

การศึกษารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา



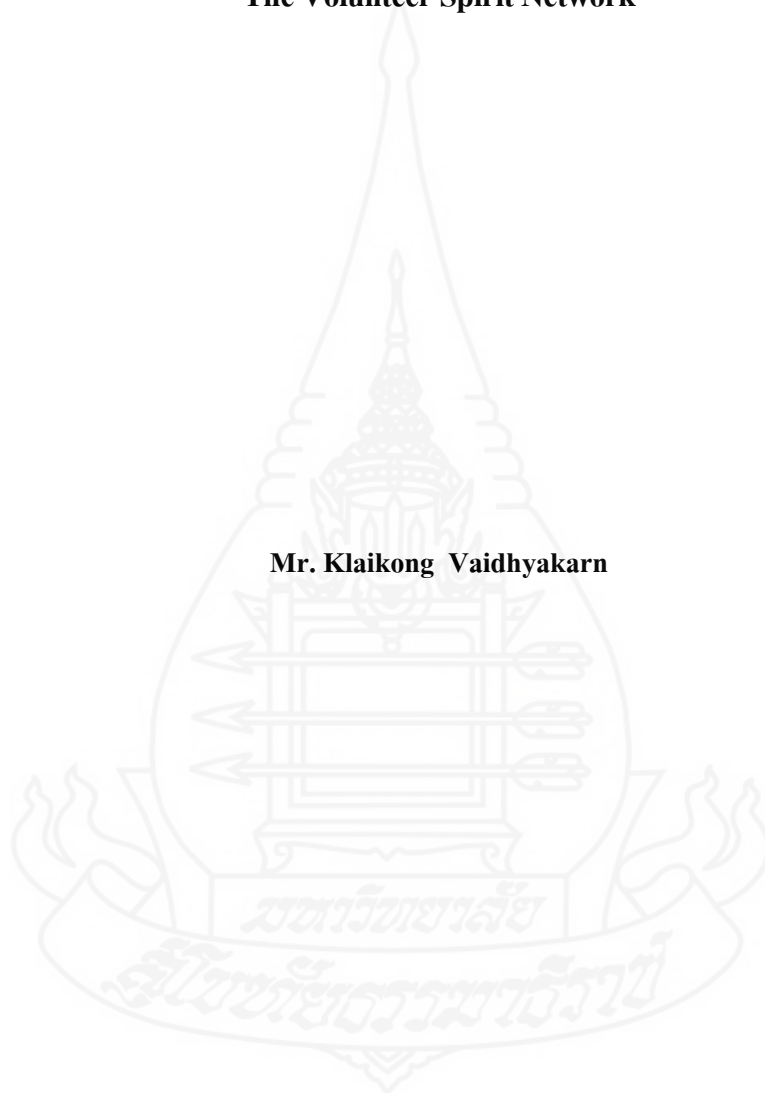
นายไกลก้อง ไวทยการ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2557

**The Study of the Information Service Network Model for
The Volunteer Spirit Network**

Mr. Klaikong Vaidhyakarn



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
The Degree of Master of Arts in Information Science
School of Liberal Arts
Sukhothai Thammathirat Open University

2014

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การศึกษารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา
ชื่อและนามสกุล นายไกลก้อง ไวทยการ
แขนงวิชา สารสนเทศศาสตร์
สาขาวิชา ศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน
2. รองศาสตราจารย์ ดร. กมลรัฐ อินทรทัศน์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 19 กันยายน 2557

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. กิติชกร ภูภราดัย)



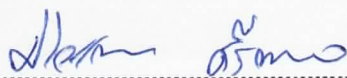
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ วิภาวิน)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร. กมลรัฐ อินทรทัศน์)



ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

(ศาสตราจารย์ ดร. สิริวรรณ ศรีพหล)



ชื่อวิทยานิพนธ์ การศึกษารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

ผู้วิจัย นายไกลก้อง ไวทยการ **รหัสนักศึกษา** 2511000636 **ปริญญา** ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(สารสนเทศศาสตร์) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ ดร. น้าทิพย์ วิภาวิน

(2) รองศาสตราจารย์ ดร. กมลรัฐ อินทรทัศน์ **ปีการศึกษา** 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาสถานภาพของเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา และ (2) ศึกษาารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

วิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ ผู้บริหารและผู้บริหารงานด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา 12 องค์กร จำนวน 24 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลวิจัยพบว่า (1) เครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาประกอบด้วย องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาที่มีระบบฐานข้อมูลอาสาสมัคร มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของอาสาสมัคร มีบริการสารสนเทศในรูปแบบบริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และบริการแนะนำแหล่งสารสนเทศโดยผ่านเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ (2) รูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาประกอบด้วย เครือข่ายความร่วมมือระหว่างบุคคลที่เป็นอาสาสมัครในการทำงานร่วมกันเกี่ยวกับนโยบายอาสาสมัครระดับชาติ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ในการส่งเสริมกิจกรรมและการพัฒนาศักยภาพขององค์กรอาสาสมัคร อาทิ การแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อพัฒนาทักษะการจัดการอาสาสมัคร เป็นต้น และเครือข่ายการส่งข่าวสารไปยังสมาชิก เช่น จดหมายข่าว อิเล็กทรอนิกส์และหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

คำสำคัญ บริการสารสนเทศ เครือข่ายจิตอาสา อาสาสมัคร

Thesis title: The Study of the Information Service Network Model for The Volunteer Spirit Network

Researcher: Mr. Klaikong Vaidhyakarn; **ID:** 2511000636;

Degree: Master of Arts (Information Science);

Thesis advisors: (1) Dr. Namtip Wipawin, Associate Professor;
(2) Dr. Kamonrat Intraratat, Associate Professor; **Academic year:** 2014

Abstract

The objectives of this research were to study (1) the status of information service for the Volunteer Spirit Network; (2) the information service network model for the Volunteer Spirit Network.

This research was a qualitative study and the sample consisted of 24 executives and staff members in 12 volunteer organizations who are involved with Volunteer Spirit Network activities. The tool used in data collection was an interview, the data analysis was descriptive analysis.

The research findings can be summarized as follows: (1) The information service network of The Volunteer Spirit Network is comprised of volunteer organizations in a volunteer database system. There were both long term and short term volunteer activities with reference and information services, electronic information delivery, and online referral services via websites and social media software. (2) The information service network model developed for the Volunteer Spirit Network is comprised of a personnel cooperation network of volunteers at the national level, a social media network to enhance activities and capabilities of volunteers, and an information delivery network for sharing electronic newsletters and books among members.

Keywords: Information service, The Volunteer Spirit Network, Volunteer

กิตติกรรมประกาศ

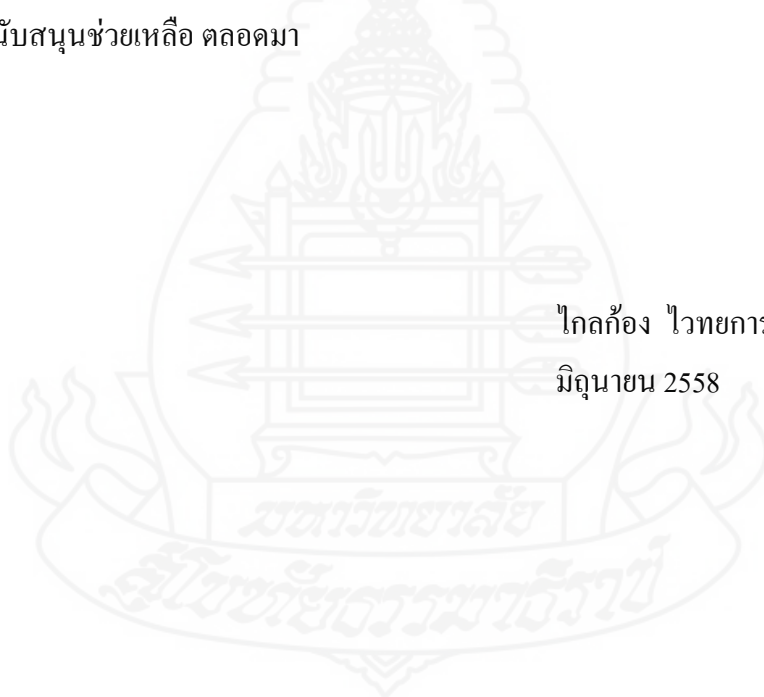
การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.นำทิพย์ วิภาวิน รองศาสตราจารย์ ดร.กมลรัฐ อินทรทัศน์ และ ดร.กษิธิธ ภูภราดัย ที่ได้กรุณาติดตามและให้คำแนะนำการทำวิทยานิพนธ์อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณคุณพัชรารรณ เจ้าหน้าที่งานเลขานุการกิจบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาศิลปศาสตร์ ที่ช่วยดำเนินการประสานงานในขั้นตอนต่างๆ ของการทำวิทยานิพนธ์ และขอบคุณผู้ปฏิบัติงานและอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการทำกรวิจัยในครั้งนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคณาจารย์แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชเพื่อนนักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่านที่ให้อำลังใจสนับสนุนช่วยเหลือ ตลอดมา

ไกลก้อง ไวทยการ

มิถุนายน 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	3
กรอบความคิดการวิจัย	4
วิธีดำเนินการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดการบริการสารสนเทศ ประเภทการบริการ และเครือข่ายบริการสารสนเทศ	6
แนวคิดการทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย	10
ความต้องการสารสนเทศ	17
พฤติกรรมสารสนเทศ	20
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเพิ่มประสิทธิผล.....	23
ความหมายของอาสาสมัคร	28
เครือข่ายจิตอาสา.....	37
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 การดำเนินการวิจัย	43
ประชากรที่ศึกษา	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
แนวคำถามที่ใช้สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion).....	44
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์.....	46
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านบทบาทหน้าที่ขององค์การอาสาสมัคร และบทบาทการทำงานใน ลักษณะเครือข่ายจิตอาสา.....	48
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านความต้องการสารสนเทศ.....	52
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา.....	53
ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านเครือข่ายบริการสารสนเทศของ เครือข่ายจิตอาสา.....	58
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	83
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	84
ข รายชื่อผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัคร.....	86
ค แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	88
ง ฐานข้อมูลสมาชิกเว็บไซต์ของเครือข่ายจิตอาสา.....	97
จ องค์การอาสาสมัครเข้าร่วมเป็นภาคีของเครือข่ายจิตอาสาในปัจจุบัน.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	123

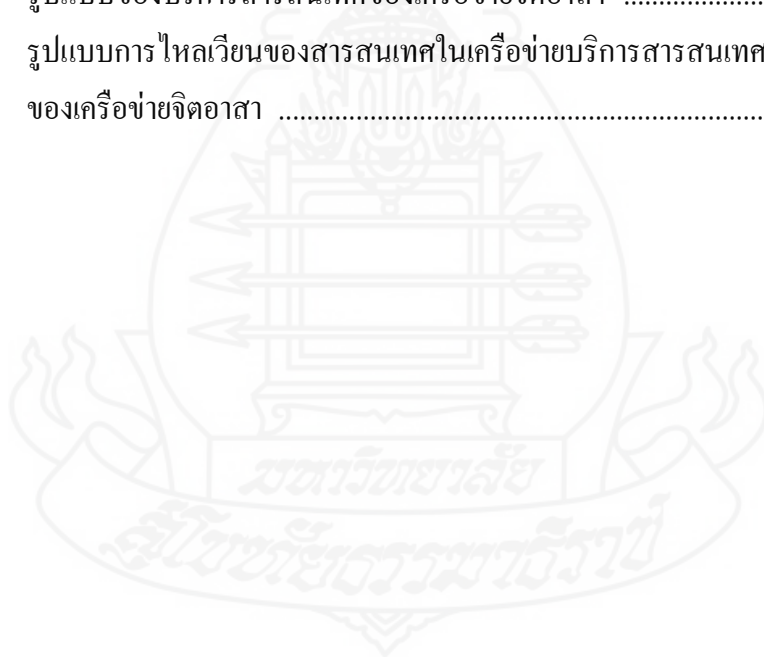
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการ อาสาสมัครของ องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาจำนวน 13 คน	46
ตารางที่ 4.2 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นอาสาสมัครองค์การในเครือข่าย จิตอาสา 11 คน	47



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ระดับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครบนโลกเสมือน	14
ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศ	20
ภาพที่ 2.3 วงจรการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร.....	34
ภาพที่ 2.4 กระบวนการจัดการอาสาสมัคร	35
ภาพที่ 2.5 บทบาทและภารกิจของเครือข่ายจิตอาสา	39
ภาพที่ 4.1 เว็บไซต์เครือข่ายจิตอาสา volunteerspirit.org	54
ภาพที่ 4.2 จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายจิตอาสา	55
ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างคลิปวิดีโออาสาสมัคร บนเว็บไซต์เครือข่ายจิตอาสา	55
ภาพที่ 4.4 องค์ประกอบของเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา	60
ภาพที่ 4.5 รูปแบบของบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา	61
ภาพที่ 4.6 รูปแบบการไหลเวียนของสารสนเทศในเครือข่ายบริการสารสนเทศ ของเครือข่ายจิตอาสา	62



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เครือข่ายจิตอาสา หมายถึง เครือข่ายความร่วมมือขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงาน ด้านอาสาสมัคร ก่อตั้งขึ้นหลังเหตุการณ์ธรณีพิบัติสึนามิในมหาสมุทรอินเดียเมื่อปี พ.ศ. 2547 เครือข่ายจิตอาสาที่มีสมาชิกที่เข้าร่วมก่อตั้งเป็นเครือข่ายที่เป็นองค์กรอาสาสมัครดังนี้ 1) มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม 2) กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม 3) เครือข่ายพุทธิกา 4) มูลนิธิกองทุนไทย 5) มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก 6) กลุ่มบ้านดินไทย 7) มูลนิธิกระจกเงา 8) The Network 9) บางกอกฟอรัม 10) ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 11) สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 12) budpage.com 13) มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ

ความเป็นมาของเครือข่ายจิตอาสา เหตุการณ์ธรณีพิบัติสึนามิในมหาสมุทรอินเดียเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 เป็นเหตุ ให้ประเทศที่มีพื้นที่ชายฝั่งด้านมหาสมุทรอินเดียได้รับผลกระทบอย่างมาก โดยมีผู้เสียชีวิตจาก เหตุการณ์ ครั้งนั้นกว่า 230,000 คน ในประเทศไทยมีรายงานยอดผู้เสียชีวิตกว่า 5,300 คน ยัง สร้างความเสียหาย ไปยังจังหวัดที่มีพื้นที่ติดทะเลอันดามัน โดยเฉพาะ พังงา ภูเก็ต และ กระบี่ (แผ่นดินไหวในมหาสมุทรอินเดีย พ.ศ. 2547, วิกิพีเดีย)

จากเหตุการณ์ประสพภัยคลื่นสึนามิที่ได้ก่อให้เกิดการร่วมมือ กันระหว่างองค์กร ภาครัฐ ภาคเอกชนภาคประชาสังคมต่างๆ ซึ่งทำได้ เป็นจุดเริ่มต้นของกระแสการเป็นอาสาสมัครซึ่งเป็นการช่วยเหลือซึ่งกัน และเป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งต่อผู้กระทำ และผู้อื่น โดยเน้นที่ คุณค่า ของความสามัคคีการมีส่วนร่วม และการสร้างสรรค์ประโยชน์สุขในสังคม องค์กรต่างๆ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ในด้านงานอาสาสมัคร และมีความเห็นร่วมกันที่จะมีการจัดการอาสาสมัครให้มีระบบที่ชัดเจนมากขึ้นเพื่อรองรับกับรูปแบบงานอาสาที่หลากหลาย นับตั้งแต่แบบ พึ่งพาตนเองในชุมชน จนไปถึงการช่วยเหลือผู้คนทั่วโลก จึงได้มีการร่วมมือกันเป็นเครือข่ายจิต อาสาเพื่อให้กระแสอาสาสมัครในสังคมไทยนั้น เป็นไปอย่างมั่นคงและยั่งยืน โดยเครือข่ายจิต อาสาสมัครที่มีสมาชิกที่เข้าร่วมก่อตั้งเครือข่ายที่เป็นองค์กรที่ทำงานอาสาสมัครดังนี้ มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม เครือข่ายพุทธิกา มูลนิธิกองทุนไทย มูลนิธิ เพื่อการพัฒนาเด็ก กลุ่มบ้านดินไทย มูลนิธิกระจกเงา The Network บางกอกฟอรัม ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ budpage.com และมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย (โครงการตลาดนัดอาสาสมัคร <http://www.volunteerspirit.org/vfair/project>) และยังมีอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมโดยตรงกับ สำนักงานเครือข่ายจิตอาสา ปัจจุบันเครือข่ายจิตอาสามีช่องทางการให้บริการสารสนเทศผ่านทางเว็บไซต์ www.volunteerspirit.org ระบบจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ facebook และ twitter

การรวมตัวกันเพื่อทำงานในลักษณะเครือข่ายเพื่อจุดประสงค์ในการประสานงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งเครือข่ายจะเป็นแหล่งสร้างกระบวนการเรียนรู้ และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยผ่านการติดต่อสื่อสาร ระหว่างบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ที่เข้าร่วม และเครือข่ายเป็นกลยุทธิ์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร รวมทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2543) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของการมีเครือข่ายไว้ดังนี้

1. เครือข่ายเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลไปมาระหว่างแหล่งข้อมูลต่างๆ
2. เป็นแหล่งสร้างกระบวนการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน โดยผ่านการติดต่อโดยตรงระหว่างบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ที่เข้าร่วมเป็นเครือข่าย
3. เป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดลดการซ้ำซ้อนในระบบงานเครือข่าย
4. เป็นกลยุทธิ์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร ด้วยการเข้าร่วมทำงาน ดังนั้นการทำงานในลักษณะเครือข่ายที่มีการประสานงานร่วมกันขององค์กรด้านอาสาสมัครหลายองค์กร สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งด้านการตัดสินใจในการดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร และสารสนเทศที่ใช้สื่อสารกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

จากการศึกษางานวิจัยพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบเครือข่าย สารสนเทศ เช่น ชาญวิทย์ พลฤษชาติ (2547) ศึกษาเรื่อง “ระบบเครือข่ายสารสนเทศ การเกษตร” อมรศรี รัศมิทัต (2548) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวัง และการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ” สิทธิชัย จึงสกุลรุจิเรข (2543) “การพัฒนาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)” อรุมา สืบกระพัน (2552) ศึกษาเรื่อง “ความต้องการสารสนเทศและ พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค ภาคเหนือ” และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการ พัฒนารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศของอาสาสมัคร เช่น พิมพ์ใจ สุรินทร์เสรี (2534) ศึกษาเรื่อง “กระบวนการหาข่าวสารของอาสาสมัคร โครงการเกษตรและพัฒนาชนบทหน่วย สันติภาพ สหรัฐอเมริกาประจำประเทศไทย” พงนิษฐ์ ทวีโกภา (2542) ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจของอาสาสมัคร ในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์: กรณีศึกษา: วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี” เลอพงศ์

