิตของบุคคล การที่บุคคลมีประสบการณ์ทางสังคมจะทำให้มีความเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นและสามารถนำตนเองเข้าไปอยู่ในบทบาทของผู้อื่นได้ เรียกว่า ความสามารถในการสวมบทบาท (Role Taking) ซึ่งความสามารถในการสวมบทบาทมีความสำคัญต่อการพัฒนาจริยธรรมมาก ประสบการณ์จากการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากจะทำให้บุคคลมีความคิดที่กว้างขวาง ลึกซึ้งมองเห็นและเข้าใจบทบาทของตนเองและของผู้อื่นที่อยู่ร่วมกับคนในสังคม และ วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) กระบวนการสร้างจิตอาสา มี 4 ประเด็น คือ 1) ปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา 2) การเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ด้านความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตน และ 4) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง

2. กระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสาและหน่วยงานแบบยั่งยืน ประกอบด้วย 2 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีผู้สูงอายุจิตอาสา และ ผู้สูงอายุจิตอาสา ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดขั้นตอน โดยเริ่มจากส่วนที่ 1 หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีจิตอาสา มาปฏิบัติงาน กำหนดรายละเอียดภาระงานที่จะให้ผู้สูงอายุจิตอาสาช่วยปฏิบัติ กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดทีม/ตัวบุคคลให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก และให้การยอมรับการปฏิบัติงานของผู้สูงอายุจิตอาสาให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และส่วนที่ 2 ผู้สูงอายุจิตอาสาที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม ทำการศึกษาขอบเขตภารกิจที่จะร่วมปฏิบัติ เลือกพื้นที่ปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมส่วนตน โดยเฉพาะด้านสุขภาพ เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมและประเมินผล ทั้งนี้ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรมระหว่างผู้สูงอายุจิตอาสา กับหน่วยงานที่จะเกิดแบบยั่งยืนได้ต้องมีการสื่อสารเชื่อมโยงระหว่าง 2 ส่วนนี้อย่างต่อเนื่องโดยผ่านช่องทางการประชุม ติดต่อกันบุคคลโดยตรง หรือกลุ่มไลน์

2.1 หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีผู้สูงอายุจิตอาสา และ ผู้สูงอายุจิตอาสา ซึ่งแต่ละส่วนมีรายละเอียดขั้นตอน โดยเริ่มจากส่วนที่ 1 หน่วยงาน/องค์กรที่ต้องการให้มีจิตอาสา มาปฏิบัติงาน

กำหนดรายละเอียดภาระงานที่จะให้ผู้สูงอายุจิตอาสาช่วยปฏิบัติ กำหนดพื้นที่ปฏิบัติงาน จัดทีม/ตัวบุคคลให้ทำหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก และให้การยอมรับการปฏิบัติงานของผู้สูงอายุจิตอาสาให้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสา กลุ่มนี้ ทุกคนมองว่าหน่วยงาน/องค์กรเป็นส่วนสำคัญที่สุดที่ทำให้การยอมรับศักยภาพของผู้สูงอายุจิตอาสาและเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุจิตอาสาได้เข้ามามีส่วนร่วมในสังคมโดยการแสดงความจำนงค์เชิญชวน ให้มีทีมผู้สูงอายุจิตอาสาสามารถร่วมให้บริการ เช่น การบริการในโรงพยาบาล และติดต่อให้มาเข้าร่วมบริการขยายพื้นที่ไปร่วมบริการเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิมที่เน้นให้ร่วมบริการเฉพาะส่วนประชาสัมพันธ์ เช่นเดียวกับการศึกษาของ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และคณะ (2547 : หน้า 3) การเคารพสิทธิในการใช้ของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยไม่ยึดครองของส่วนร่วมนั้นเป็นของตนเอง ตลอดจนไม่ปิดกั้นโอกาสของบุคคลอื่นที่จะใช้ของส่วนร่วมนั้น และ ไพจิตร ศรีธรรมาพิพัฒน์ และคณะ (2551) รูปแบบของกิจกรรมที่ได้รับการร่วมมือเป็นอย่างดีนั้น เป็นกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวและเกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ โดยได้อาศัยกิจกรรมเพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาศักยภาพ อสม. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมชุมชน คือ กิจกรรมการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเพิ่มศักยภาพ อสม. ในเรื่องการปฐมพยาบาล ความรู้เรื่องยาทั่วไป บทบาทและหน้าที่ของอสม. ในการดูแลสุขภาพชุมชน และการบริหารจัดการความรู้กิจกรรมปลูกป่าสาธารณะ และกิจกรรมปรับปรุงศูนย์สุขภาพมูลฐานชุมชนบ้านหนองบัว นอกจากนี้เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนจึงได้จัดอบรมการเขียนโครงการเพื่อให้อสม. สามารถของบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานได้ ส่วนแนวทางการดูแลสุขภาพร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุข อสม. และชุมชนนั้น กิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่จัดทำขึ้น ควรเป็นผลจากการร่วมแสดงความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน ทั้งเจ้าหน้าที่ของรัฐ อสม. และชุมชน หลังจากทดลองปฏิบัติการ พบว่า อสม. มีความมั่นใจในการให้ความรู้แก่ชุมชนมากขึ้น เกิดความสามัคคีในกลุ่ม อสม. ชาวบ้านรู้จักบทบาทหน้าที่ อสม. และเขตที่รับผิดชอบพื้นที่ที่ตนอยู่ มีการเรียกใช้บริการตรวจวัดความดันที่บ้านเพิ่มขึ้น ชาวบ้านรู้จักหน้าที่ของ ศสมช. มากขึ้น