สวนสังข์ (2549) ศึกษาเรื่อง “การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย” เป็นต้น

ผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานอยู่ในองค์กรที่เข้าร่วมกับเครือข่ายจิตอาสาเห็นถึง ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของเครือข่ายสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อสนับสนุนการ ตัดสินใจในองค์กรอาสาสมัคร และอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งนี้เพื่อจะพัฒนาเครือข่าย สารสนเทศเพื่อการบริการสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสาให้มีประสิทธิภาพ และองค์กรอาสาสมัครสามารถจัดการฐานข้อมูล และสารสนเทศร่วมกันได้ รวมทั้งนำสารสนเทศที่ได้มา ปรับปรุงกระบวนการกิจกรรมอาสาสมัคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่อให้บริการสารสนเทศ แก่องค์กรที่เข้าร่วมเครือข่าย และผู้เป็นอาสาสมัครที่ เข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อเป็นแนวทางนำไปพัฒนาระบบการให้บริการ สารสนเทศให้กับองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายฯ และผู้ที่มีความตั้งใจเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครได้ ตรงความต้องการ รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศและนำไปใช้ได้สนับสนุนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้มีขอบเขตการศึกษาเฉพาะอาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ดังนี้

- 3.1 ศึกษาลักษณะการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา
- 3.2 ศึกษาความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัครเพื่อการตัดสินใจเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร
- 3.3 ศึกษาการทำงานในลักษณะเครือข่ายขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา

4. กรอบความคิดการวิจัย

การวิจัยศึกษาเฉพาะอาสาสมัครและผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ในด้านการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ความต้องการสารสนเทศในการตัดสินใจเข้าร่วม กิจกรรมของอาสาสมัคร และการทำงานในลักษณะเครือข่ายของผู้ปฏิบัติงานด้านอาสาสมัคร ทั้งนี้เครือข่ายจิตอาสา เป็นเครือข่ายการทำงานด้านอาสาสมัครที่มีสมาชิกที่เป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ต่างๆ ที่มีการทำงานต่อเนื่องนับ จากเหตุการณ์ธรณีพิบัติสึนามิ พ.ศ. 2547 ถึงปัจจุบัน

5. วิธีดำเนินการวิจัย

5.1 แบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.2 ประชากร

กลุ่มที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา 13 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วม เครือข่ายจิตอาสา 11 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

5.3.1 ใช้แบบสัมภาษณ์และจัดการการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับกลุ่มที่ 1 เพื่อพัฒนารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศ

5.3.2 แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มที่ 2 เพื่อสอบถาม เกี่ยวกับบริการสารสนเทศขององค์กรอาสาสมัคร ในเครือข่ายจิตอาสา

5.4 วิธีการรวบรวมข้อมูล

ใช้วิธีการซักถามหรือสนทนากลุ่ม โดยเชิญตัวแทนผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัคร ในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา และใช้วิธีการ สัมภาษณ์ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและ สังเคราะห์เนื้อหาจากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การให้บริการสารสนเทศ หมายถึง การให้บริการสารสนเทศตามความต้องการขององค์กรอาสาสมัคร ในเครือข่ายจิตอาสาและอาสาสมัครในเครือข่ายฯ ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งพิมพ์ อินเทอร์เน็ต หรือ สื่อมวลชน เป็นต้น

6.2 ความต้องการสารสนเทศ หมายถึง ความประสงค์ที่จะได้รับสารสนเทศและนำมาใช้เพื่อการตัดสินใจของอาสาสมัคร ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรในเครือข่ายจิตอาสา

6.3 เครือข่ายบริการสารสนเทศ หมายถึง เครือข่ายสารสนเทศที่สนับสนุน การทำงานระหว่างกลุ่มหรือองค์กรอาสาสมัคร ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมาย ผ่าน ระบบคอมพิวเตอร์ และระบบการสื่อสาร โทรคมนาคมต่างๆ รวมทั้งระบบ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูล

6.4 อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์ให้ประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน หรือสิ่งอื่นใด โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาเท่านั้น

6.5 องค์กรอาสาสมัคร หมายถึง องค์กร หรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐ หรือภาคประชาสังคม ที่ดำเนินการโดยไม่แสวงกำไร และมีโครงการ หรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการคัดเลือก อบรมและจัดการอาสาสมัคร โดยงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาเท่านั้น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเพื่อหาแนวทาง ในการออกแบบและพัฒนาระบบการให้ บริการสารสนเทศให้กับองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา และผู้ที่มีความตั้งใจเข้าร่วมเป็น อาสาสมัคร ได้ตรงความต้องการ รวมทั้งการเข้าถึงสารสนเทศและนำไปใช้ได้สนับสนุนการ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมในด้านการพึ่งพา และแบ่งปันกันของคนในสังคม

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเครือข่ายบริการสารสนเทศเพื่อเป็นแนวพัฒนาการบริการสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสา ทฤษฎีความต้องการและพฤติกรรมสารสนเทศเพื่อทำความเข้าใจผู้ใช้ และการทำงานของเครือข่ายจิตอาสา รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแนวคิดทฤษฎีจากหนังสืออ้างอิง เพื่อประกอบเป็นข้อมูลในการดำเนินการวิจัยให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดการบริการสารสนเทศ ประเภทการบริการ
2. แนวคิดการทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย
3. ความต้องการสารสนเทศ
4. พฤติกรรมสารสนเทศ
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเพิ่มประสิทธิผล
6. ความหมายของอาสาสมัคร
7. เครือข่ายจิตอาสา
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดการบริการสารสนเทศ ประเภทการบริการ และเครือข่ายบริการสารสนเทศ

สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญมากในโลกยุคปัจจุบัน เนื่องจากเป็นสิ่งที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อแก้ไขปัญหา หรือกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งใจ ดังนั้นการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศโดยสะดวกและได้สารสนเทศตามความต้องการ อย่างถูกต้อง และเชื่อถือได้เป็นสิ่งสำคัญ ปัจจัยที่ทำให้เข้าถึงสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพคือ การบริการสารสนเทศ

1.1 ความหมายของบริการสารสนเทศ

มาลี ล้าสกุล (2547) กล่าวว่า บริการสารสนเทศเป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้งานด้านต่างๆ ตั้งแต่ การค้นหาหาข้อมูลข่าวสารในสาขาต่างๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี และสาระสังเขป การติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

Katz (2520) ให้ความหมายการบริการสารสนเทศว่า เป็นบริการจัดหาสารสนเทศให้ใช้กันอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้อง ตรงตามความต้องการ

Dictionary of information science and technology (2550) อธิบายว่า บริการจัดการสารสนเทศ เป็นการจัดหาและเตรียมสารสนเทศที่ทันสมัยให้แก่ผู้ใช้ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพอากาศ ข่าวหรือเหตุการณ์ต่างๆ และเป็นกิจกรรมที่จัดหาสารสนเทศและจัดบริการสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

1.2 ประเภทการบริการสารสนเทศ

มาลี กาบมาลา (2553) และราณี จินสุทธิ (2554 : 10-13) ได้แบ่งประเภทการบริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศส่วนใหญ่ได้พัฒนา และปรับปรุงการให้บริการที่มีอยู่ในปัจจุบันดังนี้

1.2.1 บริการตอบคำถามและช่วยการค้นคว้า (Reference Service) เป็นบริการที่ช่วยให้ผู้ใช้ได้ข้อมูล และสารสนเทศเฉพาะตามต้องการ เช่น สถานที่ ความหมายคำ เหตุการณ์ หรือคำถามเกี่ยวกับอาชีพ หรือเรื่องปลีกย่อยต่างๆ โดยมีบรรณารักษ์อ้างอิงบริการที่โต๊ะบริการตอบคำถามหรือ ตอบคำถามทางโทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร สำหรับห้องสมุดขนาดใหญ่อาจมีการแบ่งแยกการบริการ ออกเป็น 2 ส่วน คือ บริการอ้างอิง หรือ โต๊ะบริการตอบคำถาม (Reference Desk) สำหรับบริการตอบคำถามเพื่อการค้นคว้าวิจัย (Research Questions) และ โต๊ะบริการข้อมูล (Information Desk) สำหรับ ตอบคำถามที่ต้องการคำตอบสั้นๆ (Ready Reference Questions) ซึ่งเป็นคำตอบที่สามารถหาได้ใน เวลาที่รวดเร็วจาก สารานุกรม หรือ สมผัสสร ปัจจุบันพัฒนาเป็นบริการอ้างอิงอิเล็กทรอนิกส์ ให้บริการตอบคำถามทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail Reference) หรือ บริการตอบคำถามแบบข้อความสนทนา (Chat Reference) ซึ่งเป็นการสื่อสาร โดยกรพิมพ์โต้ตอบระหว่างผู้ถามและบรรณารักษ์ รวมถึงการคุยผ่านโทรศัพท์ หรือวีดิทัศน์ (Web Cam) บนระบบเครือข่าย

1.2.2 บริการสารสนเทศทันสมัย (Current Awareness Service) เป็นบริการแจ้ง ข่าวสารข้อมูล และสารสนเทศทันสมัย เพื่อเผยแพร่แก่ผู้ใช้บางกลุ่มหรือบางสถาบัน แจ้งการจัดทำ แก่ผู้ใช้เป็นระยะๆ เช่น บริการ Alert ของห้องสมุด AUA ซึ่งมีการจัดทำแจ้งข่าวสารทั้งรูปแบบ สิ่งพิมพ์และสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์เป็นรายเดือน การสำเนาสารบาญวารสารใหม่ให้แก่ผู้ใช้ การส่ง วารสารฉบับใหม่ ให้หมุนเวียนสำหรับผู้อ่านเฉพาะกลุ่ม การทำข่าวสารแจ้งเวียนถึงเอกสารใหม่ที่ ห้องสมุดได้รับ หรือ การจัดนิทรรศการหนังสือใหม่

1.2.3 บริการเลือกเผยแพร่สารสนเทศ (Selective Dissemination of Information Service) เป็นบริการตามคำขอให้บรรณารักษ์คัดเลือกข้อมูล ที่ต้องการเฉพาะเรื่องมีลักษณะบริการที่คล้ายกับบริการสารสนเทศทันสมัยคือ ให้บริการข่าวสารที่ทันสมัยแต่เป็นบริการให้เฉพาะบุคคลที่

ต้องการติดตาม ข่าวสาร ข้อมูล เอกสารที่ทันสมัยในเรื่องที่กำลังศึกษา หรือค้นคว้าอยู่ มีระยะเวลาการบริการตาม ข้อตกลงระหว่างผู้ใช้และบรรณารักษ์ ในบางห้องสมุดอาจจัดเป็นบริการเดียวกันกับบริการข้อสนเทศ ทันสมัย

1.2.4 บริการยืมระหว่างห้องสมุด (Interlibrary Loan Service) เป็นบริการช่วยจัดหา สิ่งพิมพ์หรือข้อสนเทศที่ผู้ใช้ต้องการ โดยยืมจากห้องสมุด หรือ สถาบันสารสนเทศอื่น หากห้องสมุดนั้นๆ ไม่มีให้บริการ

1.2.5 บริการจัดส่งเอกสาร (Document Delivery Service) เป็นบริการจัดส่ง เอกสารฉบับเต็ม ไปให้ผู้ใช้ตามคำขอ การบริการอาจจะส่งไปทางจดหมาย ไปรษณีย์ หรือ อีเมล บางครั้งจะเป็นบริการที่จัดรวมกับบริการยืมระหว่างห้องสมุด และมักเป็นบริการที่ต่อเนื่องจากการใช้บริการตรวจสอบบรรณานุกรม บริการสาระสังเขปและบรรณานุกรม

1.2.6 บริการสาระสังเขปและบรรณานุกรม (Abstracting and Indexing Service) เป็นบริการที่จัดทำสังเขปข้อมูลและบรรณานุกรมช่วยค้นสารสนเทศเฉพาะเรื่อง เพื่อประหยัดเวลาและช่วยตัดสินใจเลือกค้นสารสนเทศที่ต้องการ

1.2.7 บริการรวบรวมบรรณานุกรม (Bibliographical Service หรือ Bibliographic Verification) เป็นบริการตรวจสอบ รวบรวม และจัดทำรายชื่อทรัพยากรสารสนเทศในเรื่องใดเรื่องหนึ่งตามคำขอ หรือบรรณารักษ์จัดทำเองเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ในบางเรื่อง โดยการค้นหา รวบรวมกลุ่มเครื่องมือบรรณานุกรม (Bibliographic Tools) เช่น บรรณานุกรม รายการทรัพยากรห้องสมุด บรรณานุกรม และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น ในปัจจุบันบรรณารักษ์อ้างอิงจะทำเว็บเพจ เตรียมรายชื่อแหล่งอ้างอิงในอินเทอร์เน็ต หรือจัดทำรายการแหล่งอ้างอิงทั้งที่มีในห้องสมุด และในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมทั้งรายชื่อฐานข้อมูลที่ห้องสมุดบอกรับ โดยแบ่งแยกออกเป็นสาขาวิชา ตามลักษณะของผู้ใช้ นิยมเรียกว่า Subject Guides หรือ Pathfinders

1.2.8 บริการแปล (Translation Service) เป็นบริการช่วยแปลเอกสารภาษาต่างประเทศแก่ผู้ใช้ที่ไม่สามารถเข้าใจบางภาษา แต่มีความจำเป็นที่จะต้องใช้มาก มีการให้บริการมากในห้องสมุดเฉพาะทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เนื่องจากเป็นสาขาวิชาที่ต้องการติดตามถึงการศึกษาวิจัยของประเทศต่างๆ เช่น ภาษาฝรั่งเศส เยอรมัน ญี่ปุ่น

1.2.9 บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล (Referral Service หรือ Information and Referral Service) เป็นบริการรวบรวมข้อมูล สิ่งพิมพ์ วัสดุทัศนวัสดุ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ และรายการแหล่งสารสนเทศ ทั้งที่เป็นบุคคล สถาบัน ในแขนงวิชาใดวิชาหนึ่งที่กำหนดไว้ จัดทำคู่มือค้นและให้บริการแนะนำแก่ผู้ใช้

1.2.10 บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ (Online Information Retrieval Service) เป็นบริการสืบค้นหาสารสนเทศจากฐานข้อมูลในรูปแบบต่างๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์สืบค้นหา บริการสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรมหลากหลายรูปแบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงแหล่งสารสนเทศได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ สะดวก และรวดเร็ว สำหรับงานบริการสารสนเทศที่พบว่ามีบริการจัดการบริการมากคือ บริการตอบคำถาม บริการสาระสังเขปและครุขันธ์ บริการรวบรวมบรรณานุกรม บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล และบริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การบริการสารสนเทศคือ การจัดหาสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อให้บริการแก่ผู้ต้องการใช้สารสนเทศ และช่วยเหลือให้ผู้ใช้เข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

การบริการสารสนเทศในปัจจุบันได้พัฒนาและขยายขอบเขตของการให้บริการตามทิศทางของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริการสารสนเทศ และการติดต่อกับผู้ใช้ รวมทั้งแหล่งสารสนเทศต่างๆ ได้มีการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลกันบนเครือข่ายบนพื้นฐานแนวคิดการทำงานร่วมกันในลักษณะเครือข่าย และแนวคิดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการบริการสารสนเทศ

1.3 การบริการสารสนเทศในยุคดิจิทัล

Stephen Mayega (2551) ได้ให้ความหมายของบริการสารสนเทศในยุคดิจิทัลว่าเป็นการแบ่งปันข้อมูลบนเครือข่ายสารสนเทศดิจิทัล ทั้งในรูปแบบข้อความ เสียง วิดีโอ ทำให้รูปแบบการบริการสารสนเทศเปลี่ยนจากที่เคยเป็น อาทิต

1.3.1 การเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น รวมทั้งเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากทุกสถานที่ที่มีการเชื่อมต่อเครือข่าย

1.3.2 ทำให้สารสนเทศอยู่ในรูปแบบของฐานข้อมูลมากขึ้น เช่น บรรณานุกรมต่างๆ จากที่เคยอยู่ในรูปแบบหนังสือ หรือเอกสาร มีการจัดทำในรูปแบบฐานข้อมูลที่เครื่องคอมพิวเตอร์นำไปประมวลผลได้ (Machine Readable)

1.3.3 การลดการทำหน้าที่ของผู้ให้บริการที่เป็นตัวกลาง (Intermediary) ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศด้วยตัวเอง หรือจากเครื่องมือสืบค้นหา โดยไม่ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เป็นบุคคลที่ช่วยเหลือด้านบริการสารสนเทศ

1.3.4 การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการสารสนเทศอยู่ในรูปแบบเว็ลด์ไวด์เว็บ (www) คือการให้บริการสารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบบริการบนเว็บ (web service) และผู้ใช้เข้าถึงการบริการจากที่อยู่ของเว็บไซต์หรือ URL

2. แนวคิดการทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย

เลอพงส์ สวานสันซ์ (2549) ให้ความหมายของเครือข่ายว่า เป็นกลุ่มของคนหรือ องค์กรที่มีความสนใจในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในหลายด้าน อาทิ ด้านสังคม โดยมีการจัดรูปแบบ การให้เป็นกลไกขับเคลื่อน เชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในงานที่จะปฏิบัติร่วมกัน

คณะกรรมการดำเนินงาน โครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน (2548) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบในการพัฒนาเครือข่ายไว้ดังนี้

1. การรับรู้มุมมองร่วมกัน (Common Perception) คือสมาชิกเข้าร่วมเครือข่ายต้องมีความรู้สึก คิดเข้าใจปัญหาาร่วมกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของเครือข่าย ทำให้เครือข่ายมีความต่อเนื่อง มีการประสานความร่วมมือดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน

2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Common Vision) เป็นการเห็นภาพของจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การรับรู้เข้าใจในทิศทางเดียวกัน

3. การมีผลประโยชน์และความเข้าใจร่วมกัน (Mutual Interests/Benefits) เป็นการตั้งอยู่บนฐานของผลประโยชน์ร่วมกัน หรือความสนใจเช่นเดียวกันก็มารวมตัวเป็นเครือข่ายเดียวกัน

4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (All Stakeholders Participation) การมีส่วนร่วมของเครือข่ายเป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการสร้างความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะเป็นเงื่อนไขให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ และร่วมลงมือกระทำอย่างแข็งขัน

5. การเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (Complementary Relationship) เป็นองค์ประกอบที่ทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง หมายถึงสมาชิกเครือข่ายต่างต้องเสริมสร้างซึ่งกันและกัน อย่างเพียงพอ ซึ่งผลประโยชน์ หรือผลตอบแทนที่เกิดขึ้นนั้น เกิดจากรวมตัวของเครือข่าย

6. การพึ่งพิงอิงร่วมกัน (Interdependence) หมายถึง สมาชิกต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ระหว่างสมาชิกในเครือข่าย เพื่อให้เกิดการเสริมสร้างซึ่งกันและกัน การจะทำให้สมาชิกหรือ หน่วยงานของเครือข่ายยึดโยงกันให้หนาแน่นจำเป็นต้องให้หน่วยงานแต่ละคนรู้สึกว่าการดำรงอยู่ของ หน่วยงานแต่ละคนจำเป็นต่อการดำรงอยู่ของเครือข่าย และทำให้สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดย อัตโนมัตินั้น

7. การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (Interaction) หมายถึง สมาชิกในเครือข่ายมีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกันอาจมีการพบปะสังสรรค์พูดคุย แลกเปลี่ยนความเห็นซึ่งกันและกันการปฏิสัมพันธ์นี้จะช่วยทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น ซึ่งจะมีการสร้างให้เครือข่ายมีความเข้มแข็งมากขึ้น

2.1 แนวคิดเครือข่ายอินเทอร์เน็ตกับการบริการสารสนเทศ

อินเทอร์เน็ต คือ ระบบที่เชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีอยู่ทั่วโลกเข้าด้วยกัน เพื่อให้เครื่องทุกเครื่องที่อยู่ในระบบสามารถติดต่อถึงกันได้ จุดประสงค์ของระบบเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากร ร่วมกัน โดยระบบจะช่วยให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลอันมหาศาลและหลากหลายรูปแบบ ตลอดจนการส่งข่าวสารถึงกันไม่ว่าผู้ใช้อยู่ที่ไหนของโลก ลัดดา โกรดิ (2546) ปัจจุบันการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ขยายจากเครื่องคอมพิวเตอร์ไปยังอุปกรณ์อื่นๆ อาทิคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต โทรศัพท์เคลื่อนที่

บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ (World Wide Web-WWW) หรือ (Web) เป็นระบบบริการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมมากที่สุด เว็ลด์ไวด์เว็บเป็นระบบที่ใช้ในการค้นคืนและแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปของตัวอักษร ภาพ กราฟิก เสียง ภาพเคลื่อนไหวและวิดีโอ

บริการเว็ลด์ไวด์เว็บ ปัจจุบันเป็นยุคที่เรียกว่า Web 2.0 ซึ่งเป็นเว็บที่มีลักษณะส่งเสริมให้เกิดการแบ่งปันข้อมูล โดยออกแบบให้ผู้ใช้เป็นศูนย์กลางและร่วมสร้างข้อมูล เว็บไซต์ที่ออกแบบโดยใช้หลักการของเว็บ 2.0 ทำให้กลุ่มผู้ใช้งานสามารถปฏิสัมพันธ์และร่วมมือกันในลักษณะของสื่อสังคมออนไลน์ โดยกลุ่มผู้ใช้งานเป็นผู้สร้างเนื้อหาขึ้นเอง ต่างจากเว็บ 1.0 ที่กลุ่มผู้ใช้ถูกจำกัดบทบาทโดยทำได้แค่เพียงการเยี่ยมชม หรือดูเนื้อหาที่ผู้ใช้สนใจ สารานุกรมสารี (2555) ตัวอย่างเว็บ 2.0 ได้แก่เครือข่ายสังคมออนไลน์ เว็บไซต์แบ่งปันวิดีโอ

ปัจจุบันการบริการสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศได้นำเครื่องมือเว็บ 2.0 มาให้ บริการและติดต่อกับผู้ใช้ Mar และ Vicent (2554) ได้จัดกลุ่มเครื่องมือเว็บ 2.0 ไว้ ดังนี้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) Content Syndication Social Bookmarks Podcasting การแบ่งปันรูปภาพ แบ่งปันวิดีโอ บล็อก (Blog) วิกี (Wiki) การนำเสนองาน การจัดการบรรณานุกรม การสนทนา และการประชุมทางไกล โดยมีตัวอย่างของเครื่องมือในกลุ่มต่างๆ ดังนี้

2.1.1 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)

1) Facebook (<http://facebook.com>) คือบริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ฟรี สร้างโดย มาร์ก ซัคเกอร์เบิร์ก เปิดให้ใช้งานสำหรับผู้ที่มีบัญชีใช้งานอีเมล ผู้ใช้สามารถมีส่วนร่วมในเครือข่ายสังคมของตนที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการศึกษา ที่ทำงาน หรือ เมืองที่อาศัยอยู่

2) Twitter (<http://twitter.com>) คือบริการส่งข้อความสั้นไม่เกิน 140 ตัวอักษร เรียกว่า การทวิต และมีผู้ติดตาม (Follower) ซึ่งสามารถเข้ามาอ่านข้อความที่ส่งไปได้

3) LinkedIn (<http://linkedin.com>) คือเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อธุรกิจและวิชาชีพเริ่มให้บริการในปี 2546 เป็นแหล่งการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่ประกอบวิชาชีพต่างๆ โดยผู้ใช้สามารถใส่ประวัติส่วนตัว ความสนใจในด้านอาชีพ

2.1.2 Content syndication

Content syndication คือการเชื่อมโยงและแบ่งปันเนื้อหาบนเว็บไซต์ผ่านรูปแบบข้อมูล Extensible Markup Language-XML ใช้เพื่อกระจายเนื้อหาของเว็บไซต์ที่มีการอัปเดต ข้อมูลอย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ สามารถดูได้ผ่านโปรแกรม web browser หรือ application เช่น Google Reader (<http://reader.google.com>) เป็นต้น

2.1.3 Social bookmarks

Social bookmarks คือการแบ่งปันหน้าเว็บไซต์โดยระบบจะทำการจัดหมวดหมู่และลำดับความนิยม รวมทั้งเปิดให้สมาชิกเว็บไซต์ที่ให้บริการ social bookmark มาแสดงความเห็นต่อเนื้อหาในหน้าเว็บไซต์ที่ถูกแบ่งปัน ตัวอย่างผู้ให้บริการ social bookmark อาทิ

1) Digg (<http://digg.com>) คือบริการ social bookmark ที่เน้นเนื้อหาข่าวสารด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เว็บไซต์ให้บริการทั้ง Social Bookmark บล็อกและ Content Syndication โดยให้ผู้ใช้มีส่วนร่วมในการให้ลำดับความสำคัญหรือความนิยมของเนื้อหา

2) Delicious (<http://delicious.com>) เป็นบริการ Social Bookmark ซึ่งมีลักษณะคล้าย Bookmark เป็นโปรแกรม Web Browser ใช้ระบบป้ายคำ (Tags) ในการแบ่งหมวดหมู่ หน้าเว็บไซต์สามารถแบ่งปันไปยังผู้ใช้ในระบบของ Delicious ได้

2.1.4 Podcasting

Podcasting คือ การเชื่อมโยงไฟล์เสียงปกติเป็นไฟล์สกุล MP3 เข้ากับระบบแบ่งปันเนื้อหาแบบ Content Syndication ซึ่งสามารถรับลิงค์เพื่อดาวน์โหลดไฟล์ MP3 จากโปรแกรม Web Browser หรือ Application เช่น Google Reader (<http://reader.google.com>) โดยโปรแกรมจะอัปเดตไฟล์เสียงที่ใหม่โดยอัตโนมัติ คำว่า Podcasting มาจากอุปกรณ์เล่นเสียงแบบพกพาของบริษัทแอปเปิ้ล ชื่อว่าไอพอด (iPod) รวมกับคำว่า Broadcasting หรือการกระจายเสียง ซึ่งหมายถึงไฟล์เสียง ที่ดาวน์โหลดมาจากอินเทอร์เน็ต สามารถนำไปฟังได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์พกพาเว็บไซต์ที่ให้บริการ Podcasting ยกตัวอย่างเช่น Mypodcast (<http://mypodcast.com>) Podomatic (<http://podomatic.com>) และ Castpost (<http://www.castpost.com>)

2.1.5 บริการแบ่งปันรูปภาพ

1) Flickr (<http://flickr.com>) คือ เว็บไซต์ที่ให้บริการพื้นที่จัดเก็บ จัดการ ค้นหา แบ่งปันและจำหน่ายภาพถ่าย และวิดีโอ Flickr ยังเป็นชุมชนที่ใหญ่ของผู้ที่ชื่นชอบการถ่ายภาพ

2) Picasa (<http://picasa.google.com>) คือ บริการพื้นที่เก็บ จัดการ ค้นหา แบ่งปันภาพถ่ายคล้ายกับ Flickr แต่ดำเนินการโดยบริษัท Google

2.1.6 บริการแบ่งปันวิดีโอ

1) Youtube (<http://youtube.com>) คือ บริการจัดเก็บและแบ่งปันวิดีโอ สามารถดูวิดีโอแบบออนไลน์โดยมีทั้งภาพยนตร์ รายการโทรทัศน์ มิวสิควิดีโอ และเนื้อหาวิดีโอที่สร้างโดยมือสมัครเล่น โดยวิดีโอสามารถนำไปใส่ในเว็บไซต์ หรือ บล็อก เพื่อแบ่งปันได้

2) Vimeo (<http://vimeo.com>) เป็นบริการจัดเก็บและแบ่งปันวิดีโออีกแห่งหนึ่ง เนื้อหาส่วนใหญ่จะเป็นด้านการศึกษา

2.1.7 บล็อก (Blog)

บล็อกคือเว็บไซต์ที่เรียงลำดับนำเนื้อหาล่าสุดแสดงเป็นอันดับแรก เนื้อหาที่อยู่ในบล็อกอาจเป็นข้อความหรือบทความที่เปิดเสรีตามความคิดของเจ้าของบล็อก

การสร้างบล็อกนั้นไม่มีความยุ่งยากและไม่ต้องการความสามารถทางคอมพิวเตอร์มาก สิ่งจำเป็นคือการหาพื้นที่สำหรับจัดเก็บเนื้อหาของบล็อกซึ่งมีบริการฟรี อาทิ Blogger (<http://blogger.com>) Bloc.cat (<http://bloc.cat>) Gotoknow (<http://gotoknow.com>)

2.1.8 วิกี (Wiki)

วิกิแปลว่าเร็ว ในภาษาฮาวาย วิกิเปิดโอกาสให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสร้างเนื้อหาของผู้ใช้ ซึ่งวิกิที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดนั่นคือ สารานุกรมเสรี (Wikipedia) ที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตสามารถสร้างบัญชีการใช้งาน สร้างและแก้ไขข้อความในสารานุกรมได้ เว็บไซต์ที่ให้บริการระบบวิกิแบบฟรี เช่น PBwiki (<http://pbwiki.com>) หรือ Wikispaces (<http://wikispaces.com>)

2.1.9 การนำเสนองาน และสิ่งพิมพ์

1) Slideshare (<http://slideshare.net>) คือบริการที่ผู้ใช้สามารถอัปโหลดไฟล์นำเสนอที่สร้างจากโปรแกรม PowerPoint หรือ OpenOffice presentations เพื่อแบ่งปันและดูชุดนำเสนอแบบออนไลน์

2) Issuu (<http://issuu.com>) คือ บริการอัปโหลดไฟล์สิ่งพิมพ์ที่มีการจัดรูปเล่ม เช่น หนังสือ นิตยสาร เพื่ออ่านและแบ่งปันได้

2.1.10 การจัดการบรรณานุกรม

Zotero (<http://zotero.org>) เป็นโปรแกรมที่ช่วยจัดการบรรณานุกรม ที่ช่วยให้ผู้ใช้สร้างบรรณานุกรมได้อย่างรวดเร็ว และยังสามารถนำเข้าข้อมูลหนังสือจากฐานข้อมูล ISBN ได้

2.1.11 การสนทนาและการประชุมทางไกล

การสนทนาและการประชุมทางไกลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือ แชต คือการสนทนาแบบ real time ตั้งแต่สองคนขึ้นไป โดยทั่วไปเป็นการส่งข้อความตัวอักษร แต่สามารถส่งภาพ เสียง หรือ วิดีโอได้ด้วยเช่นกัน โปรแกรมที่ใช้ตัวอย่างเช่น Google Talk Line MSN Messenger

Skype Google Hangouts เป็นต้น ระบบนี้ทำให้ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปประชุมหรือติดต่อธุรกิจ

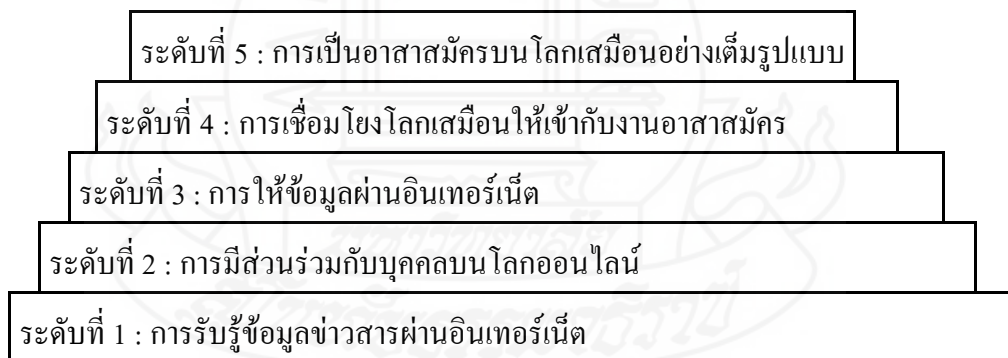
จากเครื่องมือเว็บ 2.0 ที่ได้ยกตัวอย่าง ออกแบบให้ผู้ใช้เป็นผู้กำหนดเนื้อหา มีความเป็นเครือข่ายสังคม (Social Network) โดยการแบ่งปันเนื้อหาาร่วมกันในเครือข่าย ในรูปแบบการแบ่งปันสื่อทางออนไลน์ (Media Sharing) ที่ผู้ใช้สามารถอัปโหลดข้อความ หรือไฟล์สื่อผสมขึ้น

สู่เว็บไซต์เครือข่ายสังคม อาทิ Facebook Twitter Youtube เพื่อแบ่งปันข้อมูลกับผู้ใช้ทั่วไป สามารถใช้งานกับอุปกรณ์สารสนเทศที่หลากหลาย โดยเฉพาะอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือ แท็บเล็ต

2.2 อาสาสมัครบนโลกเสมือนกับแนวคิดเครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัคร

อาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual volunteering) หมายถึง งานอาสาสมัครซึ่งทั้งหมดหรือบางส่วน ทำผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อาจใช้ชื่อว่า อาสาสมัครแบบออนไลน์ Susan และ Jayne (2543)

แนวคิดเรื่องอาสาสมัครบนโลกเสมือน เป็นการนำเอาแนวคิดทางเทคโนโลยี มาเพิ่มจำนวนผู้มีส่วนร่วมทำงานอาสาสมัคร โดยเฉพาะผู้ที่ไม่เคยทำงานอาสาสมัครมาก่อน โดยแนวคิดนี้จะเอื้อให้เกิดการเข้าถึงชุมชนอาสาสมัครมากขึ้น และเป็นช่องทางที่ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนองค์กรสาธารณประโยชน์ต่าง ๆ



ภาพที่ 2.1 ระดับการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครบนโลกเสมือน

ที่มา: Susan & Jayne (2543)

Susan และ Jayne ได้อธิบายว่าอาสาสมัครบนโลกเสมือนแบ่งออกเป็น 5 ระดับการมีส่วนร่วมดังนี้

2.2.1 ระดับที่ 1 การรับข้อมูลข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต การรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นระดับการมีส่วนร่วมพื้นฐานที่มากที่สุดไม่ว่าจะเป็นข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร เทคนิค ต่างๆ ในงานอาสาสมัคร ประสบการณ์ใน พื้นที่

2.2.2 ระดับที่ 2 มีส่วนร่วมกับบุคคลบนโลกออนไลน์ เป็นการใช้อีเมล หรือการติดต่อไปยังบุคคลโดยตรงผ่านระบบออนไลน์ ในกลุ่มหรือบุคคลที่ถูกเลือก ซึ่งอาจเป็นผู้ที่เคยเข้าร่วมทำงานอาสาสมัครหรือผู้ที่สนใจ การมีส่วนร่วม สามารถพัฒนาไปเป็นในรูปแบบสมาชิก กระดานสนทนา หรือสมาชิกเครือข่ายสังคมออนไลน์

2.2.3 ระดับที่ 3 การให้ข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นการมีส่วนร่วมแบบเชิงรุกโดยอาศัยความสามารถของเว็บไซต์ขององค์การสร้างโครงการอาสาสมัคร รับสมัครและยกย่องผู้ที่มีส่วนร่วม กับโครงการอาสาสมัคร การมีส่วนร่วมในระดับนี้ขึ้นไปต้องอาศัยความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การ สร้างบริการต่างๆ บนเว็บไซต์

2.2.4 ระดับที่ 4 การเชื่อมโยงโลกเสมือนให้เข้ากับงานอาสาสมัคร

1) การคัดเลือกอาสาสมัคร สามารถทำได้ผ่านเว็บไซต์ขององค์การ หรือเว็บไซต์ในเครือข่าย โดยการเพิ่มเนื้อหาการรับอาสาสมัคร และคุณสมบัติที่ต้องการรวมทั้งใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่เป็นอาสาสมัคร เพื่อค้นหาบุคคลที่มีคุณสมบัติตามความต้องการ

2) สื่อสารผ่านระบบอีเมล เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการกระตุ้นให้เกิดการเข้ามาเป็นอาสาสมัคร แบ่งปันข่าวสารที่น่าสนใจ หรือประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครต่างๆ

3) ทำสื่อเผยแพร่งานอาสาสมัครในรูปแบบจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์หรือ e-book

4) พัฒนาระบบการทำงานแบบออนไลน์ ทั้งการติดตามความก้าวหน้าของโครงการและการรายงาน

5) มีระบบการสนทนาและการประชุมออนไลน์กับอาสาสมัคร เพื่อการมอบหมายงาน การปรึกษา การแก้ไขปัญหาในงานอาสาสมัคร

6) มีระบบพัฒนาศักยภาพแบบออนไลน์ เช่น ระบบ e-learning หรือการทดสอบออนไลน์

2.2.5 ระดับที่ 5 การเป็นอาสาสมัครบนโลกเสมือนอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ดังนี้