2.2 ผู้สูงอายุจิตอาสาที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม ทำการศึกษาขอบเขตภารกิจที่จะร่วมปฏิบัติ เลือกพื้นที่ปฏิบัติงาน เตรียมความพร้อมส่วนตนโดยเฉพาะด้านสุขภาพ เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมและประเมินผล เนื่องจากกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาที่เข้าร่วมดำเนินกิจกรรมกับหน่วยงาน/องค์กร ส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ตามวาระแบบครั้งคราว ในฐานะสมาชิกชมรมผู้สูงอายุ และเมื่อได้รับการยอมรับให้แสดงศักยภาพโดยการเปิดโอกาสให้เข้าร่วมกิจกรรมจิตอาสาที่ต้องปฏิบัติกิจกรรมแบบต่อเนื่อง จึงแสดงความจำนงค์สมัครใจเข้าร่วมกิจกรรม เช่น การบริการในโรงพยาบาล ทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ ประสานงาน และให้ข้อมูลต่าง ๆ ณ จุดประชาสัมพันธ์ของหน่วยงาน และ การจัดคิว ก่อนทำการเจาะเลือดหรือการส่งสิ่งตรวจ ณ ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ แก่ผู้มารับบริการ และทำการศึกษาเส้นทางการบริการ ทั้งหมดในโรงพยาบาล ข้อมูลการบริการ ณ แผนกต่าง ๆ เพื่อจะได้ให้ข้อมูลแก่ผู้มารับบริการได้ ซึ่งช่วยลดระยะเวลาสำหรับผู้รับบริการให้ไปถึงจุดบริการได้สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้วยผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคนมีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค ดังนั้นการเตรียมความพร้อมของตนให้มีภาวะสุขภาพแข็งแรงพร้อมที่จะมาบริการจึงเป็นสิ่งที่ผู้สูงอายุจิตอาสาให้ความสำคัญและเตรียมตัวเข้าร่วมกิจกรรม นอกจากนี้มีการจัดบันทึกกิจกรรมที่ปฏิบัติแต่ละวัน โดยเฉพาะในส่วนที่สำคัญ ๆ เช่น มีการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการบริการบางอย่างของ

โรงพยาบาล เพื่อจะได้ส่งต่อข้อมูลแจ้งให้เพื่อนสมาชิกผู้สูงอายุจิตอาสาอื่น ๆ ทราบและปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง และเป็นสื่อกลางรับข้อมูล ส่งต่อข้อมูลอุปสรรค หรือปัญหาการบริการบางประเด็นคืนให้กับหน่วยงาน เพื่อจะได้ให้หน่วยงานทราบและพิจารณาปรับปรุงการบริการได้อีกช่องทางหนึ่ง จาก การประเมินผลการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุจิตอาสา พบว่า ผู้รับบริการสวดจิตใจจะมาเล่าปัญหา การบริการบางประการ กับ ทีมผู้สูงอายุจิตอาสา มากกว่าเจ้าหน้าที่ประจำ เป็นต้น สอดคล้องกับ การศึกษาของ สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย (มปป. : หน้า 258-268) การ เรียนรู้ทางสังคมเป็นทฤษฎีที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการพัฒนา เทคนิคการปรับพฤติกรรมในปัจจุบัน โดยอัลเบิร์ต แบบดูรา เชื่อว่าพฤติกรรมของคนเราไม่ได้เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปเนื่องจาก สภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่มีปัจจัยบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมด้วย ดวง เตือน พันธมนาวิน (2538) ที่ว่าพฤติกรรมกระทำดี ละเว้นชั่ว และพฤติกรรมการทำงานอย่างขยันขันแข็ง เพื่อส่วนรวม ส่วนแรกนี้เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ที่รวมเข้าเป็นพฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมการทำงานอาชีพอย่างขยันขันแข็ง และลดดา วลัย เกษมเนตร และคณะ (2547 : หน้า 3) ที่ว่า องค์ประกอบของจิตอาสาจะต้องพิจารณาจาก ความรู้ ความเข้าใจหรือพฤติกรรมกรหลักเสี่ยงการใช้หรือกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหาย ต่อของส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันและของกลุ่ม และการถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแล รักษาของส่วนรวมในวิสัยที่ตนสามารถทำได้

3. แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ได้แก่ 1) ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม 2) ทักษะความสามารถพิเศษ เช่น งานฝีมือ การทำขนม หรือ การทำอาหาร เป็นต้น 3) การบริหารเวลา 4) ความพร้อมส่วนตนด้านสุขภาพ และ 5) ใจรักในงานจิตอาสา แม้ว่า หลักการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ส่วนใหญ่ ได้แก่ ความรู้ ทักษะและ ทักษะคิด แต่สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาจากกลุ่มนี้จากการประชุมกลุ่มระดมสมอง ต้องการให้มีการ กระจายรายละเอียด การพัฒนาเป็น 5 ประเด็น ดังที่กล่าวมาบนฐานการคิดถึงความเป็นไปได้ในการ พัฒนาและความจำเป็นที่สอดคล้องให้การดำเนินกิจกรรมจิตอาสาบรรลุผล ด้วยส่วนใหญ่มองว่า ผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคนมีศักยภาพพื้นฐานส่วนตนมาแล้วระดับหนึ่งจากประสบการณ์และ ความสามารถที่ตนมี และเมื่อมารวมทีมกันรับหน้าที่ปันผู้สูงอายุจิตอาสาแล้ว ก็ยินดีและพร้อมใจกัน มองประเด็นที่จะพัฒนา โดยอิงจากเป้าหมายการร่วมกันให้บริการได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ ตกกลงไว้ จึงเห็นว่าความรู้ใหม่ที่ทุกคนต้องพัฒนาร่วมกันคือ ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินกิจกรรม เช่น ขั้นตอนการบริการ เส้นทางเดินภายในอาคาร ข้อตกลงต่าง ๆ ของการบริการ เป็นต้น ซึ่งทุกคน เรียนรู้จากการปฐมนิเทศ และการสอบถามจากบุคลากรประจำ ส่วนทักษะความสามารถพิเศษ จะ เป็นการพัฒนาตนเองเฉพาะกลุ่มตามวาระที่สนใจและมีความพร้อม เช่น การประดิษฐ์ดอกไม้จากผ้า ซึ่งมีเป้าหมายร่วมกันคือนำไปถวายพระในวัดต่าง ๆ หรือ การถักไหมพรมเพื่อนำไปมอบให้ทหาร พระสงฆ์ชรา หรือ นักเรียนในชนบทที่ห่างไกลช่วงหน้าหนาว เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของ ไพจิตร ศรีธรรมาวัฒน์ และคณะ (2551) ได้ทำการศึกษากระบวนการพัฒนาอาสาสมัครสาธารณสุข หมู่บ้าน (อสม.) เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านสุขภาพของชุมชน หมู่บ้านหนองบัว ตำบลขามใหญ่ อำเภอมือง จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า การเพิ่มศักยภาพของ อสม. และชาวบ้านใน การดูแลสุขภาพ คือ การส่งเสริมความรู้ ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ และการพัฒนาสถานที่

สำหรับดำเนินงานด้านสุขภาพ ส่วนด้านการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของชุมชนนั้นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง อสม. และชาวบ้าน ให้เกิดความเชื่อใจ และความไว้วางใจโดยใช้รูปแบบการทำงานร่วมกัน การเข้าใจปัญหาพร้อมกัน ทำให้เกิดความเป็นหนึ่ง และ วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาของนักศึกษาพยาบาลมี 4 ประเด็น คือ 1) ปลุกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา 2) การเตรียมความพร้อมทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ด้านความรู้ และการติดต่อสื่อสาร 3) การสร้างความเชื่อมั่นในตน และ 4) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ประสบการณ์ต่อการพัฒนาจิตอาสา คือ ทำให้ได้รับการพัฒนาให้เป็นคนเก่ง คนดี และใช้ชีวิตอย่างมีความสุข และเกิดความภาคภูมิใจในตนเอง และนพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ และคณะ (2553) ได้ทำวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุที่มีจิตอาสาในชมรมผู้สูงอายุ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มเป้าหมายมีระดับความรู้สูงขึ้น และมีทักษะในการแนะนำสมาชิกในชมรมในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันปัญหาสุขภาพระดับปานกลาง เกิดเครือข่ายระหว่างชมรมผู้สูงอายุ

แนวทางการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข ประเด็นสำคัญที่สุด ในการพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสา แต่ในทางปฏิบัติสำหรับพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสานั้น กลุ่มผู้สูงอายุจิตอาสาองว่าความเป็นไปได้ให้การพัฒนาให้สำเร็จอาจจะไม่ง่ายนัก นั่นคือ การพัฒนาผู้สูงอายุอื่นให้มีใจรักในการทำงานจิตอาสาได้เฉกเช่นเดียวกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังตัวอย่างมติดูแลเห็นในกิจกรรมสนทนากลุ่มย่อย *“การทำงานจิตอาสาทุกวันแบบพวกเรานั้นเราทำเพราะใจรักจริงๆ” “การทำงานจิตอาสาใจต้องมาอันดับหนึ่ง” “การพัฒนาใจให้รักในงานจิตอาสานั้น เท่าที่เราจะทำได้ก็คือการบอกให้คนอื่นทราบว่าทำจิตอาสาแล้วดี มีประโยชน์ และทำให้ดูเป็นตัวอย่าง...”* เนื่องจากว่าผู้สูงอายุจิตอาสาในกลุ่มนี้ส่วนใหญ่มาร่วมดำเนินกิจกรรมจิตอาสาด้วยตนเองสนใจ เต็มใจและยินดีมาเข้าร่วม มีบางส่วนที่ประสบการณ์ครอบครัวและคนในครอบครัวทำจิตอาสาและสั่งสอนให้ทำจิตอาสาตั้งแต่วัยเด็ก ดังนั้นการริเริ่มพัฒนาคนให้ใจรักหรือปฏิบัติตนแบบจิตอาสา จึงต้องพัฒนาตั้งแต่วัยเด็ก มีแบบอย่างการทำงานจิตอาสา และได้รับการชื่นชม ยอมรับจากสังคมในผลลัพธ์ที่ได้ทำงานจิตอาสา สอดคล้องกับการศึกษาของ วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ (2551) กระบวนการสร้างจิตอาสา ประเด็นหนึ่งคือ ปลุกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์ (2555) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเสริมสร้างจิตอาสาในชุมชน ผลการศึกษา พบว่า การขัดเกลาทางสังคมระหว่างสถาบันครอบครัว ศาสนา และโรงเรียน นั้น วิธีการที่ทุกสถาบันใช้มากที่สุด คือ การอบรม/สั่งสอน ด้วยวาจา และวิธีการทำให้เห็นเป็นแบบอย่าง ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ การมีตัวแบบด้านจิตอาสา และการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมจิตอาสา และวลัยรักษ์ บุญญา (2553) ได้ศึกษาวิจัย กระบวนการสร้างจิตอาสาคุณธรรมการชุมชน พบว่า กระบวนการสร้างจิตอาสา เป็นการทำความเข้าใจโดยการสื่อสาร บอกเล่า ประชาสัมพันธ์ การปลุกจิตสำนึกให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตอาสา และการเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ส่วนแนวทางการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสา ประกอบด้วยการสร้างจิตสำนึกเรื่องการทำงานเพื่อส่วนรวมให้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมโดยให้ยึดหลักธรรมในการดำเนินชีวิต การให้รางวัล ยกย่อง เชิดชูเกียรติให้เป็นแบบอย่างของสังคม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้สูงอายุอื่น ๆ ที่มีสนใจทำงานแบบจิตอาสา สามารถนำข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินกิจกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุจิตอาสาเมืองแสนสุข และแนวทางการพัฒนาตนเองของผู้สูงอายุจิตอาสา มาปรับใช้ในการเตรียมความพร้อมส่วนตนให้พร้อมที่จะดำเนินกิจกรรมจิตอาสาได้อย่างเหมาะสมตามบริบทของหน่วยงาน องค์กร หรือชุมชนอื่น ที่ตนมีความสนใจเข้าร่วมกิจกรรม