- 1) การใช้โลกเสมือนควบคู่กับการทำงานจริง การสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น สามารถนำมาเป็นส่วนเพิ่มเติม เช่น การอบรม การพัฒนาอาสาสมัครผ่านทางระบบออนไลน์ การติดตามงานผ่านทางระบบออนไลน์
- 2) ทำการวิจัย และติดต่อประสานงานผ่านระบบออนไลน์ โดยการใช้เครื่องมือออนไลน์ หาข้อมูลด้านอาสาสมัคร หรือเข้าไปรวบรวมข้อมูลตามแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัคร และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานนั้นๆ
- 3) มีทีมงานด้านเทคโนโลยีขององค์กร เพื่อทำหน้าที่พัฒนาเว็บไซต์และดูแลเครือข่ายการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับโครงการอาสาสมัคร
- 4) มีระบบสนับสนุนออนไลน์กับอาสาสมัครแบบครบวงจร ทั้งการให้คำปรึกษา ระบบประสานงานข้ามพื้นที่ และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ของอาสาสมัคร รวมทั้งมีระบบจัดการความรู้ที่เกิดจากงานอาสาสมัครได้

2.3 การถ่ายโอนงานให้มวลชนกับแนวคิดเครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัคร

การถ่ายโอนงานให้มวลชน (Crowdsourcing) หมายถึง รูปแบบการมีส่วนร่วมบนระบบออนไลน์ ของบุคคล สถาบัน องค์กรสาธารณประโยชน์ บริษัท กับกลุ่มบุคคลที่มีความรู้หลากหลาย โดยทำเป็นกระบวนการ ผ่านการขอให้อาสาทำภารกิจที่มีการจัดสรรเป็นส่วนๆ ที่มวลชนสามารถมีส่วนร่วมในภารกิจผ่านการทำงาน เงิน ความรู้ และ/ หรือประสบการณ์มวลชนได้ประโยชน์ที่ได้ทำงานนั้น ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบผลตอบแทนที่เป็นเงิน การได้รับการยกย่องเชิดชู การสร้างคุณค่าให้ตนเอง หรือการพัฒนาความสามารถของตนเอง โดยกระบวนการถ่ายโอนงานให้มวลชนจะใช้ความสามารถของบุคคลเหล่านั้นเป็นทุน โดยขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่เกิดขึ้น Enrique Estellés-Arolas และ Fernando González Ladrón-de-Guevara (2555)

การถ่ายโอนงานให้มวลชนที่เป็นที่รู้จักมากที่สุดคือ wikipedia หรือเว็บไซต์สารานุกรมออนไลน์ที่ให้บริการฟรี ปัจจุบันมีบทความเป็นจำนวนหลายล้านหน้า ซึ่งได้รับการช่วยสร้างและเพิ่มเติมข้อมูลจากมวลชนทั่วโลกโดยไม่มีรางวัล วรากรณ์ สามโกเศศ (2553)

ตัวอย่างการถ่ายโอนงานให้มวลชน ผ่านเครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัคร ได้แก่ การสร้างแผนที่ในภาวะวิกฤต จากการถ่ายโอนงานให้มวลชนและอาสาสมัครออนไลน์เพื่อการพัฒนา สังคม ซึ่งใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำงานร่วมกับอาสาสมัครในการจัดการข้อมูลภัยพิบัติ ผ่านระบบ โปรแกรมเว็บแอปพลิเคชันชื่อ Ushahidi ซึ่งจะแสดงรายงานด้านภัยพิบัติจาก SMS ในรูปแบบแผนที่ เช่น เหตุการณ์ความรุนแรงในประเทศลิเบียเมื่อปี 2554 อาสาสมัครกว่า 700 คน ได้ทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ในการจัดการข้อมูลกว่า 20,000 ชิ้น ในเวลา 6 ชั่วโมง ซึ่งการทำงานใช้กระบวนการจัดสรร งาน เป็นส่วน จากนั้นส่งให้อาสาสมัครทำแล้วจึงส่งกลับ Ewa Zgrzywa (2555)

เครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัครเพื่อการถ่ายโอนงานให้มวลชน ควรออกแบบ โดยคำนึงถึง การลดขั้นตอนการใช้งานของผู้ใช้ เชื่อมโยงภารกิจงานต่างๆ ทำให้ผู้ใช้ใหม่มีความเข้าใจ และสนับสนุนภารกิจได้สะดวกรวดเร็ว ช่วยลดความผิดพลาดของการใส่ข้อมูล มีความยืดหยุ่นในการใส่ข้อมูลและรองรับข้อมูลมากกว่า 1 ภาษา Donelle McKinley (2556)

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเว็บ 2.0 เป็นเครื่องมือที่ออกแบบโดยใช้แนวคิดการทำงาน ร่วมกันแบบเครือข่าย ดังนั้นจึงทำให้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเว็บ 2.0 ส่งเสริมการทำงานแบบ เครือข่าย เพื่อให้บริการสารสนเทศในเครือข่าย องค์กรอาสาสมัครต่างๆ ได้นำประโยชน์ของเครือข่าย อินเทอร์เน็ตมาเป็นเครื่องมือในการทำงานเพื่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะ มีการบริการด้านสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการสารสนเทศ ของผู้ที่มีส่วนร่วมในงานอาสาสมัคร การทำงานร่วมกันขององค์กรอาสาสมัครในรูปแบบเครือข่าย และการถ่ายโอนงานให้มวลชน

3. ความต้องการสารสนเทศ

ความต้องการสารสนเทศเป็นพฤติกรรมของบุคคลเพื่อหาสารสนเทศที่ต้องการมาใช้ในการ แก้ไขปัญหา หรือตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนตัวหรือ ธุรกิจการงาน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการสารสนเทศมีผู้ที่ทำการศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวาง ผู้ศึกษาได้ประมวลแนวคิดต่างๆ อันที่เกี่ยวข้องกับการนำมาใช้สนับสนุนการวิจัยการพัฒนาเครือข่าย การบริการสารสนเทศ ดังนี้

วิกเคอร์รี่ (2514) แบ่งความต้องการสารสนเทศออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการสารสนเทศในเรื่องทั่วไป ซึ่งอาจจำเป็นต้องใช้ในการดำเนิน ชีวิตประจำวันทั่วไป (Everyday Information) ความต้องการเช่นนี้ผู้ใช้สารสนเทศสามารถค้นหา สารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะค้นหาจากแหล่งที่เป็นตัวบุคคล การสอบถามบริการสารสนเทศ สาธารณะ หรือใช้แหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ
2. ความต้องการสารสนเทศใหม่เฉพาะเรื่องที่สนใจ หรือติดตามเป็นประจำ (Current Awareness) ผู้ใช้สารสนเทศสนใจในขอบเขตหรือหัวข้อที่ผู้ใช้ต้องการว่ามีอะไรใหม่ และน่าสนใจบ้าง โดยทั่วไปผู้ใช้สารสนเทศแบบนี้มักเป็นนักวิจัย นักวิชาการ หรือ นักวิชาชีพ ซึ่งติดตามสารสนเทศ เรื่องนั้นๆ อยู่เป็นระยะๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานประจำหรือความสนใจพิเศษ มิใช่เรื่องที่ต้องการ สารสนเทศอย่างลึกซึ้ง
3. ความต้องการสารสนเทศอย่างลึกซึ้ง (Exhaustive Survey) ผู้ใช้ประเภทนี้มีความ ต้องการใช้สารสนเทศระดับลึก ความต้องการสารสนเทศประเภทนี้อาจปรับเปลี่ยนได้ ดังนั้น ผู้ใช้

สารสนเทศจะมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือข้อคำถาม รวมทั้งมีแผนการค้นหาสารสนเทศที่ลึกซึ้ง และอาจปรับเปลี่ยนไป ความต้องการสารสนเทศที่ลึกซึ้งนี้ต้องการแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการ

น้ำทิพย์ วิภาวิน (2547) อธิบายว่าความต้องการสารสนเทศของผู้ใช้สารสนเทศแต่ละคน มีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมส่วนตัวของผู้ใช้สารสนเทศ ซึ่งมีส่วนกำหนด พฤติกรรมในการค้นหา และใช้สารสนเทศพื้นฐานและความสนใจส่วนตัว ของผู้ใช้สารสนเทศ ประกอบด้วย

1. สาขาวิชาที่ผู้ใช้ได้ศึกษามาหรือผู้ใช้มีพื้นฐานหรือสนใจในวิชานั้นหรือพัฒนาใน ภายหลัง
2. ระดับการศึกษาของผู้ใช้ ผู้ใช้ที่มีการศึกษาในระดับสูงอาจมีความต้องการสารสนเทศ ในระดับมากและลึกซึ้ง เจาะลึกสาขาวิชายิ่งขึ้น
3. สภาพแวดล้อมส่วนตัว เช่น สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม อายุ ประสบการณ์ ในการทำงาน ความสนใจส่วนตัว
4. ลักษณะและสภาพแวดล้อมของหน่วยงานเจ้าสังกัด โดยขึ้นอยู่กับหน่วยงานนั้น ทำงาน เกี่ยวข้องกับประเด็นใด และกับบุคคลใด
5. การเข้าถึงและการใช้สารสนเทศหมายถึง ความสะดวกในการรับสารสนเทศของผู้ใช้ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยดังนี้

5.1 แหล่งสารสนเทศอาจเป็นแหล่งสารสนเทศของตัวเองหรือหน่วยงานหรือ สถานที่ ใกล้เคียง อาจเป็นแหล่งสารสนเทศที่เป็นทางการเช่น ห้องสมุด หรือสถาบันบริการสารสนเทศ หรือ บุคคลที่สามารถให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ได้

5.2 ผู้ใช้สามารถค้นหาสารสนเทศที่ต้องการได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว

สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2546) กล่าวว่า ความต้องการสารสนเทศเป็นภาวะที่ผู้ใช้รู้สึก ว่าตนจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ แต่สารสนเทศที่ตนมีอยู่ไม่เพียงพอ ไม่ตรงกับความต้องการหรือไม่ ทันสมัย จึงต้องแสวงหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ เช่น การถามเพื่อฝูง หาหนังสืออ่าน ค้นหาสารสนเทศ ในห้องสมุด หรือค้นหาสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการค้นหา สารสนเทศจึงเป็นจุดเริ่มต้นที่ ผลักดันให้ผู้ใช้แสวงหาสารสนเทศด้วยวิธีการต่างๆ จากความหมายความต้องการสารสนเทศ สามารถ สรุปได้ว่า ความต้องการสารสนเทศคือ ความต้องการที่จะรับรู้ ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริงหรือความรู้ ต่างๆ ที่ตรงเป้าหมายและความต้องการอย่างแท้จริง เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้า การใช้ประโยชน์ใน ทางวิชาการ การปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ซึ่งอาจจะประสบความสำเร็จในการค้นหาจากแหล่ง ใดแหล่งหนึ่ง หรือถ้าหากล้มเหลวจึงหันไปค้นหาสารสนเทศจากแหล่งอื่นๆ ต่อไป

3.1 ประเภทของความต้องการสารสนเทศ

อารี ชื่นวัฒนา (2545) จำแนกความต้องการสารสนเทศจำแนกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการสารสนเทศตามเงื่อนไขเวลา เช่น ความต้องการด่วนที่ต้องได้รับการตอบสนองโดยทันที มิฉะนั้นสารสนเทศที่ได้รับก็จะไม่มีประโยชน์ (Immediate Need)
2. ความต้องการสารสนเทศตามขอบเขตของความต้องการ ได้แก่ความต้องการที่กว้าง (Expensive Need) แคบ (Narrowing Need) และตรงเป้าหมาย (Focused Need) หมายความว่า ผู้ใช้ต้องการขยายขอบเขตความรู้ของตนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งออกไปโดยการสำรวจหาอย่างกว้าง บางครั้งเลยออกไปสู่ขอบเขตอื่นด้วย ความคาดหวังที่จะพบสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ใช้ ที่รู้ความต้องการสารสนเทศของตนเป็นอย่างดี ในระหว่างค้นหาจะค่อยๆ เพิ่มขีดความสามารถในการลงความเห็นสารสนเทศที่ค้นหาได้นั้นเกี่ยวกับความต้องการเพียงใดและจำกัดขอบเขตการค้นหาให้แคบลงเรื่อยๆ สำหรับความต้องการที่ตรงเป้าหมายนั้นผู้ใช้สามารถระบุได้ทันทีว่าสารสนเทศที่ค้นหาได้ถูกต้องเหมาะสม หรือจำเป็นต้องขยายหรือจำกัดขอบเขตในการค้นหา

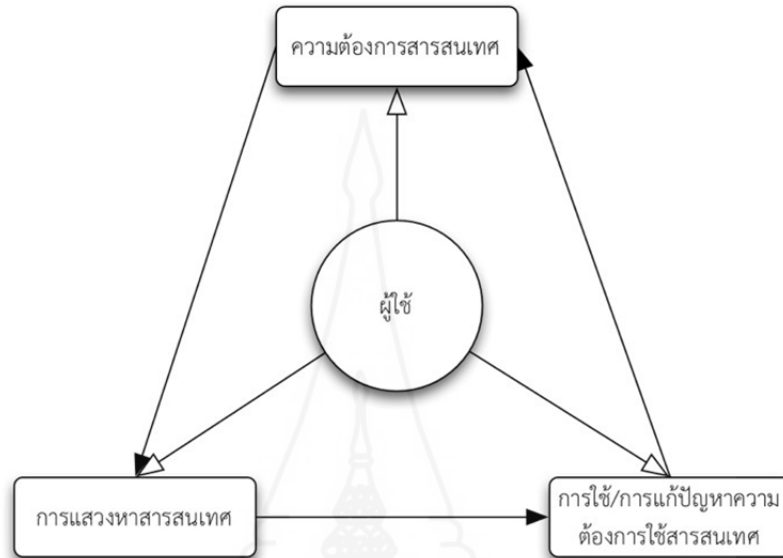
3.2 ระดับความต้องการสารสนเทศ

เทย์เลอร์ (2511) แบ่งความต้องการสารสนเทศเป็น 4 ระดับคือ

1. ระดับกว้างที่สุด (Visceral Need) ผู้ใช้สารสนเทศระบุได้เพียงชอบหรือไม่ชอบ ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ได้อย่างกว้างๆ เท่านั้นมักเป็นความต้องการในเรื่องที่ใกล้ตัวและผู้ใช้ ยังไม่มีความต้องการที่แท้จริง
2. ระดับรู้ความต้องการ (Conscious Level) ผู้ใช้สามารถระบุความต้องการสารสนเทศของตนแต่ไม่สามารถอธิบายให้ชัดเจนได้ว่าต้องการสารสนเทศอะไร และอย่างไร ความต้องการระดับนี้เกี่ยวข้องกับผู้อื่น หรือผู้ให้บริการสารสนเทศ เพื่อให้ความต้องการของตนเองชัดเจนขึ้น
3. ระดับบอกความต้องการได้ (Formalized Need) ผู้ใช้สารสนเทศสามารถบอกความต้องการของตนเองได้อย่างชัดเจน เป็นความต้องการที่บอกถึงเรื่องที่ต้องการได้
4. ระดับรู้แจ้ง (Compromised Need) ผู้ใช้สามารถบอกถึงสารสนเทศและแหล่งสารสนเทศได้

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศ การใช้สารสนเทศเป็นผลสืบเนื่องมาจากความต้องการสารสนเทศ โดยผู้ใช้สารสนเทศเป็นผู้กำหนดความต้องการสารสนเทศ และนำไปสู่การใช้สารสนเทศในด้านรูปแบบ เนื้อหาจากแหล่งสารสนเทศต่างๆ เพื่อสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ การใช้สารสนเทศอาจเกิดขึ้นได้ทันทีหลังจากที่ได้สารสนเทศนั้น หรือเก็บรวบรวมไว้ใช้ภายหลัง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ ว่า สารสนเทศที่ใช้นั้นมีความสำคัญ

หรือเร่งด่วนอย่างไร การใช้สารสนเทศนั้นจะสิ้นสุดลงเมื่อสารสนเทศตอบสนองและนำไปใช้งาน หรือนำไปใช้แก้ปัญหาได้ตามจุดมุ่งหมาย ประภาวดี สืบสนธิ์ (2530)



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศ

ที่มา: ประภาวดี สืบสนธิ์ (2530)

4. พฤติกรรมสารสนเทศ

พฤติกรรมสารสนเทศ (Information Behavior) หมายถึงพฤติกรรมทั้งหมดของบุคคลหนึ่งซึ่งเชื่อมโยงผู้นั้นเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่างๆ โดยใช้ช่องทางเผยแพร่และการได้สารสนเทศมา โดยอาจอยู่ในรูปแบบการสื่อสารแบบเผชิญหน้า และการได้รับสารสนเทศจากสื่อต่างๆ เช่น รายการสารคดี ทั้งที่ไม่เจตนาจะรับสารสนเทศจากรายการนั้น วิลสัน (2543)

วิลสัน มีฐานแนวคิดว่า ความต้องการสารสนเทศของแต่ละบุคคลนั้นนำไปสู่พฤติกรรมต่างกัน ดังนั้นการศึกษาพฤติกรรมสารสนเทศจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้นับแต่เมื่อเกิดความต้องการสารสนเทศ และไม่ควรมองในแง่มุมมองของระบบ แต่ควรศึกษาพฤติกรรมที่มีผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง

4.1 ตัวแบบพฤติกรรมสารสนเทศ

ตัวแบบทั่วไปของพฤติกรรมสารสนเทศมีลักษณะสำคัญดังนี้ (วิลสัน 2540)

4.1.1 จุดเริ่มต้นที่นำไปสู่พฤติกรรมสารสนเทศ คือ ความต้องการสารสนเทศโดยเน้น ความต้องการของผู้แสวงหาสารสนเทศนั้นๆ

4.1.2 ตัวแปรแทรกซ้อน (intervening variable) โดยเป็นตัวแปรที่อาจสนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการแสวงหาสารสนเทศก็ได้ โดยตัวแปรนี้อาจแบ่งเป็นหลายด้าน ดังนี้

- 1) คุณลักษณะเฉพาะบุคคล (Personal Characteristic) เช่น ปัจจัยคุณลักษณะด้านอารมณ์ กระบวนการรับรู้ (Cognitive) ระดับการศึกษาและพื้นฐานความรู้ของผู้แสวงหาสารสนเทศ
- 2) ตัวแปรด้านประชากร (Demographic Variable) เช่น อายุ เพศ
- 3) ตัวแปรเชิงสังคมหรือระหว่างบุคคล (Social/ Interpersonal Variable) ซึ่งมักเกี่ยวข้องกับการแสวงหาสารสนเทศจากบุคคลอื่นในสังคม
- 4) ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Variable) เช่น เวลาที่ใช้ในการแสวงหาสารสนเทศ
- 5) คุณลักษณะของแหล่งสารสนเทศ (Information Source Characteristic) เช่น การเข้าถึงแหล่งสารสนเทศ ความน่าเชื่อถือของแหล่งสารสนเทศ

4.1.3 กลไกในการก่อหรือกระตุ้นให้เกิดการแสวงหาสารสนเทศ (Activation Mechanism) ได้แก่

- 1) ทฤษฎีด้านความเครียดและการเผชิญปัญหา โดยความเครียดอาจเป็นภาวะที่สัมพันธ์กับความต้องการสารสนเทศ เช่น ความเครียดที่เกิดจากการไม่สามารถอธิบายเหตุแห่งการเจ็บป่วย
- 2) ทฤษฎีความเลียงและรางวัล เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ เช่น ในการแสวงหาสารสนเทศ อาจมีค่าใช้จ่ายเกิดขึ้นจึงต้องประเมินว่าค่าใช้จ่ายนั้น คู่กับประโยชน์ที่จะได้รับหรือไม่
- 3) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม โดยเฉพาะการรับรู้สมรรถนะของตนเอง (Perceived Self-Efficacy) เพราะหากรับรู้สมรรถนะของตนเองก็สามารถเผชิญหน้ากับปัญหาได้เป็นอย่างดี
- 4) พฤติกรรมแสวงหาสารสนเทศ โดยแบ่งลักษณะสำคัญเป็น 4 ประเภท คือ
 - (1) การตั้งใจที่ตนมิได้ริเริ่ม (Passive Attention) เช่น การได้รับสารสนเทศจากรายการ โทรทัศน์ที่ตนชมอยู่

(2) การค้นโดยตนมิได้ริเริ่ม (Passive Search) หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งบุคคลใดได้รับสารสนเทศเรื่องหนึ่ง ขณะที่ค้นอีกเรื่องหนึ่ง

(3) การค้นที่ตนริเริ่มขึ้น (Active Search) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งมุ่งค้นหาสารสนเทศจากระบบสารสนเทศในสถาบันบริการสารสนเทศหรือจากบริการสารสนเทศต่างๆ

(4) การค้นที่ดำเนินการอยู่ (Ongoing Search) เป็นการค้นหาสารสนเทศในเรื่องที่ผู้ค้นหรือผู้แสวงหาสารสนเทศมีความรู้เรื่องนั้นอยู่แล้ว เพียงแต่ต้องการหาสารสนเทศเพิ่มเติม

4.2 พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศ

พฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศมีรูปแบบ และกระบวนการสำคัญหลักๆ 8 ขั้นตอน ดังนี้ เอลลิสและคณะ (2536)

4.2.1 การเริ่มต้น (Staring) เป็นการริเริ่มแสวงหาสารสนเทศ โดยอาจเป็นการทำงานชิ้นใหม่หรือสนใจศึกษาหาความรู้ในเรื่องใหม่

4.2.2 การเชื่อมโยงเรียงร้อย (Chaining) เป็นการเชื่อมโยงสารสนเทศจากการอ้างอิง

4.3.3 การสำรวจเลือกดู (Browsing) เป็นการค้นหาโดยมีเรื่องที่ต้องการหรือสนใจอย่างกว้างๆ

4.3.4 การแยกแยะ (Differentiating) เป็นการแยกแยะสารสนเทศที่แสวงหาได้โดยใช้เกณฑ์ต่างๆ เช่น หมวดหมู่ ชื่อเรื่อง

4.3.5 การตรวจตรา (Monitoring) เป็นการตรวจตราสารสนเทศใหม่ในสาขาที่ตนสนใจหรือคุ้นเคย

4.3.6 การดึงสารสนเทศออกมา (Extracting) เป็นการดึงสารสนเทศออกมาอย่างเฉพาะเจาะจง กล่าวคือไม่ได้ดึงมาใช้ทั้งหมดจากสารสนเทศนั้น เช่น สถิติ คำกล่าวหรือคำพูดสำคัญ เป็นต้น

4.3.7 การตรวจสอบ (Verifying) เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของสารสนเทศที่ได้รับ

4.3.8 การจบ (Ending) เป็นการแสวงหาสารสนเทศขั้นสุดท้ายเพื่อเก็บรวบรวมสารสนเทศที่แสวงหาได้ทั้งหมดเข้าด้วยกัน และให้เกิดความแน่ใจว่าได้สารสนเทศในระดับที่ต้องการแล้ว

5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิผล

องค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานมาเป็นเวลาอย่างน้อย 3 ทศวรรษ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานนั้นวัตถุประสงค์สำคัญคือการลดต้นทุนทั้งด้านบุคลากร และระยะเวลาในการทำงาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมุ่งเน้นไปที่การทราบข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และทันการ ทั้งนี้เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องในการทำงาน ครรชิต มาลัยวงศ์ (2549)

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ มักนำระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System-DSS) มาใช้เพื่อช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร ระบบนี้จำลองลักษณะการตัดสินใจด้วยการนำค่านำเข้าของการตัดสินใจมาคำนวณด้วยวิธีทางคณิตศาสตร์และสถิติ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่อาจเกิดจากการตัดสินใจนั้น ๆ ในการใช้ระบบดังกล่าวผู้ใช้จะกำหนดเงื่อนไขและค่าต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ระบบคำนวณและแสดงผลรูปแบบของผลการตัดสินใจ สารสนเทศจากระบบจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในเรื่องนั้นๆ

นอกจากการนำข้อมูลในองค์กรมาศึกษาแล้ว ผู้บริหารจำเป็นต้องศึกษาข้อมูลจากภายนอกด้วย เพื่อให้เห็นภาพชัดเจนของตลาด หรือสถานการณ์ในการประกอบกิจการ สามารถคาดการณ์แนวโน้มระยะสั้นและระยะยาวขององค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอกได้ ระบบที่กล่าวมาเรียกว่าระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System-EIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิผลในองค์กร ยังรวมถึงระบบสารสนเทศ สำนักงานหรือระบบโอไอเอส (Office Information System-OIS) โดยนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น ชุดโปรแกรมสำนักงาน ประกอบด้วย โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางทำการ โปรแกรมนำเสนอ และโปรแกรมการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ระบบที่กล่าวมาเป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิผลโดยรวมขององค์กร ทั้งงานในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร อย่างไรก็ตาม องค์กรย่อมประกอบด้วยบุคลากรที่ทำงานภายใน การเพิ่มประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรจึงมีความจำเป็นเช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรหรืออาจเรียกว่าการเพิ่มประสิทธิผลส่วนบุคคลในสำนักงานนั้นย่อมส่งผลถึงประสิทธิผลในสำนักงานและองค์กรโดยรวมด้วย

ในปัจจุบันบุคลากรในองค์กรต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานด้วยกันทั้งสิ้น ในกรณีบุคลากรที่ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานนั้นเป็นกลุ่มที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะที่หลากหลายมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มนี้มักเกี่ยวข้องกับข้อมูลและสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการผลิต การจัดหมวดหมู่ การจัดเก็บ การค้นคืน รวมทั้งการประมวลข้อมูลและสารสนเทศ

ต่างๆ เพื่อการเพิ่มผลิตผลส่วนบุคคล โดยในแต่ละวันภารกิจของบุคลากรเหล่านี้ต้องเกี่ยวข้องกับสารสนเทศจำนวนมาก อาทิ การติดตามสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับงานของตนและเรื่องทั่วไปจากสื่อหลากหลายประเภท การติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากทั้งที่อยู่ในท้องถิ่นเดียวกันหรืออยู่นอกโลก การนัดหมายทั่วไป การประชุม การจดบันทึกช่วยจำ การติดตามงาน เป็นต้น บุคลากรระดับที่ใช้ความรู้ในการปฏิบัติงานยุคใหม่ ซึ่งคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Literate) จึงมีความสามารถในการจัดการกับสารสนเทศส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.1 การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล

บุคคลควรมีการวางแผนด้านสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal Information Plan) ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าสารสนเทศประเภทใดมีความสำคัญหรือจำเป็นต่อตนเอง และควรจัดเก็บสารสนเทศนั้นๆ อย่างไรเพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการ คำว่า “ส่วนบุคคล” ในที่นี้ หมายถึง การที่บุคคลมีความต้องการหรือความจำเป็นในการใช้สารสนเทศหนึ่ง ๆ ในการประกอบกิจการหรือการดำรงชีวิตประจำวัน สารสนเทศชิ้นหนึ่งอาจเป็นสารสนเทศที่สำคัญหรือจำเป็นต่อบุคคลหนึ่ง แต่อาจไม่เป็นที่ต้องการของอีกบุคคลหนึ่งเลยก็ได้

แนวคิดเกี่ยวกับการวางแผนด้านสารสนเทศส่วนบุคคลต้องอาศัยทักษะหลายด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านการจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการประกอบกิจการงานและการดำรงชีวิตในปัจจุบัน แนวคิดนี้เรียกว่า การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal Information Management-PIM)

การจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลให้ประสบความสำเร็จมีขั้นตอนดำเนินการหลายขั้นตอนดังนี้

1. การวิเคราะห์ความต้องการสารสนเทศของตนเอง
2. การสำรวจและทดลองระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล ที่มีอยู่ในตลาด
3. การพัฒนาความรู้และทักษะที่จำเป็น
4. การนำเอาระบบที่ได้กำหนดแล้วมาใช้งาน
5. การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ

พัฒนามักประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานหลักสามฟังก์ชันเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้ ได้แก่ ฟังก์ชันนัดหมาย ฟังก์ชันติดตามงาน และฟังก์ชันติดต่อสื่อสาร

นอกจากระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลจะเน้นตอบสนองความต้องการด้านสารสนเทศ แต่ละบุคคลแล้ว การพัฒนาระบบดังกล่าวได้คำนึงถึงการเชื่อมโยงสารสนเทศส่วนบุคคลของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันเข้าด้วยกัน โดยผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เรียกว่า การจัดการสารสนเทศ

ของกลุ่ม (Group Information Management-GIM) โดยมีความพยายามที่จะพัฒนา ระบบจัดการสารสนเทศของกลุ่ม (Group Information Manager-GIM) ซึ่งถือว่าการพัฒนาเกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล

5.2 ประเภทของระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล

การจำแนกประเภทของระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคล อาจจำแนกได้สองวิธี คือ จำแนกตามรูปลักษณะ และจำแนกตามฟังก์ชันการทำงาน

5.2.1 การจำแนกตามรูปลักษณะ ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลอาจจำแนกตามรูปลักษณะได้สองประเภท ได้แก่ ประเภทโปรแกรมสำเร็จ และประเภทอุปกรณ์เฉพาะ

ประเภทโปรแกรมสำเร็จ ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลประเภทโปรแกรมสำเร็จมีทั้งแบบที่ใช้งานอิสระ (Stand Alone Version) และประเภทที่ใช้งานผ่านระบบเครือข่าย (Network Version) ส่วนฟังก์ชันการทำงานหลัก ได้แก่ การนัดหมาย การติดตามงาน และการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบัน โปรแกรมประเภทนี้ผลิตจากหลายบริษัทและมีความแตกต่างกันทั้งระดับความสามารถในการทำงานและราคา บางบริษัทได้รวมโปรแกรมประเภทนี้เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมสำเร็จที่ใช้ในงานสำนักงานทั่วไป ตัวอย่างเช่น โปรแกรมไมโครซอฟต์เอาท์ลุค (Microsoft Outlook) เป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมไมโครซอฟต์ออฟฟิศ (Microsoft Office) ประเภทอุปกรณ์เฉพาะ ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลประเภทอุปกรณ์เฉพาะซึ่งมีลักษณะพิเศษบ่งบอกความเป็นส่วนบุคคลนั้น เป็นการรวมเอาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์เข้าด้วยกันในลักษณะเฉพาะ ขนาดเล็กกะทัดรัด พกพาสะดวก ใช้กระแสไฟฟ้าตรงจากแบตเตอรี่เป็นหลัก มีความสามารถด้านการสื่อสารซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมใช้แพร่หลายโดยเรียกว่าสมาร์ตโฟน (Smartphone)

สมาร์ตโฟน วิกีพีเดีย (2557) เป็นโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีความสามารถที่เพิ่มเติม นอกเหนือจากโทรศัพท์มือถือทั่วไป สมาร์ตโฟนได้ถูกมองว่าเป็นคอมพิวเตอร์พกพาที่ทำงานในลักษณะของโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยที่สามารถเชื่อมต่อความสามารถหลักของโทรศัพท์มือถือ เข้าร่วมกับระบบโปรแกรมของโทรศัพท์เอง สมาร์ตโฟนสามารถให้ผู้ใช้งานติดตั้งโปรแกรมเสริมสำหรับเพิ่มความสามารถของโทรศัพท์ตัวเอง โดยรูปแบบนั้นขึ้นอยู่กับแพลตฟอร์มของโทรศัพท์และระบบปฏิบัติการ โดยระบบปฏิบัติการสมาร์ตโฟนที่เป็นนิยม ได้แก่

- 1) ซิมเบียน (Symbian) ของบริษัทโนเกีย (Nokia)
- 2) แบล็กเบอรี่รีโอเอส (BlackBerry OS) ของบริษัทแบล็กเบอรี่ (Black Berry)
- 3) แอนดรอยด์ (Android) ของบริษัทกูเกิ้ล (Google)
- 4) ไอโอเอส (iOS) ของบริษัทแอปเปิ้ล (Apple)

5) วินโดวส์โมบาย (Windows Mobile) และวินโดวส์โฟน (Windows Phone) ของบริษัทไมโครซอฟต์ (Microsoft)

สมาร์ทโฟนมีฟังก์ชันการทำงานหลักที่มากับเครื่องซึ่ง ได้แก่ ฟังก์ชันนัดหมาย ฟังก์ชันติดตามงาน และฟังก์ชันการสื่อสาร สมาร์ทโฟนตอบสนองความต้องการด้านสารสนเทศส่วนบุคคลได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะบุคคลที่เดินทางเป็นประจำหรือที่ทำงานนอกสถานที่

5.2.2 การจำแนกตามฟังก์ชันการทำงาน ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลอาจจำแนกตามฟังก์ชันการทำงานได้สามประเภท ได้แก่ ประเภทพื้นฐาน ประเภทกึ่งซับซ้อน และประเภทซับซ้อน

ประเภทพื้นฐาน ระบบที่จัดอยู่ในประเภทซับซ้อนน้อยที่สุด โดยทั่วไปประกอบด้วยฟังก์ชันการทำงานสามฟังก์ชันหลักที่มีระดับความสามารถในการทำงานที่ไม่ซับซ้อน ได้แก่ ฟังก์ชันนัดหมายส่วนบุคคลที่ใช้เก็บข้อมูลการนัดหมายหรือปฏิทินการทำงานส่วนบุคคล ฟังก์ชันติดตามงานส่วนบุคคลที่ใช้จัดเก็บรายการงานที่จะทำ (Todo List) และฟังก์ชันติดต่อสื่อสารแบบพื้นฐานที่ใช้จัดเก็บข้อมูลชื่อ-สกุล ที่อยู่และหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลนั้นติดต่อด้วย นอกจากนี้ อาจมีโปรแกรมรรถประโยชน์ (Utility) ต่างๆ ช่วยเสริมด้วย เช่น บันทึกช่วยจำ นาฬิกาปลุก เครื่องคิดเลข เกม เป็นต้น

ประเภทกึ่งซับซ้อน ระบบที่จัดอยู่ในประเภทนี้เป็นระบบที่มีความซับซ้อนมากกว่า ระบบที่อยู่ในประเภทพื้นฐาน โดยทั่วไปประกอบด้วยฟังก์ชันทั้งหมดของประเภทพื้นฐาน และเพิ่มฟังก์ชันติดตามงานกลุ่มซึ่งช่วยให้ผู้ใช้ที่เป็นผู้บริหารสามารถติดตามความก้าวหน้าของงานหรือโครงการที่ทำเป็นกลุ่ม รวมทั้งจัดสรรบุคลากรและทรัพยากรสำหรับงานหรือโครงการต่างๆ

ประเภทซับซ้อน ระบบที่จัดในประเภทนี้เป็นระบบที่มีความซับซ้อนมากที่สุด โดยทั่วไปประกอบด้วยฟังก์ชันทั้งหมดของสองประเภทแรก และเพิ่มฟังก์ชันติดต่อสื่อสารแบบซับซ้อนทั้งที่ผ่านโทรศัพท์และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ยังมีฟังก์ชันนัดหมายกลุ่มซึ่งช่วยในการนัดประชุม ฟังก์ชันถ่ายโอนและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ใช้ด้วยกัน ระบบนี้เหมาะสมกับองค์กรที่มีการเชื่อมโยงการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

5.3 เกณฑ์การเลือกระบบสารสนเทศส่วนบุคคล

สิ่งที่ผู้ที่จะใช้ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลควรคำนึงถึงก่อนตัดสินใจเลือกใช้ระบบ ระบบหนึ่งคือ ทุกระบบมีข้อดีและข้อจำกัด นอกจากนี้แต่ละบุคคลย่อมมีความเป็นตัวของตัวเอง ทั้งในด้านความพอใจ วิธีการทำงาน วิธีการใช้ชีวิตส่วนตัว พื้นความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์เฉพาะ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อทางเลือกระบบได้ การพิจารณาเลือก

ระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลจึงมีข้อที่พึงพิจารณาทั้งผู้ที่จะใช้ระบบและตัวระบบหลายประการ ก่อนการตัดสินใจ ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

5.3.1 เป้าหมาย ในกรณีจะนำระบบจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลมาใช้ส่วนตัว ควรพิจารณาเป้าหมายส่วนบุคคลทั้งที่เกี่ยวกับชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวของผู้ใช้ระบบ ในกรณีจะนำระบบมาใช้ในการทำงานกลุ่มภายในองค์กร ควรพิจารณาเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งลักษณะ ประเภท และนโยบายหลักๆขององค์กรนั้นๆ

5.3.2 ความต้องการด้านสารสนเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบขอบเขตในการนำระบบมาใช้งาน เช่น ต้องการระบบนัดหมายส่วนบุคคลหรือนัดหมายกลุ่ม ต้องการระบบติดตามงานหรือไม่ และระบบสื่อสารในลักษณะใด

5.3.3 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าจะใช้ระบบทำงานในสภาพแวดล้อมอย่างไร เช่น เป็นการทำงานลักษณะคนเดียว หรือเป็นกลุ่ม