2. หน่วยงานหรือองค์กรที่ต้องการให้มีผู้สูงอายุจิตอาสา สามารถนำข้อมูลขั้นตอนการปฏิบัติตามกระบวนการดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน ไปปรับใช้สำหรับการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการรองรับ กรณีที่ต้องการจัดให้มีผู้สูงอายุจิตอาสาเข้าร่วมดำเนินกิจกรรมในหน่วยงานหรือองค์กรของตน

3. นักวิชาการหรือบุคลากรทางด้านสาธารณสุข สามารถนำคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาไปเป็นแนวทางในการคัดเลือกหรือพัฒนาผู้สูงอายุจิตอาสาจิตอาสา และนำไปวางแผนสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุผ่านการดำเนินกิจกรรมแบบจิตอาสา ซึ่งจากผลงานวิจัยนี้ พบว่าภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุจิตอาสาทุกคน มีโรคประจำตัวอย่างน้อย 1 โรค แต่สามารถดูแลและควบคุมสุขภาพให้สามารถทำงานจิตอาสาได้ จึงน่าจะนำไปขยายผลในเชิงการส่งเสริมสุขภาพด้วยการทำงานแบบจิตอาสาในกลุ่มผู้สูงอายุรายอื่นต่อไปได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. นักศึกษา นักวิจัย หรือนักวิชาการ ที่ศึกษาเกี่ยวกับผู้สูงอายุสามารถนำข้อมูลขั้นตอนกระบวนการดำเนินกิจกรรมร่วมกันระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานกับผู้สูงอายุจิตอาสาแบบยั่งยืน ไปศึกษาปรับกระบวนการดำเนินกิจกรรมของผู้สูงอายุจิตอาสา ในบริบทพื้นที่ ที่มีคุณลักษณะทั่วไปของประชากรที่แตกต่างจากการศึกษานี้ ซึ่งเป็นกลุ่มผู้สูงอายุที่เป็นข้าราชการบำนาญเป็นส่วนใหญ่ และอาศัยอยู่ในเขตชุมชนกึ่งเมือง

2. นักวิชาการด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล สามารถนำข้อมูลคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสา ไปต่อยอดในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณที่กว้างขวางมากขึ้น หรือ สร้างรูปแบบ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ หรือ ไปประยุกต์ศึกษา เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาตนเองสำหรับผู้สูงอายุจิตอาสา หรือ บุคคลกลุ่มอื่น ๆ ให้มีคุณลักษณะบุคคลแบบจิตอาสา

บรรณานุกรม

- กนกพร สุทธิสันกุล. (2557). การศึกษาความเชื่อเกี่ยวกับการทำพฤติกรรมอาสาและพฤติกรรมอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรรณิกา มาโน. (2553). ความหมายของชีวิตกับจิตอาสา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กฤตณภัต บุญยัษฐียร. (2548). การออกแบบระบบสารสนเทศแหล่งเรียนรู้และภูมิปัญญาท้องถิ่น สำหรับสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต.
- โกศล มีความดี. (2547). ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับการมีจิตสาธารณะ. วิทยานิพนธ์ ปรินญามหาบัณฑิตสาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัชชา ลือชาภิตดิคุณ. (2556). ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร. ปรินญาพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณัฐพงษ์ คำแก้ว. (2557). การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของวิศวกรภาคสนามในองค์กรก่อสร้างหิรัญทรัพย์ในประเทศไทย. ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2551). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ดวงเดือน พันธุนาวิณ. (2538). ทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะกับการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดวงทิพย์ อันประสิทธิ์. (2555). รูปแบบการขัดเกลาทางสังคมเพื่อเสริมสร้างจิตอาสาในชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนบางน้ำหวาน อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ดุขฎิ ไชยชนะ. (2550). ความสำนึกของคน. กรุงเทพฯ : วี พรินทร์.
- เทิดชาย ช่วยบำรุง. (2554). ภูมิปัญญาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่นเชิงสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- ธิดาชนก วงศ์พิทักษ์. (2556). ปัจจัยจิตสังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ปรินญาการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ, สุภารัตน์ ชัยกิตติภรณ์, สมปรารถนา สุขเกษม และวัชรินทร์ เสมามอญ. (2553). การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมของผู้สูงอายุที่มีจิตอาสาในชมรมผู้สูงอายุ เพื่อส่งเสริมสุขภาพและป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้สูงอายุ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รายงานวิจัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นรา สมประสงค์. (2546). การจูงใจ. ใน ประมวลชุมชนวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 6. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- นันทรัตน์ ปริวัตรธรรม. (2553). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของเด็กและเยาวชนที่ได้รับทุนการศึกษาสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประเวศ วะสี. (2552). กระบวนทรรศน์ใหม่ในการพัฒนาประเทศไทย ท้องถิ่นเข้มแข็ง. กรุงเทพฯ : ที่ควพี.
- ประสาธ เนืองเฉลิม. (2546). วิทยาศาสตร์ศึกษากับภูมิปัญญาท้องถิ่น. วารสารศูนย์ 11 ,1 (มกราคม-มีนาคม) : 65-68.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปัทมา ว่าพัฒน์วงศ์, ปราโมทย์ ประสาทกุล. (2556). ประชากรไทยในอนาคต. ได้จาก <http://www.ipsr.mahidol.ac.th/IPSR/AnnualConference/Conferencell/Article/Article02.htm>
- ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2549). กระบวนการเรียนรู้และการจัดการความรู้ของชุมชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).
- ปิยนารถ สรวิสุต. (2552). แรงจูงใจของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม : กรณีศึกษาสภาเยาวชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิยนารถ สรวิสุต. (2552). แรงจูงใจของผู้นำเยาวชนที่มีจิตอาสาในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม: กรณีศึกษา สภาเยาวชนกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชัย แสงชาชูชัย, ดร.ณิ ภูขาว, สัจจวรรณ สมบัติใหม่, ณัฐนาฏ สระอุบล, สายรัตน์ นกน้อย, และเพ็ญพักตร์ อุกิต. (2553). การให้คำปรึกษาและการบำบัดเพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจในผู้ป่วยที่มีปัญหาสุรา. เชียงใหม่: วนิดาการพิมพ์.
- พรรษา เอกพรประสิทธิ์. (2559). ผลการใช้รูปแบบกิจกรรมเพื่อส่งเสริมจิตอาสาของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ใน วิทยาการวิจัยและวิทยาการปัญญา. 14, 1 (มกราคม – มิถุนายน) : 87-99.
- พัฒนา กิตติอาษา. (2546). ท้องถิ่นนิยม การทบทวนทฤษฎีและกรอบแนวคิด. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.
- เฟื่องฟ้า บุญยง. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการประกอบอาชีพของผู้สูงอายุ. สารนิพนธ์หลักสูตรพัฒนา แรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มณฑลลี เนื้อทอง. (2556). การหล่อหลอมจิตอาสาผ่านการอบรมชุดเกล้าทางสังคมในครอบครัว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. (2551). จิตอาสาคืออะไร. ค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2555 จาก <http://www.vachiraphuket.go.th/www/volunteer/?name=knowledge&file=readknowledge &id=4>.
- ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร และคณะ. (2547). รูปแบบการพัฒนานักเรียนระดับประถมศึกษาให้มีจิต สาธารณะการศึกษาระยะยาว. เอกสารประกอบการประชุมสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

- มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 วราพร วันไชยธนวงศ์ และคณะ. (2551). **การพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ วิทยาลัยพยาบาลราชชนนี เชียงใหม่. เชียงใหม่: สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)**
- วลัยรักษ์ บุญภา. (2553). **กระบวนการสร้างจิตอาสาคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโพธิ์ไทย อำเภอโพธิ์ไทย จังหวัดอุบลราชธานี. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น**
- สมพงษ์ สิงหะพล. (2542). **ต้องสอนให้เกิดจิตสำนึกใหม่. กรุงเทพฯ: สี่มาจารย์.**
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี. (2545). **ยุทธศาสตร์การเรียนรู้ตลอดชีวิตในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.**
- สำนักวิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (มปป.). **เอกสารประกอบการสอนรายวิชา GEN1044 จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาสังคม. เชียงราย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.**
- สุภาชัย สาระจรัส.(2552).**การตั้งครรภ์ของเด็กหญิงวัยเยาว์: การศึกษาเชิงปรากฏการณ์วิทยา.วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม, 5(1-2), 81-95.**
- สุภาพร ทศพะรินทร์. (2556). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมจิตอาสาของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุจังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- อนิวัช แก้วจำนงค์. (2552). **หลักการจัดการ. สงขลา : โรงพิมพ์นำศิลป์โฆษณา.**
- อนิษฐา แจ็งเอี่ยม. (2553). **เครือข่ายการสื่อสารและการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครเครือข่ายจิตอาสา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- อังสนา อัครพิศาล และคณะ. (2556). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับจิตอาสาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- เอกวิทย์ ณ ถกลาง. (2540). **ภูมิปัญญาชาวบ้านสี่ภูมิภาค : วิถีชีวิตและกระบวนการเรียนรู้ของชาวบ้านนนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.**
- เอี่ยม ทองดี และคณะ. (2540). **พลังประวัติศาสตร์ท้องถิ่นต่อการพัฒนาชุมชน : กรณีศึกษาชุมชนอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.**
- Creswell, J. W. (2009). *Research design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. (3rd ed.). California: Sage Publications.
- Hesse-Biber, S. N. (2010). *Mixed method research: merging theory with practice*. New York: Guilford Press.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2010). **Motivation Interviewing**. Retrieved from <http://www.motivationalinterview.org/Documents/1%20A%20MI%20Definition%20Principles%20&%20Approach%20V4%20012911.pdf>
- Philip A. Pecorino. (2000). **Introduction to Philosophy**. An Online Text Book. <http://www.qcc.cuny.edu/SocialSciences/ppecorino/roark-textbook/Chapter-8.htm>