5.3.4 ความสามารถในการทำงาน ทั้งด้านคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) และประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าระบบนั้นๆ จะเหมาะสม สอดคล้องกับเป้าหมาย ความต้องการด้านสารสนเทศ และสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้จะใช้ระบบ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตหรือไม่

5.3.5 ราคา มีวัตถุประสงค์เพื่อให้จำกัดประเภทของระบบที่จะเลือกเพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณที่ตั้งไว้

5.3.6 ความยากง่ายในการใช้งาน ทั้งเรื่องการเข้าถึงระบบ การป้อนสารสนเทศเข้าสู่ระบบ รวมถึงฟังก์ชันการทำงานของแต่ละระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถประเมินได้ว่าระบบนั้นๆ จะเหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นฐานความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ระบบหรือไม่

5.3.7 ความยากง่ายในการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใดในการเรียนรู้ระบบ และจะคุ้มค่าหรือไม่กับเวลาที่ต้องเสียไป

5.3.8 การสนับสนุนด้านเทคนิค มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบว่าบริษัทผู้ผลิตหรือผู้แทนจำหน่ายระบบนั้นๆ จะมีการสนับสนุนด้านเทคนิค (technical support) หรือไม่ เพียงใด

5.3.9 การรับฟังความคิดเห็น มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบต่างๆ ที่มีจำหน่ายในท้องตลาดจากผู้ที่เคยใช้หรือกำลังใช้ระบบนั้นๆ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งในการตัดสินใจ

5.3.10 การทดลองใช้ระบบ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประเมินระบบจากการปฏิบัติ โดยทดลองใช้เฉพาะระบบที่คาดว่าจะนำมาใช้จริงซึ่งอาจทดลองมากกว่าหนึ่งระบบ ตามปกติ บริษัทผู้ผลิต

โปรแกรมจัดการสารสนเทศส่วนบุคคลมักจัดโปรแกรมเพื่อทดลองใช้ (Trial Version) ซึ่งสามารถดาวน์โหลดจากเว็บไซต์ของบริษัทนั้นและมีระยะเวลาทดลองใช้ตามที่บริษัทกำหนด

6. ความหมายของอาสาสมัคร

“อาสาสมัคร” หมายถึง บุคคลที่เสนอตัวทำงานด้วยความสมัครใจ (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน) และยังเป็นคำเทียบเคียงความหมายกับภาษาอังกฤษว่า “Volunteer” มีความหมายว่าเป็นการสมัครใจทำงานใดๆ โดยไม่รับค่าตอบแทน

Susan J. Ellis และ Katerines H. Noyes (อ้างในศุภรัตน์ รัตนมุขย์, 2548) ให้ความหมายว่าเป็นการเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่จากความหมายนี้จะเห็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

1. การเลือก (Choose) เป็นการเน้นที่เจตจำนงที่อิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใดๆ
2. ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึง การกระทำที่มุ่งมั่นเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม
3. โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง (Without Monetary Profit) หมายถึง ไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไปแต่ไม่อาจเทียบได้กับค่าของสิ่งที่ได้กระทำ
4. ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ (Beyond Basic Obligations) หมายถึง สิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นหรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่

The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies the Inter-Parliamentary Societies และ United Nations Volunteers (2547) ให้ความหมายอาสาสมัครว่าอาสาสมัคร หรือความหมายเทียบเคียงกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษว่า “Volunteer” และ “Volunteerism” มีความหมายในแต่ละประเทศต่างกันขึ้นอยู่กับประเพณีและวัฒนธรรม ซึ่งอาจให้ความหมายอย่างกว้างว่า

1. อาสาสมัคร คือกลุ่มบุคคล องค์กร หรือ นิติบุคคล ที่ร่วมกันทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ โดยไม่แสวงหารายได้ โดยไม่ได้เป็นภาระที่เกี่ยวข้องจากการจ้างงาน การประกอบธุรกิจ หรือบริการสาธารณะ
2. อาสาสมัคร คือบุคคลที่เสียสละเวลา แรงงาน และฝีมือ จากภาระหน้าที่ปกติ โดยไม่ได้คาดหวังค่าตอบแทน เว้นเสียค่าใช้จ่ายจริงที่เกิดจากการทำงานอาสาเพื่อประโยชน์สาธารณะตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งที่เป็นเรื่องส่วนบุคคลอย่างไม่เป็นทางการ หรือเป็นทางการในนามขององค์กรไม่แสวงกำไร หรือหน่วยงานรัฐ หรือ องค์กรระหว่างประเทศ

กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2547) นิยามความหมายอาสาสมัครว่าหมายถึง บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกันแก้ไข และพัฒนาสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

กล่าวโดยสรุป อาสาสมัครคือผู้ที่ใช้แรงงานและความสามารถทำงานเสียสละด้วยความสมัครใจ แม้จะไม่ใช่น้ำหนักของตน ทั้งในรูปแบบส่วนบุคคลหรือองค์กร ไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

6.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นอาสาสมัคร

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นอาสาสมัคร สุภรัตน์ รัตนมูขัย (2548) เราอาจแบ่งปัจจัยนี้เป็น 2 ประเภทด้วยกันคือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล คือ สิ่งที่เป็นทุนเดิมของตนเอง ได้แก่ การศึกษาและทักษะฝีมือต่างๆ โดย Penny Edgell Becker and Pawan H. Dhingra (2544) พบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาและอาชีพสูงมีแนวโน้มจะร่วมเป็นอาสาสมัคร 2) ปัจจัยทางสังคม ได้แก่ ระบบเครือข่ายด้านสังคมต่างๆ เช่น เพื่อนๆ ที่สนใจงานด้านอาสาสมัครเช่นกัน ครอบครัวสนับสนุน ความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว การนับถือศาสนา

Hamilton, Matthew and Hussain (2545) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมให้วัยรุ่นเป็นอาสาสมัครในสหรัฐอเมริกา พบว่าเชื่อมโยงกับปัจจัยข้างต้นหลายประการคือ

1. วัยรุ่นในกลุ่มที่มีผู้ปกครองเป็นหรือเคยเป็น อาสาสมัครมาก่อนมีแนวโน้มที่จะเป็นอาสาสมัครสูงกว่าวัยรุ่นที่ผู้ปกครองไม่ได้มีประสบการณ์นั้นมาก่อน
2. บิดามีอิทธิพลต่อการเข้าเป็นอาสาสมัครของวัยรุ่นโดยอาสาสมัครวัยรุ่น มากกว่าร้อยละ 88 มีบิดาเป็น หรือเคยเป็น อาสาสมัครมาก่อน
3. ประสบการณ์การทำงานช่วยเหลือสังคมในวัยเด็กถึงช่วงวัยรุ่นตอนต้น มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเป็น อาสาสมัคร โดยที่อาสาสมัครวัยรุ่น 80% รายงานว่าเคยมีประสบการณ์ในช่วงวัยดังกล่าวในการช่วยงานในโบสถ์ หรือไม่ก็เป็น งานกิจกรรมกลุ่ม/ สโมสรของโรงเรียน
4. การถูกชักชวน (Asking Factor) ให้เป็น อาสาสมัคร ซึ่งพบว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการเป็นอาสาสมัครมาก โดยพบว่า 93% ของวัยรุ่นที่ถูก ชักชวน ได้เข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร
5. การได้เข้าร่วมพิธีกรรมทางศาสนาอย่างเป็นทางการ ปกติมีความเชื่อมโยงกับการเข้าเป็นอาสาสมัคร โดยมีอาสาสมัครวัยรุ่น 7 ใน 10 คน ที่มักจะไปโบสถ์เพื่อร่วมกิจกรรมทางศาสนาเป็นประจำ ในทุกสัปดาห์ หรืออย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
6. การได้เรียนหรือเคยเรียนวิชาที่เกี่ยวข้องกับการบริการชุมชนในโรงเรียน เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการเข้าเป็นอาสาสมัครมากกว่าวัยรุ่นที่ไม่เคยเรียนวิชา ดังกล่าว

7. วิทยุคนที่เข้าเป็นอาสาสมัครส่วนใหญ่มีความเชื่อว่า ปัญหาทางสังคมต่าง ๆ เช่น ความยากจน ความสิ้นหวัง ของผู้คน เป็นสิ่งที่สามารถแก้ไขและเยียวยาด้วย การดำเนินงานของอาสาสมัคร

นอกเหนือจากปัจจัยที่สนับสนุนดังกล่าวแล้ว วิทยุส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร ได้กล่าวถึงเหตุผลส่วนตัวที่ร่วมเป็นอาสาสมัคร คือ

1. รู้สึกสงสารและเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก
2. เป็นโอกาสที่จะได้ทำในสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตน
3. มีความเชื่อว่าถ้าตนได้ช่วยเหลือผู้อื่นผู้อื่นก็จะให้ความช่วยเหลือตนเช่นกัน
4. มีความเชื่อว่า “สังคมจะดีขึ้น ถ้าผู้คนทั้งหลายใส่ใจซึ่งกัน และกัน”
5. ทำให้ตนเองมีความรู้สึกที่ดีขึ้นเมื่อตนเองให้ความใส่ใจแก่ผู้อื่น

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นอาสาสมัครส่วนใหญ่จะเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลที่อยากช่วยเหลือผู้อื่น อย่างไรก็ตามต้องได้รับปัจจัยทางสังคมเข้ามากระตุ้น โดยเฉพาะเครือข่ายทางสังคม เพื่อให้เกิดการตัดสินใจไปทำหน้าที่อาสาสมัคร

6.2 แนวปฏิบัติของอาสาสมัคร

แนวปฏิบัติ (Code of conduct) เป็นหลักการทั่วไปของอาสาสมัครที่ครอบคลุมทั้งอาสาสมัครที่เป็นบุคคล และองค์กรอาสาสมัคร ที่ควรปฏิบัติในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร The International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies the Inter-Parliamentary Societies และ United Nations Volunteers (2547) ได้กล่าวถึงแนวปฏิบัติของอาสาสมัคร 3 ด้านด้วยกัน ดังนี้

6.2.1 สิทธิพื้นฐานของอาสาสมัคร

- 1) สิทธิในการรับข่าวสาร การอบรม ผู้ดูแล และการสนับสนุนได้เทคนิคที่จำเป็นในการทำหน้าที่
- 2) การประกันความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ หรือการเจ็บป่วย ที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่อาสาสมัคร
- 3) สิทธิในการทำงานในสภาวะที่ปลอดภัย มั่นคง และมีสุขภาวะที่ดี
- 4) สิทธิในการเบิกค่าใช้จ่ายที่สมเหตุสมผล อันเกิดจากการทำหน้าที่อาสาสมัครรวมทั้ง การได้รับการสนับสนุนด้านอาหาร ที่พัก เมื่ออาสาสมัครได้รับมอบหมายหน้าที่ ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากองค์กรที่จัดการงานอาสาสมัคร
- 5) การได้รับการยกย่องและจดจำ ในการทำหน้าที่อาสาสมัครจนสิ้นสุดภารกิจ

6.2.2 หน้าที่ของอาสาสมัคร

- 1) เคารพในวัตถุประสงค์ และยอมรับในข้อบังคับขององค์การที่ตนเป็นอาสาสมัคร
- 2) เคารพในสิทธิ ความเชื่อ และความเห็น ของผู้ได้รับประโยชน์จากงานอาสาสมัคร
- 3) เข้าร่วมการฝึกอบรมที่จำเป็นต่องานอาสาสมัคร ที่จัดขึ้นโดยองค์การที่ตนเป็นอาสาสมัคร

6.2.3 ความรับผิดชอบขององค์การอาสาสมัคร

- 1) มีนโยบายที่เหมาะสมในการรับประกันความเสี่ยงของอาสาสมัคร ที่ครอบคลุมถึงความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ หรือ การเจ็บป่วยที่เกี่ยวข้องกับการทำหน้าที่อาสาสมัคร
- 2) ให้อาสาสมัครเบิกค่าใช้จ่ายเพื่อทำให้การทำหน้าที่อาสาสมัครเป็นไปได้โดยสมบูรณ์ โดยขึ้นอยู่กับความสมเหตุสมผล และสอดคล้องกับอาสาสมัคร
- 3) ให้ปัจจัยพื้นฐานที่เหมาะสมในการทำหน้าที่อาสาสมัคร
- 4) ให้ข้อมูลที่เหมาะสมกับอาสาสมัครขององค์การ บนพื้นฐานและเงื่อนไขของการทำหน้าที่อาสาสมัครที่ได้รับมอบหมาย
- 5) ให้การฝึกอบรมที่เหมาะสมกับอาสาสมัคร
- 6) ทำให้เกิดสภาวะการทำงานที่ปลอดภัย บนพื้นฐานและเงื่อนไขของการทำหน้าที่อาสาสมัคร
- 7) ให้การยกย่อง ในการทำหน้าที่ของอาสาสมัครจนสิ้นสุดภารกิจ
- 8) ยอมรับความเสียหายหรือการบาดเจ็บ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำหน้าที่อาสาสมัคร ทั้งที่มีการปฏิบัติอย่างระมัดระวังและเป็นความตั้งใจที่ดี

แนวปฏิบัติของอาสาสมัครในแคนาดา นั้นสอดคล้องกับแนวปฏิบัติทางสากลและองค์การอาสาสมัครแห่งสหประชาชาติ ที่กล่าวมาข้างต้น โดย Weaver, Liz (2555) กล่าวว่า แนวปฏิบัติของอาสาสมัครในแคนาดามี 3 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. คุณค่าของอาสาสมัคร คือ เนื้อหาหลักของคุณค่า และความสำคัญของอาสาสมัครในองค์การอาสาสมัคร และต่อสังคมของแคนาดา มีแนวปฏิบัติดังนี้
 - 1.1 อาสาสมัครจำเป็นต้องมีความเป็นประชาธิปไตย โดยส่งเสริมความรับผิดชอบของพลเมือง การมีส่วนร่วม และปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
 - 1.2 อาสาสมัครทำให้ชุมชนเข้มแข็ง ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา โดยตอบสนองกับความต้องการของชุมชน

1.3 อาสาสมัครต้องได้รับประโยชน์ทั้งตัวอาสาสมัครเองและต่อองค์การอาสาสมัคร เป็นการเพิ่มศักยภาพขององค์การเพื่อบรรลุเป้าหมาย และเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้มีส่วนในการเพิ่มศักยภาพนั้น

1.4 อาสาสมัครจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์อันดี อาสาสมัครถูกคาดหวังว่าจะทำหน้าที่อย่างให้เกียรติ ความเคารพ และตอบสนองต่อผู้ที่อาสาสมัครร่วมงานด้วย

2. หลักการของอาสาสมัคร คือ รายละเอียดของหลักการทำงานระหว่างองค์การอาสาสมัคร และอาสาสมัคร มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.1 องค์การอาสาสมัครต้องระลึกว่าอาสาสมัครเป็นทรัพยากรมนุษย์ ที่ตกลงมาทำหน้าที่อาสาสมัคร ในโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมต่อการทำหน้าที่อาสาสมัคร องค์การอาสาสมัครจะต้องปฏิบัติให้การทำหน้าที่อาสาสมัครมีประสิทธิภาพ และองค์การอาสาสมัครต้องให้ความปลอดภัยและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนกับการทำหน้าที่อาสาสมัคร

2.2 อาสาสมัครมีข้อตกลงที่น่าเชื่อถือต่อองค์การอาสาสมัคร อาสาสมัครจะทำหน้าที่โดยให้ความเคารพผู้ได้ประโยชน์และชุมชน และตอบสนองในเรื่องต่างๆ อย่างให้เกียรติ

3. มาตรฐานขององค์การอาสาสมัคร คือ มาตรฐานที่องค์การจะใช้ตัดสินใจพัฒนาหรือประเมิน การทำหน้าที่อาสาสมัคร มีแนวปฏิบัติดังนี้

3.1 ผู้อำนวยการและเจ้าหน้าที่อาวุโสรับทราบและสนับสนุนการทำหน้าที่อาสาสมัครเพื่อทำให้ภารกิจขององค์การสำเร็จ

3.2 นโยบายและการปฏิบัติ ที่ถูกใช้ในองค์การมีกรอบการทำงานที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการทำหน้าที่อาสาสมัคร

3.3 บุคคลที่ผ่านคุณสมบัติ จะเป็นผู้รับผิดชอบดูแลการทำหน้าที่ของอาสาสมัคร

3.4 มีความชัดเจน และสอดคล้องกันตั้งแต่การสื่อสาร จนไปถึงการคัดเลือกอาสาสมัคร

3.5 การมอบหมายงานให้อาสาสมัครตามวัตถุประสงค์ขององค์การและอาสาสมัคร เป็นไปอย่างมีเป้าหมาย และสะท้อนถึงความสามารถที่ต่างกันของอาสาสมัคร ความต้องการและประวัติการเป็นอาสาสมัครของแต่ละคน

3.6 การรับอาสาสมัครควรเปิดให้มีความหลากหลายในแหล่งที่มาของอาสาสมัคร

3.7 อาสาสมัครต้องรับการปฐมนิเทศจากหน่วยงานอาสาสมัครถึงนโยบายและวิธีปฏิบัติหน้าที่ และรับการฝึกอบรมสำหรับการทำหน้าที่อาสาสมัคร

3.8 อาสาสมัครจะได้รับการดูแลงานจากผู้ดูแลในระดับที่เหมาะสม ขึ้นอยู่กับภารกิจและได้รับโอกาสที่จะรับรู้การประเมินหรือให้ความคิดเห็นกลับไปยังผู้ดูแล

3.9 อาสาสมัครต้องได้รับการปฏิบัติอย่างดีในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่าขององค์กร

3.10 การเป็นอาสาสมัครต้องได้รับการยกย่องทั้งวิธีที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

จะเห็นได้ว่าแนวปฏิบัติของอาสาสมัครนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ส่วนด้วยกัน คือ อาสาสมัคร และองค์กรอาสาสมัคร ซึ่งมีบทบาทและหน้าที่ต่างกัน แต่มีการทำงานที่เกี่ยวข้องกัน จากแนวทางปฏิบัติข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า อาสาสมัครเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าขององค์กรอาสาสมัคร อันที่จะทำให้งานประจักษ์ประสงค์ที่ตั้งใจไว้ แม้อาสาสมัครจะไม่มีค่าตอบแทน แต่เป็นหน้าที่ที่องค์กรอาสาสมัครต้องให้ข้อมูลอาสาสมัครอย่างเพียงพอ อำนาจการให้อาสาสมัครสามารถทำงานได้อย่างมั่นคง ปลอดภัยตามความเหมาะสม รวมทั้งมีการอบรมเพิ่มศักยภาพอาสาสมัครให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ที่สำคัญต้องมีการยกย่องอาสาสมัครที่ทำหน้าที่จนจบภารกิจ ด้านอาสาสมัครเอง ต้องทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยยึดข้อตกลง หรือระเบียบข้อปฏิบัติ ขององค์กรอาสาสมัครอย่างเคร่งครัด เคารพผู้ร่วมงาน และผู้ได้รับประโยชน์ที่อาสาสมัครไปปฏิบัติงาน ยึดหลักประชาธิปไตย และความต้องการของชุมชนในการทำหน้าที่