United Nation. (2007). **World Population Aging**. United Nations Department of **Economic and Social Affairs**. Population Division.

Wehrich, H., & Harold Koontz. (1997). **Management: A Global perspective**. 10th ed. New York : McGraw-Hill Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เอกสาร
ชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet)

โครงการวิจัยเรื่อง : พัฒนากฎมีปัญญาท้องถิ่นแสนสุข และจิตอาสาผู้สูงอายุ
เรียน ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน *(กรณีที่ได้รับการสัมภาษณ์)*

ท่านเป็นผู้ที่ได้รับเชิญจากนักวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาให้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อค้นหา และพัฒนากฎมีปัญญาท้องถิ่นของเมืองแสนสุข และจิตอาสาของผู้สูงอายุเทศบาลเมืองแสนสุข ก่อนที่ท่านตกลงเข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยนี้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ และนำคุณลักษณะ มาพัฒนารูปแบบสร้างแกนนำผู้สูงอายุจิตอาสา โดยจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ ทักษะ ผู้สูงอายุให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันปัญหาสุขภาพ และเสริมสร้างความสุขทางใจสำหรับผู้สูงอายุที่มีจิตอาสา ทั้งนี้เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการสร้างทีมผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุขต่อไป

หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษานี้ (จำนวนอย่างน้อย 10 ท่าน สัมภาษณ์ 1 - 2 ครั้ง) จะมีข้อปฏิบัติร่วมดังต่อไปนี้

- ท่านไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมวิจัย
- ท่านจะได้รับการสัมภาษณ์ ใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 1.30 ชั่วโมง ต่อครั้งเพื่อถ่ายทอดบทเรียน ประสบการณ์ด้านจิตสาธารณะของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวกของท่าน โดยจะขออนุญาต บันทึกเสียง และถ่ายรูปประกอบด้วย
- ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอเฉพาะในภาพรวม และจะทำลายเมื่อการวิจัย สิ้นสุดลง
- ท่านสามารถปฏิเสธ และมีสิทธิ์ที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมในการวิจัยได้ตลอดเวลา
- ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับในการวิจัยนี้ คือ การได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้และแนวทางในการดำเนินงานจิตอาสาในชุมชน ระหว่างผู้สูงอายุและทีมนักวิจัย ซึ่งข้อความรู้เหล่านี้จะเป็นข้อเสนอสำหรับการวางพัฒนารูปแบบผู้สูงอายุจิตอาสา และสร้างทีมผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุขต่อไป

ประการสำคัญที่ท่านควรทราบคือ

ผลของการศึกษานี้ จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้รหัสผ่านในการเข้าถึงได้ เพียงแค่ผู้วิจัยเท่านั้น และไม่มีแฟ้มรายชื่อผู้เข้าร่วม **ยกเว้น** กรณีที่ท่านยินดีให้เผยแพร่เพื่อเป็นวิทยาทาน ตามกฎหมาย หากท่านมีปัญหา หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อ นางสาวพวงทอง อินใจ ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ โทร 038-102068 หรือ สำนักจัดการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โทร 038-103153 ต่อ 318 หรือ โทร 089-7483033 ซึ่งยินดีให้คำตอบแก่ท่านทุกเมื่อ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้

เอกสาร
ชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย (Participant Information Sheet)

โครงการวิจัยเรื่อง : พัฒนากลุ่มปัญญาท้องถิ่นแสนสุข และจิตอาสาผู้สูงอายุ
เรียน ผู้เข้าร่วมการวิจัยทุกท่าน *(กรณี que เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มสนทนา)*

ท่านเป็นผู้ที่ได้รับเชิญจากนักวิจัย คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาให้เข้าร่วมโครงการวิจัยเพื่อค้นหา และพัฒนากลุ่มปัญญาท้องถิ่นของเมืองแสนสุข และจิตอาสาของผู้สูงอายุเทศบาลเมืองแสนสุข ก่อนที่ท่านตกลงเข้าร่วมการวิจัยดังกล่าว ขอเรียนให้ท่านทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการศึกษาวิจัยนี้

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาผู้สูงอายุจิตอาสาต้นแบบ และนำคุณลักษณะ มาพัฒนารูปแบบสร้างแกนนำ ผู้สูงอายุจิตอาสา โดยจัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ ทักษะ ผู้สูงอายุให้มีพฤติกรรมที่เหมาะสมในการสร้างเสริมสุขภาพ และป้องกันปัญหาสุขภาพ และเสริมสร้างความสุขทางใจสำหรับผู้สูงอายุที่มีจิตอาสา ทั้งนี้เพื่อนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการสร้างทีมผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุขต่อไป

หากท่านตกลงที่จะเข้าร่วมการศึกษานี้ (จำนวน 6 - 10 ท่าน สนทนากลุ่ม 2 - 3 ครั้ง) จะมีข้อปฏิบัติร่วมดังต่อไปนี้

- ท่านไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมวิจัย
- ท่านจะได้รับค่าตอบแทนกลุ่มย่อย ใช้เวลาประมาณ 1 ถึง 1.30 ชั่วโมง ต่อครั้ง จำนวน 2 ครั้ง เพื่อร่วมกันถ่ายทอดบทเรียน ประสบการณ์ด้านจิตสาธารณะของผู้สูงอายุ ทั้งนี้ขึ้นกับความสะดวกของท่าน โดยจะขออนุญาต บันทึกเสียง และถ่ายรูปประกอบด้วย
- ข้อมูลที่ได้จะนำเสนอเฉพาะในภาพรวม และจะทำลายเมื่อการวิจัย สิ้นสุดลง
- ท่านสามารถปฏิเสธ และมีสิทธิ์ที่จะบอกเลิกการเข้าร่วมในการวิจัยได้ทุกเวลา
- ประโยชน์ที่ท่านจะได้รับในการวิจัยนี้ คือ การได้ร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้และแนวทางในการดำเนินงานจิตอาสาในชุมชน ระหว่างผู้สูงอายุและทีมนักวิจัย ซึ่งข้อความรู้เหล่านี้จะเป็นข้อเสนอสำหรับการวางแผนพัฒนารูปแบบผู้สูงอายุจิตอาสา และสร้างทีมผู้สูงอายุจิตอาสาของเทศบาลเมืองแสนสุขต่อไป

ประการสำคัญที่ท่านควรทราบคือ

ผลของการศึกษานี้ จะใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยข้อมูลต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้รหัสผ่านในการเข้าถึงได้ เพียงแค่ผู้วิจัยเท่านั้น และไม่มีการแพร่กระจายสู่สาธารณชน **ยกเว้น** กรณีที่ท่านยินดีให้เผยแพร่เพื่อเป็นวิทยาทาน ตามกฎหมาย หากท่านมีปัญหา หรือข้อสงสัยประการใด กรุณาติดต่อ นางสาวพวงทอง อินใจ ภาควิชาการอาชีวศึกษาและพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์ โทร 038-102068 หรือ สำนักจัดการศึกษา คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โทร 038-103153 ต่อ 318 หรือ โทร 089-7483033 ซึ่งยินดีให้คำตอบแก่ท่านทุกเมื่อ

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ ที่นี้



เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เรื่อง พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่นแสนสุขและจิตอาสาผู้สูงอายุ

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์/ตอบแบบสอบถาม

รหัสผู้ให้ข้อมูล

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้ให้ผู้ตอบ ตอบคำถามทุกข้อได้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
คำตอบที่ได้ถือเป็นความลับ และนำไปใช้เฉพาะการศึกษาโดยเสนอผลการศึกษาเป็นแบบภาพรวม
ทั้งหมดเท่านั้น

แบบสัมภาษณ์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบบันทึกเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์ และการประชุมกลุ่มย่อย ในผู้สูงอายุ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน หรือเติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง
ที่เกี่ยวกับท่านให้มากที่สุด

ตอนที่ 1 แบบบันทึกเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1. เพศ 1.ชาย 2.หญิง
2. อายุปี
3. นับถือศาสนา
 1.พุทธ 2.คริสต์ 3.อิสลาม 4.อื่น ๆ ระบุ
4. ท่านจบการศึกษาระดับใด
 1.ไม่เคยเข้าโรงเรียน 2.ประถมศึกษา 3.มัธยมศึกษา 4.ปริญญาตรี
 5.ปริญญาโท 6.สูงกว่าปริญญาโท 7.อื่น ๆ ระบุ.....
5. สถานภาพสมรส
 1. โสด 2.สมรส 3.หม้าย/หย่าร้าง 4.อื่น ๆ ระบุ.....
6. โรคประจำตัว 1.ไม่มี 2.มี ระบุ
7. ปัญหาสุขภาพปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
เบาหวาน 1.ไม่มี 2.มี
ความดันโลหิตสูง 1. ไม่มี 2. มี
โรคหัวใจ 1.ไม่มี 2.มี
โรคข้อ 1.ไม่มี 2.มี
โรคอื่น ๆ . 1.ไม่มี 2.มี ระบุ.....
8. การสูบบุหรี่
 1. ไม่เคยสูบ 2.สูบบ้าง 3.สูบเป็นประจำ 4.อื่น ๆ ระบุ.....
9. การดื่มสุรา
 1.ไม่เคยดื่ม 2.ดื่มบ้าง 3.ดื่มเป็นประจำ 4.อื่น ๆ ระบุ.....
10. การออกกำลังกาย
 1.ไม่เคย 2.เป็นบางครั้ง 3. เป็นประจำ 4.อื่น ๆ ระบุ.....
11. การรับประทานอาหาร
 1. ไม่เคยตรงเวลา 2.ตรงเวลาบางครั้ง 3.ตรงเวลาทุกมื้อ
12. หากหงุดหงิด ไม่สบายใจ เครียดท่านจัดการอย่างไร
 1.ปล่อยไว้/ไม่ทำอะไร 2.ทำสมาธิ/จิตให้สงบ 3. อื่น ๆ ระบุ.....
13. รายได้ของท่าน..... บาทต่อเดือน
14. อาชีพ 1.เกษตรกร 2.ค้าขาย 3.รับจ้าง
 4.พ่อบ้าน/แม่บ้าน 5.รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 6.อื่น ๆ ระบุ.....
15. ท่านเคยมีประสบการณ์ในการเข้าร่วมบริการจิตสาธารณะ หรือ จิตอาสาในชุมชน
 ไม่มี มี
16. กรณีที่เคยมีประสบการณ์ในการให้บริการจิตอาสา ท่านให้บริการ ครั้ง/ ปี