6.3 การบริหารจัดการอาสาสมัคร

การดำเนินการเรื่องใดๆ ก็ตามต้องมีการบริหารจัดการเข้ามาเกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ อาสาสมัครเป็นกิจกรรมที่ต้องมีการบริหารจัดการ โดยมีองค์การอาสาสมัครเข้ามามีบทบาทสำคัญ สุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551) ให้ความหมาย การบริหารจัดการอาสาสมัคร คือ ระบบจัดการงานอาสาสมัครที่มีรายละเอียดที่แตกต่างจากการบริหารจัดการองค์กรธุรกิจหรือหน่วยราชการโดยทั่วไป กล่าวคือ ระบบจัดการอาสาสมัครเป็นการควบคุมและอำนวยความสะดวกบุคคลที่ไม่ใช่พนักงานหรือลูกจ้างขององค์กรที่เป็นผู้ทำงานเป็นอาสาสมัครและมีรายได้จากการทำอาชีพนั่น แต่อาสาสมัครเป็นบุคคลที่ไม่ได้ทำงานในองค์กรนั้นและมีรายได้จากการทำงานนั้น โดยการทำงานนั้นเป็นการอุทิศตนทำงานให้กับองค์กรด้วยความเชื่อและศรัทธาในเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ขององค์กร นอกจากนี้อาสาสมัครยังมาจากหลากหลายอาชีพ หน้าที่การงาน เพศ วัย และสถานะทางสังคมที่แตกต่างกัน ดังนั้น การบริหารจัดการงานอาสาสมัครจึงมีลักษณะพิเศษที่เฉพาะ

สุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551) ได้กล่าวถึงแนวคิดการบริหารจัดการงานอาสาสมัครมักเน้น วงจรการจัดการงานอาสาสมัคร โดยประกอบด้วยเรื่องการวางแผน การคัดเลือก การปฐมนิเทศและฝึกอบรม การนิเทศงานและการประเมินผล และการยกย่องเชิดชูเกียรติ



ภาพที่ 2.3 วงจรกิจการบริหารจัดการงานอาชีวศึกษา

ที่มา: สุภรัตน์ รัตนมูขัย (2551)

6.3.1 การวางแผน คือ การจัดการที่เกี่ยวกับการตั้งเป้าหมาย และการตัดสินใจดำเนินการอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยการวางแผนงานอาชีวศึกษาประกอบด้วย 4 เรื่องสำคัญคือ

- 1) การออกแบบตำแหน่งงานอาชีวศึกษา
- 2) การจัดทำใบสมัครของผู้สนใจเป็นอาสาสมัคร
- 3) การพัฒนาแนวทางและกระบวนการสมัครเป็นอาสาสมัคร
- 4) การให้ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่บุคลากร/ เจ้าหน้าที่ขององค์กรที่

ทำงานกับอาสาสมัคร

6.3.2 การคัดเลือกอาสาสมัคร (Recruitment) ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญอีกช่วงหนึ่ง โดยมีสิ่งที่จะต้องคำนึงเบื้องต้นคือ คุณลักษณะของอาสาสมัครที่ต้องการ เหตุผลสำคัญที่บุคคลเหล่านี้สนใจจะมาเป็นอาสาสมัคร เราจะหาบุคคลเหล่านี้ได้ที่ไหนและเมื่อใด และเราจะใช้สื่ออะไรที่สามารถดึงดูดผู้ที่มีศักยภาพเหล่านี้มาเป็นอาสาสมัคร จากนั้นจึงเป็นกระบวนการค้นหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาเป็นอาสาสมัคร

6.3.3 การประชุมและฝึกอบรม (Orientation and Training) คือการสร้างหลักประกันว่า สมาชิกขององค์กรหรืออาสาสมัครจะมีความรู้และทักษะอย่างพอเพียงต่อการปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพในความรับผิดชอบภารกิจใหม่ รวมทั้งเงื่อนไขการทำงานและสภาพแวดล้อมใหม่

6.3.4 การนิเทศงานและการประเมินผล (Supervision and Evaluation) หลักการ

นิเทศและประเมินอาสาสมัครมีลักษณะเดียวกับการประเมินบุคคลกร โดยทั่วไปขององค์กร

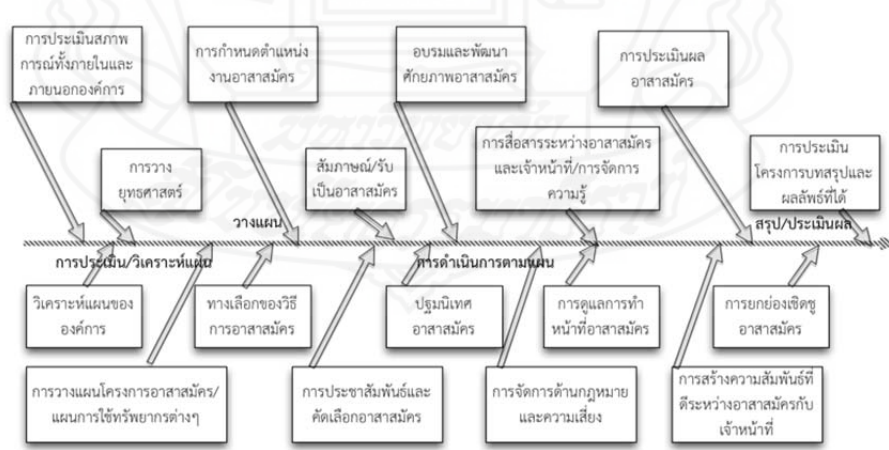
1) การนิเทศงาน อาสาสมัครจะต้องได้รับการสนับสนุนเรื่องแนวทางและวิธีการที่ถูกต้องขณะปฏิบัติงาน โดยผู้ที่มีความรู้เรื่องงานและองค์กร การนิเทศงานจะต้องมีความชัดเจนและรับรู้ร่วมกันว่าใครรับผิดชอบเรื่องการนิเทศงาน

2) การประเมินผล เป็นการพิจารณาความสำเร็จของโครงการหรือองค์กร ขณะเดียวกัน เป็นการประเมินการปฏิบัติงานของอาสาสมัครและเป็นแนวทางในการพัฒนางานอีกด้วย อย่างไรก็ตามเกณฑ์การประเมินที่ใช้ประเมินอาสาสมัครต้องชัดเจน อาสาสมัครและผู้นิเทศต้องรับรู้ เกณฑ์ประเมินร่วมกันตั้งแต่ช่วงปฐมนิเทศ

6.3.5 การยกย่องเชิดชูเกียรติ (Recognition) เป็นการเชิดชูเกียรติและเป็นแรงจูงใจให้

กับอาสาสมัครที่ทำหน้าที่จนบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายขององค์กร การยกย่องเชิดชูเกียรติ อาจแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ การให้รางวัล และการให้การยอมรับ

คู่มือการจัดการอาสาสมัคร Tracy Daniel Connors (2555) ได้ให้ตัวแบบกระบวนการจัดการอาสาสมัครไว้ ซึ่งทำให้เห็นภาพของกระบวนการจัดการอาสาสมัครที่ชัดเจนขึ้น และมีรายละเอียดเพิ่มเติมจากคำอธิบายการจัดการอาสาสมัครของ ศุภรัตน์ โดยมีมิติด้านช่วงเวลาที่เหมาะสมของการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน



ภาพที่ 2.4 กระบวนการจัดการอาสาสมัคร

ที่มา: Tracy Daniel Connors (2555)

จากภาพ 2.4 แสดงให้เห็นพื้นฐานของขั้นตอนการจัดการโครงการ โดยทั่วไปคือ การประเมินและวิเคราะห์แผน การวางแผน การดำเนินการตามแผน และการสรุปและประเมินผล กระบวนการจัดการอาสาสมัคร มีการดำเนินการเป็นลำดับให้สอดคล้องกับขั้นตอนการจัดการโครงการ โดยมีลำดับการดำเนินการ ดังนี้

1. การประเมินสภาพการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
2. การวิเคราะห์แผนขององค์กร
3. การวางแผนยุทธศาสตร์
4. การวางแผนโครงการอาสาสมัคร และการวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ เพื่อกิจกรรมอาสาสมัคร
5. การเลือกวิธีการทำงานของอาสาสมัคร เช่น เป็นอาสาสมัครระยะสั้นเป็นอาสาสมัครทำงานแบบออนไลน์ หรืออยู่ในพื้นที่ระยะยาว เป็นต้น
6. การกำหนดตำแหน่งงานอาสาสมัคร
7. การประชาสัมพันธ์และคัดเลือกอาสาสมัคร
8. การสัมภาษณ์และรับอาสาสมัคร
9. การปฐมนิเทศอาสาสมัคร
10. การอบรมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร
11. การจัดการด้านกฎหมายและความเสี่ยง
12. การดูแลการทำหน้าที่อาสาสมัคร
13. การสื่อสารและการจัดการความรู้
14. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาสาสมัครกับเจ้าหน้าที่
15. การประเมินผลอาสาสมัคร
16. การยกย่องเชิดชูอาสาสมัคร
17. การประเมินผลโครงการและสรุปผลลัพธ์

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการจัดการอาสาสมัคร นอกจากมีขั้นตอนหลักๆ คือ การวางแผน การคัดเลือก การปฐมนิเทศและฝึกอบรม การนิเทศงานและการประเมินผล และการยกย่องเชิดชูเกียรติ ยังมีขั้นตอนที่สอดคล้องกับการจัดการโครงการอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัครทั้งการประเมินวิเคราะห์แผนและความเป็นไปได้ของโครงการ การวางแผน การดำเนินการและการประเมินผล การจัดการอาสาสมัคร ขององค์กรอาสาสมัคร ไม่ใช่กระบวนการที่ทำเสร็จเพียงหนึ่งครั้งแล้วสิ้นสุด แต่เป็นกระบวนการที่ทำต่อเนื่องเป็นพลวัต และมีการพัฒนาเนื่องด้วยมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างอาสาสมัครกับองค์กรอาสาสมัคร ดังนั้นการทำกระบวนการอาสาสมัครอย่างสม่ำเสมอ จะ

ทำให้มีอาสาสมัครซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์อันมีคุณค่าเพิ่มขึ้น และการยกย่องบุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัคร จะทำให้เกิดแรงจูงใจให้บุคคลเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครด้วยความภาคภูมิใจ

7. เครือข่ายจิตอาสา

7.1 ความเป็นมา

หลังจากประเทศไทยประสบภัยธรรมชาติ “คลื่นยักษ์สึนามิ” ในปี 2547 ทำให้คนไทยจำนวนมากหลังไหลเข้าไปช่วยเหลือเพื่อนร่วมชาติอย่างเสียสละ จนมีคำกล่าวที่ว่า “เหตุการณ์สึนามิเป็นจุดเริ่มต้นขบวนการอาสาสมัครยุคใหม่ของสังคมไทย” เครือข่ายจิตอาสา (2553)

จากนั้นในปี 2548 หลังจากท้องที่กรต่างๆ อาทิภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งเคยเข้าไปให้ความช่วยเหลือพื้นที่ประสบภัย ได้กลับมาทบทวนการทำงานร่วมกันทำให้องค์กรต่างๆ มองเห็นศักยภาพของการทำงานร่วมกันแบบเครือข่าย ซึ่งจะเสริมพลังซึ่งกันและกันและขับเคลื่อนงานอาสาสมัครอย่างยั่งยืนต่อไปในสังคมไทย

เครือข่ายจิตอาสามีการดำเนินงานด้านการจัดการอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง ทั้งในสถานการณ์ปกติและในสถานการณ์ภัยพิบัติ ด้วยความมุ่งมั่นที่อยากเห็นสังคมไทย เป็น “สังคมแห่งจิตอาสา” ที่มีระบบการจัดการอาสาสมัครที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

“เครือข่ายจิตอาสา” มุ่งการจัดการข้อมูลและระบบเชื่อมต่อระหว่างผู้ให้และผู้รับให้มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันยังมีการขับเคลื่อนนโยบายและมาตรการด้านจิตอาสาซึ่งเป็นการทำงานอาสาสมัครตั้งแต่ต้นทาง อีกทั้งมีการรณรงค์และเผยแพร่งานจิตอาสาด้วยการสื่อสารที่ หลากหลาย นอกจากนั้นยังเน้นการส่งเสริมประสานงานและพัฒนาศักยภาพภาคส่วนต่างๆ เพื่อการขับเคลื่อนงานจิตอาสา และปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน อาสาสมัคร ตลอดจนช่วยระดมทุนเพื่อการทำงานด้านจิตอาสาที่ยั่งยืน

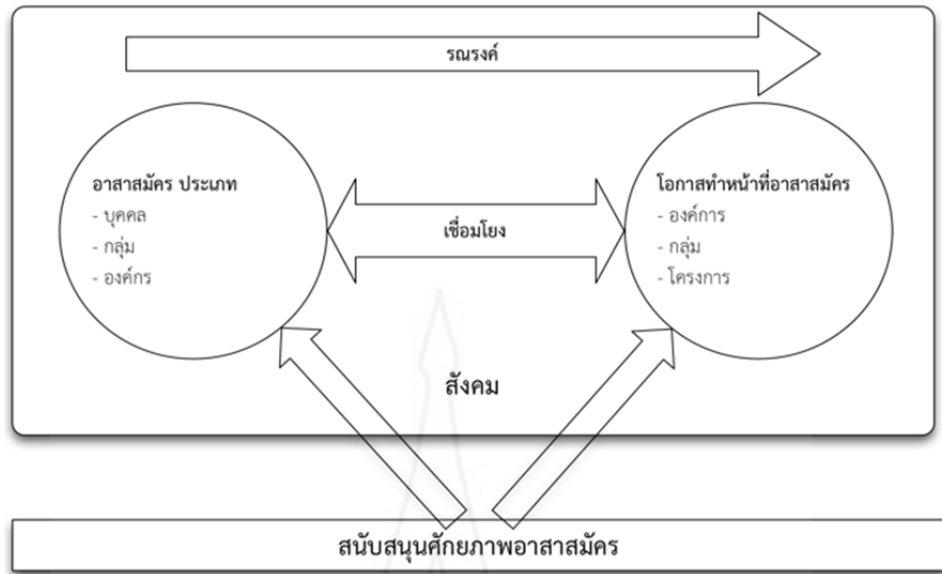
7.2 บทบาท และภารกิจ

7.2.1 การเป็นตัวกลาง เชื่อมประสานงานอาสาสมัคร ดำเนินการรวบรวมฐานข้อมูลจากทุกภาคส่วน ทั้งข้อมูลงานอาสาสมัคร (Volunteer Opportunities) และคนที่ต้องการเป็นอาสาสมัคร (Volunteer) โดยผ่านการสื่อสาร บนเว็บไซต์ www.volunteerspirit.org เป็นตัวกลางเชื่อมประสานงานอาสาสมัครให้ เกิดขึ้น นอกจากนี้เครือข่ายจิตอาสายังมีส่วนในการพัฒนาเว็บไซต์ให้กับองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น เว็บไซต์คนใจดี (www.konjaidee.com) ของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยเป็นฐานข้อมูล องค์กรสาธารณะประโยชน์ องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคธุรกิจ อาสาสมัคร องค์กรศาสนา และองค์กรชุมชน

7.2.2 การรณรงค์เผยแพร่จิตอาสา ผลิตสื่อทั้งแบบ online และ offline เพื่อเผยแพร่ข้อมูลและแนวคิด เกี่ยวกับงาน อาสาสมัคร อาทิ การจัดทำแผนที่ทำดี (Volunteer Map), การผลิตคลิปวิดีโอ, การทำ E-Newsletter ส่งให้สมาชิกรายเดือน, การจัด งานตลาดนัดอาสาสมัคร (Volunteer Street Fair) นอกจากนี้ยังเก็บรวบรวมและเผยแพร่ข่าวสารความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร เพื่อรณรงค์และสร้างแรงบันดาลใจให้สังคมตระหนักในคุณค่าของงานอาสาสมัคร และส่งเสริมให้คนอยากเป็นอาสาสมัครมากขึ้น รวมทั้งยกระดับสำนัก สารณะของประชาชนซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างยั่งยืน

7.2.3 การสร้างเครือข่ายและพื้นที่ของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกลุ่ม/องค์กรอาสาสมัครต่างๆ สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเครือข่ายภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินงานเรื่องจิตอาสาทั่วประเทศ โดยการจัดเวทีพบปะหรือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในภาคส่วนหรือกลุ่มต่างๆ เพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนนโยบายระดับประเทศต่อการส่งเสริมงานอาสาสมัคร อีกทั้งยังเป็นการพัฒนากลไกการทำงานที่เชื่อมโยงเครือข่ายต่างๆ ให้เกิดความ ร่วม มีระหว่างกัน ตัวอย่างงาน อาทิ การจัดเวทีพัฒนาข้อเสนอองานอาสาสมัครไทย ซึ่งร่วมกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, การจัดเวทีถอด บทเรียนการจัดการอาสาสมัครในสถานการณ์ภัยพิบัติ เป็นต้น

7.2.4 การบริหารจัดการอาสาสมัคร ดำเนินงานบริหารจัดการอาสาสมัครผ่านกิจกรรมอาสาสมัครทั้งที่ดำเนินการเองและร่วมมือกับองค์กร ภาคอื่นๆ อาทิ คู่มือบริหารจัดการอาสาสมัครสำหรับ มหกรรมดนตรีคนพิการเอเชีย-แปซิฟิก ร่วมกับมูลนิธิเพื่อเด็ก พิการ, คู่มือบริหาร จัดการอาสาสมัครสำหรับมหกรรมพลัง เยาวชน พลังสังคม ครั้งที่ 2 ร่วมกับมูลนิธิสยามกัมมาจล ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), ร่วมดำเนินการจัดตั้งศูนย์ประสานงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยภาคประชาชนกับมูลนิธิกระจกเงา ช่วงสถานการณ์ น้ำท่วมใหญ่ปลายปี 2554 เป็นต้น



ภาพที่ 2.5 บทบาทและภารกิจของเครือข่ายจิตอาสา

ที่มา: เครือข่ายจิตอาสา (2554)