17. ประเภทกิจกรรมจิตสาธารณะ หรือ โครงการจิตอาสาที่ท่านเข้าร่วมได้แก่.....

.....

.....

ตอนที่ 2 แนวคำถามในการสัมภาษณ์/ เปิดประเด็น ประชุมกลุ่มย่อย ในผู้สูงอายุ

1. จุดเริ่มในการทำงานจิตอาสาของท่านเริ่มได้อย่างไร

.....

.....

.....

2. คำว่า “จิตอาสา” ตามความคิดเห็นของท่าน หมายความว่าอย่างไร

.....

.....

.....

3. สำหรับท่านการทำกิจกรรมจิตอาสามีความสำคัญหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

4. คนที่จะทำงานจิตอาสา ควรมีคุณสมบัติอย่างไร

.....

.....

.....

5. กิจกรรม “จิตอาสา” มีอะไรบ้างที่ท่านได้เข้าร่วม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

6. ต้นแบบ หรือแรงบันดาลใจที่ทำให้ท่านได้ทำกิจกรรมจิตอาสา คือใคร หรือ อะไร

.....

.....

.....

7. ท่านคิดว่าท่านได้ประโยชน์อะไร จากการทำงานจิตอาสา

.....

.....

.....

8. ท่านรู้สึกอย่างไร ที่ได้ทำกิจกรรมจิตอาสาเหล่านั้น

.....
.....
.....

9. ท่านได้เรียนรู้อะไรบ้าง จากการทำกิจกรรมจิตอาสา

.....
.....
.....

10. จากประสบการณ์ที่ท่านทำงานจิตอาสา มา กิจกรรมจิตอาสาที่ท่านรู้สึกภูมิใจมากที่สุด คืออะไร เพราะอะไร

.....
.....
.....

11. หากจะให้ในชุมชน มีคนที่ทำกิจกรรมจิตอาสาเพิ่มมากขึ้น ควรจะต้องทำอย่างไร

.....
.....
.....

12. ใครบ้างที่จะมีส่วนช่วยผลักดันให้เกิด จิตอาสาได้อย่างยั่งยืน ในชุมชนแสนสุข

.....
.....
.....

13. ถ้าจะให้ท่านบอกคนอื่นได้รับรู้ถึงความรู้สึก และสิ่งที่ท่านได้รับจากการทำจิตอาสา เพื่อประโยชน์

.....
.....
.....

14. ในการสร้างแรงบันดาลใจให้คนอื่น ได้มีโอกาสทำ เช่นเดียวกับท่าน ท่านจะบอกพวกเขาอย่างไร

.....
.....
.....

15. จากประสบการณ์ของท่าน กิจกรรมจิตอาสาที่จำเป็นต้องมี ในชุมชนเทศบาลเมืองแสนสุขคือ อะไร และจะส่งเสริมให้เกิดขึ้นจริงได้อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....

16. ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสาในชุมชน เมืองแสนสุข มีอะไรบ้าง

.....
.....
.....

17. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรบ้างในการพัฒนากระบวนการสร้างจิตอาสา ในผู้สูงอายุ ที่อยู่ในเทศบาลเมืองแสนสุข

.....
.....
.....

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรม



ทำอาหาร: เลี้ยงเด็กนักเรียน และ ถวายพระ



ร่วมกิจกรรม: วันขึ้นปีใหม่ และ วันสงกรานต์





การประชุมกลุ่มสนทนา และ แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ดร.พวงทอง อินใจ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อำเภอมือ จังหวัดชลบุรี e-mail: puangtong@buu.ac.th
ชื่อ-สกุล สถานที่อยู่ปัจจุบัน	รศ.ดร.สมหมาย แจ่มกระจ่าง คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อำเภอมือ จังหวัดชลบุรี e-mail: sommai@buu.ac.th
ชื่อ-สกุล สถานที่อยู่ปัจจุบัน	รศ.ดร.ศรีวรรณ ยอดนิล คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา อำเภอมือ จังหวัดชลบุรี e-mail: sriwan@buu.ac.th
ชื่อ-สกุล สถานที่อยู่ปัจจุบัน	ดร.น้ำทิพย์ คำแร่ คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัย มหาสารคาม อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม e-mail: namtip_c@hotmail.com