จากภาพ 2.5 เห็นได้ว่าภารกิจของเครือข่ายจิตอาสาเน้นการทำงานใน 3 ประเด็นหลัก ๆ เพื่อส่งเสริมอาสาสมัครในสังคมไทย ดังนี้

สนับสนุนศักยภาพอาสาสมัคร หมายถึง ทำหน้าที่สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพของ 2 กลุ่มเป้าหมาย คือ องค์กรด้านงานอาสาสมัคร และ อาสาสมัครต่างๆ เพื่อให้เกิดระบบบริหารจัดการอาสาสมัครที่มีคุณภาพ รวมทั้งสร้างกระบวนการเรียนรู้แก่อาสาสมัครให้เกิดการพัฒนาตนเองและร่วมพัฒนาสังคมอีกด้วย

เชื่อมโยงอาสาสมัคร หมายถึง ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมระหว่างองค์กร กลุ่มโครงการทางสังคม ที่ต้องการอาสาสมัครไปช่วยงาน และ อาสาสมัคร ทั้งลักษณะ บุคคล กลุ่มองค์กร ที่ต้องการทำงานอาสาสมัคร

รณรงค์ หมายถึง ทำหน้าที่ในส่วน การณรงค์สาธารณะ เพื่อให้สังคมตระหนักและเข้าใจในคุณค่าของงานอาสาสมัครอย่างรอบด้านมากขึ้น นอกจากนี้ ได้มีส่วนใน การผลักดันเชิงนโยบาย โดยทำงานร่วมกับภาครัฐที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดกลไกสนับสนุนการทำงานอาสาสมัครที่ยั่งยืนในสังคม

จากองค์ประกอบและบทบาทภารกิจของเครือข่ายจิตอาสา จะเห็นได้ว่าเครือข่ายจิตอาสาเป็นองค์กรอาสาสมัคร ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงอาสาสมัครกับองค์กรอาสาสมัครอื่นๆ ในเครือข่าย อีกทั้งยังมีการดำเนินการเพื่อพัฒนาศักยภาพทั้งตัวอาสาสมัครเอง และองค์กรอาสาสมัครที่อยู่ใน

เครือข่าย รวมถึงการสื่อสารรณรงค์เพื่อให้การดำเนินการด้านอาสาสมัคร เป็นที่รู้จักและเข้าใจในสังคมอย่างกว้างขวาง

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยที่ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนี้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยเน้นประเด็นด้านอาสาสมัคร การสร้างเครือข่าย และการบริการสารสนเทศ

Zhiming Feng (2554) ได้ศึกษาเรื่องการสร้างตัวแบบระบบบริการสารสนเทศอาสาสมัครของกรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ระบบจัดการอาสาสมัคร ระบบ Call Center และระบบข้อความแบบมัลติมีเดีย (MMS) ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการทำงานอาสาสมัคร ในด้านการประกาศข่าวสารงานอาสาสมัครล่าสุด การสร้างระบบจัดการอาสาสมัครเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างโครงการอาสาสมัคร กับตัวอาสาสมัคร การพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครเพื่อการอบรมทางไกล การสร้างระบบประสานงานอาสาสมัครเพื่อรายงานความคืบหน้าในการทำงานอย่างรวดเร็ว ระบบสถิติเพื่อการวิเคราะห์และประเมินผลการทำงานของอาสาสมัคร ระบบกระจายข่าวสารความเคลื่อนไหวของงานอาสาสมัคร ระบบลوجิสติกเพื่อการขนส่ง และสนับสนุนงานอาสาสมัครและการสร้างศูนย์ call center เพื่อให้บริการตอบข้อซักถามและสนับสนุนการทำงานของอาสาสมัคร และ องค์กรอาสาสมัคร

Hall (2544) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศในองค์กรอาสาสมัครของแคนาดาว่าความสำเร็จของการบริการสารสนเทศ ไม่ใช่แค่การส่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ยังคงคำนึงถึงช่องทางในการส่งเพื่อนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้ด้วย นอกจากนี้ สารสนเทศที่ให้บริการในองค์กรอาสาสมัครควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) ออกแบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการเฉพาะที่เหมาะสมองค์กรอาสาสมัครในแต่ละแห่ง 2) มีรูปภาพหรือกราฟิกที่ดึงดูดผู้ใช้ 3) มีเนื้อหาที่เน้นกระชับและอ่านง่าย 4) ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

ภามิณี ปานน้อย (2553) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่ามีการส่งเสริมการใช้บริการด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

Vic และYvonne (2545) ได้ศึกษาเรื่องอาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual Volunteering) พบว่า การเติบโตของอาสาสมัครบนโลกเสมือนในอนาคตจะมีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในวงการอาสาสมัคร ทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสาร การรวมตัว และการแบ่งภารกิจงานของอาสาสมัครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางเครือข่าย

อินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะทางอีเมลและเว็บไซต์ อาสาสมัครที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถทำงานได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน และพบว่า หน้าที่การจัดการ การบริการบางอย่าง และการระดมทุนสามารถปรับไปใช้วิธีทำงานบนโลกเสมือนได้

อมรศรี รัศมีทัต (2548) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พบว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็กประกอบด้วย การพัฒนาฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร

เลอพงษ์ สวนสังข์ (2549) ศึกษาเรื่อง การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีทัศนะต่อประโยชน์การสร้างเครือข่ายอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเฉพาะเป็นแหล่งรวบรวมและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน นอกจากนี้ยังมีทัศนะด้านการสร้างผู้นำภายในกลุ่มเกี่ยวกับเครือข่ายอาสาสมัคร โดยเริ่มจากการสร้างผู้นำภายในกลุ่มอาสาสมัคร และการสร้างเครือข่ายจะทำให้เกิดการกำหนดกิจกรรมร่วมกัน

พจนีย์ ทวีโกคา (2542) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจของอาสาสมัครในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์: กรณีศึกษา: วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี พบว่าอาสาสมัครส่วนใหญ่มีพื้นฐานครอบครัวมั่นคง ไม่มีปัญหา เนื่องจากได้รับความรักความอบอุ่น และความเอาใจใส่จากครอบครัวได้รับการหล่อหลอมคุณธรรมพื้นฐานจากบุคคลใกล้ชิด มีความสนใจต่อหลักพระธรรมคำสอนในพุทธศาสนา มีความรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว และมีประสบการณ์ในการช่วยเหลือผู้อื่นมาก่อน

เกียรติศักดิ์ แสงอรุณ (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะสำหรับเยาวชนไทย: กรณีศึกษากลุ่มและเครือข่ายเยาวชนที่ทำงานด้านจิตสำนึกสาธารณะ พบว่าเยาวชนกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครของกรณีศึกษาทุกคน มีคุณลักษณะของการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมอันเนื่องมาจากการไม่เห็นแก่ตัวและการเสียสละเพื่อ สังคมอันเป็นองค์ประกอบ ของการมีจิตสำนึกสาธารณะ

จุไรรัตน์ พลเลิศ (2550) ศึกษาเรื่อง แนวทางการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม โดยทัศนะของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีต่อประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครฯ อยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการกำหนดกิจกรรม และการสร้างแกนนำในเครือข่าย

ศุภรัตน์ รัตนมุขย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ระบบการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร ศึกษากรณี: มูลนิธิพุทธฉือจี้ ได้หวั่น ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อองค์กรที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครว่า

1. องค์กรที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครจะต้องมีการกำหนดปรัชญา วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และแผนภารกิจให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้สนใจเป็นอาสาสมัครจะรู้ว่าตนมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับองค์กร

หรือไม่และจะเข้ามาทำประโยชน์อะไรแก่สังคมบ้าง ความชัดเจนของเรื่องเหล่านี้จะทำให้คนภายนอก
รับรู้ถึงความจริง (Truth) ความดี (Goodness) และความงาม (Beauty) ขององค์กร

2. การมีระบบที่เลี้ยงอาสาสมัคร โดยให้อาสาสมัครใหม่ได้เรียนรู้งานร่วมกับอาสาสมัคร
รุ่นพี่ซึ่งเป็นวิธีการฝึกอบรมและติดตามสนับสนุนงานที่ดี ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมอาสาสมัครที่ดี
มีการพัฒนาภาวะผู้นำของอาสาสมัครรุ่นพี่ อีกทั้งยังเกิดความรู้สึกว่าตนได้รับการยอมรับในความสามารถ
จากองค์กร

3. การร่วมเป็นเครือข่ายการทำงานอาสาสมัคร เพื่อมุ่งประสานความร่วมมือและเสริม
พลังการทำงานขององค์กรที่ทำงานคล้ายคลึงกันเนื่องจากองค์กรอาสาสมัครในบ้านเราส่วนใหญ่มี
ขนาดเล็ก หากทำโดยลำพังอาจไม่เห็นผลกระทบต่อสังคมมากพอ

4. ส่งเสริมการอบรมและเรียนรู้ เพื่อให้อาสาสมัครได้มีโอกาสพัฒนาตนเองตลอดเวลา
ทั้งเรื่องงานที่รับผิดชอบและเรื่องอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวอาสาสมัครและองค์กร และการที่อาสาสมัคร
ได้ออกไปประชุม สัมมนา หรืออบรมภายนอกนั้น ยังอาจนำไปสู่การสร้างเครือข่าย อาสาสมัครองค์กร
อื่นๆ ด้วย

5. ให้อาสาสมัครแก่กลุ่มคนชายขอบเข้าเป็นอาสาสมัครช่วยเหลือสังคมในงานที่เกี่ยวกับกลุ่ม
คนชายขอบเพื่อสร้างความรู้สึที่ดีที่ได้ทำตัวเป็นประโยชน์ มีคุณค่า เช่น ผู้เคยติดยาเสพติด ผู้ติด
เชื้อ HIV ซึ่งนอกจากจะช่วยเหลือสังคมแล้ว การเป็นอาสาสมัครยังมีส่วนช่วยในการเยียวยาด้าน
จิตใจของคนเหล่านี้ ทำให้สามารถปรับตัวและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

Kevin และ Paul (2544) ศึกษารูปแบบการเป็นอาสาสมัครชั่วชีวิตในแคนาดา สรุปว่า
การเป็นอาสาสมัครนั้นมีความหลากหลายแตกต่างกัน อายุและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปในชีวิต คน
เป็นอาสาสมัครเมื่อเป็นวัยรุ่นและมากขึ้นๆจนลดลงเมื่ออายุใกล้ 50 อย่างไรก็ตามการขององค์กรไม่
แสวงหาผลกำไรในแคนาดา ในปี 2540 พบว่าการเป็นอาสาสมัครนั้นไม่สามารถดูที่อายุเพียงอย่างเดียว
โดยต้องดูปัจจัยประกอบสามอย่าง การแต่งงาน การมีบุตร และการจ้างงาน โดยนักศึกษาและพนักงาน
ทำงานชั่วคราวมักมีเวลาในการเป็นอาสาสมัครมากกว่าผู้ที่ทำงานเต็มเวลาและผู้ที่ว่างงาน และที่
น่าสนใจคือผู้ที่แต่งงานมาแล้วมีอายุมากกว่า 65 มีอัตราในการเป็นอาสาสมัครมากกว่าผู้ที่ไม่แต่งงาน
อายุ 65 ขึ้นไป

บทที่ 3

การดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการจัดการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เจาะลึก กับกลุ่มประชากรที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยมีรายละเอียดวิธีการศึกษาดังนี้

1. ประชากรที่ศึกษา

กลุ่มประชากรที่ศึกษาเป็นกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครของเครือข่ายจิตอาสา คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัคร และผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา 13 คน โดยมาจาก

1. มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม
2. กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม
3. เครือข่ายพุทธิกา
4. มูลนิธิกองทุนไทย
5. มูลนิธิกระจกเงา
6. The Network
7. สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
8. มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ
9. มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ
10. กลุ่ม ช.โซ้อาสา
11. ธนาคารจิตอาสา
12. มูลนิธิสยามกัมมาจล

กลุ่มที่ 2 ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสาข้างต้นจำนวน 11

คน

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการด้านการจัดการอาสาศัมครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา
3. ขั้นตอนที่ 3 สัมภาษณ์ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัคร ในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา
4. ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 มาสร้างกรอบร่างรูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา
5. ขั้นตอนที่ 5 ออกแบบรูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา
6. ขั้นตอนที่ 6 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความเห็นและข้อเสนอแนะรูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ที่ผู้วิจัยออกแบบ จากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการด้านการจัดการอาสาศัมครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ที่ถูกสุ่มเลือกมาร่วมให้ความคิดเห็นจำนวน 5 คน
7. ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ตามความเห็นและข้อเสนอแนะ
8. ขั้นตอนที่ 8 ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ที่สมบูรณ์
9. ขั้นตอนที่ 9 สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานวิทยานิพนธ์

3. แนวคำถามที่ใช้สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

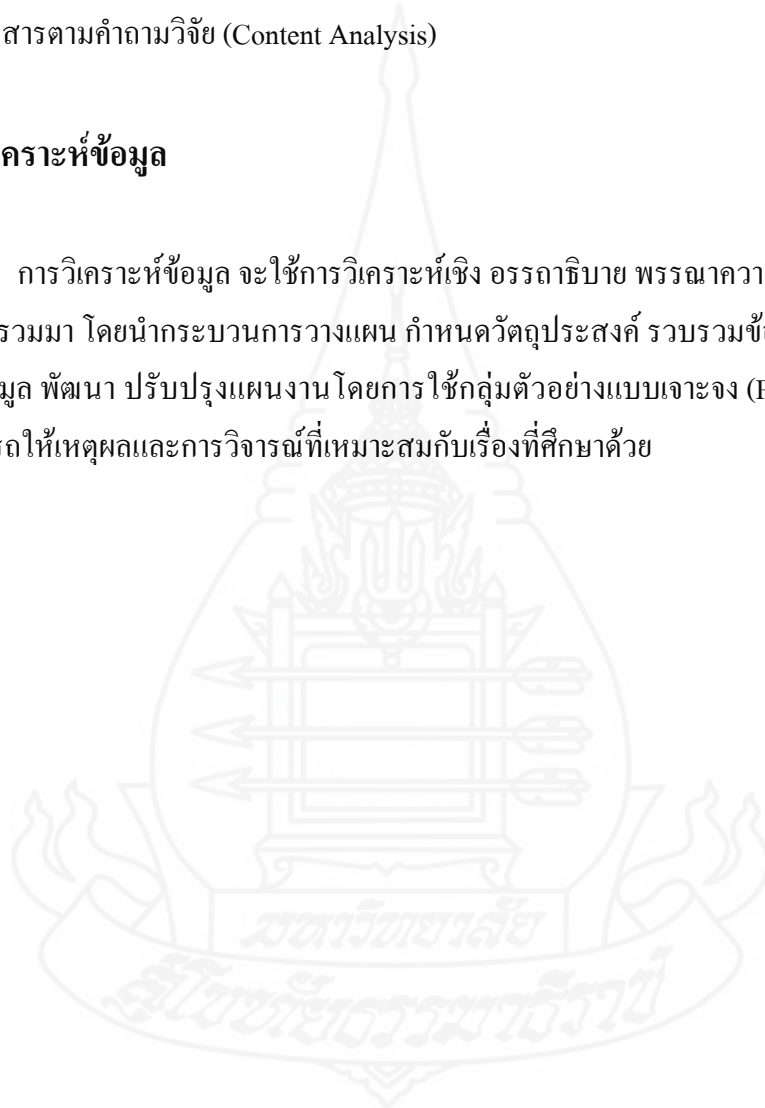
1. องค์กรของท่านมีกระบวนการ วางแผน สรรหา อบรมการติดตามและการให้คำแนะนำ/สอนงาน และประเมินผลอาสาสมัครอย่างไร
2. ปัจจุบันองค์กรของท่านมีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรในการบริการสารสนเทศให้อาสาสมัคร และได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างไร
3. ในการบริการสารสนเทศอาสาสมัครจะมีผู้ใช้เป็นใครบ้าง และมีความสัมพันธ์อย่างไร
4. ให้ความเห็นต่อร่างรูปแบบ (Model) การจัดการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา (ตามรายละเอียดด้านล่าง)
5. ท่านคิดว่ามีวิธีการอะไรบ้างที่จะปรับปรุงการบริการสารสนเทศให้อาสาสมัคร (ให้กลุ่มสนทนาระดมความคิด)
6. ท่านคิดว่าวิธีการใดจะเป็นการปรับปรุงการบริการสารสนเทศให้อาสาสมัครอย่างมีนัยยะสำคัญคือ

6.1 กลุ่มผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Dept Interview) โดยใช้คำถามแบบกึ่งโครงสร้าง เป็นการสัมภาษณ์ที่มีแนวคำถามที่เตรียมไว้อย่างกว้างๆ

6.2 ข้อมูลเอกสาร เช่น เว็บไซต์องค์กร รายงานการดำเนินการกิจกรรมจิตอาสา รายงานประจำปีขององค์กรอาสาสมัคร ใช้การอ่าน จัดแบ่งหมวดหมู่ข้อมูลเพื่อวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหาเอกสารตามคำถามวิจัย (Content Analysis)

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้การวิเคราะห์เชิง อรรถาธิบาย พรรณาคความ จากข้อมูลการวิจัยที่เก็บรวบรวมมา โดยนำกระบวนการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ตีความข้อมูล พัฒนา ปรับปรุงแผนงาน โดยการใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อสามารถให้เหตุผลและการวิจารณ์ที่เหมาะสมกับเรื่องที่ศึกษาค้นคว้า



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศ ในการให้บริการสารสนเทศให้กับองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายฯ ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านบทบาทหน้าที่ขององค์กรอาสาสมัคร และบทบาทการทำงานในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านความต้องการสารสนเทศ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการอาสาสมัคร ขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาจำนวน 13 คน และผู้เป็นอาสาสมัครองค์กรในเครือข่ายจิตอาสา 11 คน โดยการวิเคราะห์ค่าร้อยละแสดงในตารางดังนี้

ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาจำนวน 13 คน

(N=13)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1) ชาย	4	31
	2) หญิง	9	69

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

(N=13)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ตำแหน่ง	1) เลขานุการ	1	8
	2) ผู้อำนวยการ	1	8
	3) ผู้จัดการ	3	23
	4) หัวหน้าโครงการ	2	15
	5) ผู้ประสานงาน	4	31
	6) นักวิชาการ	1	8
	7) ผู้ดูแลระบบ	1	8
ประสบการณ์การทำงาน	1) ต่ำกว่า 5 ปี	2	15
	2) ตั้งแต่ 5 - 10 ปี	7	54
	3) 10 ปีขึ้นไป	4	31

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้จัดการอาสาสมัครขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 69 จำแนกเป็นตำแหน่งผู้ประสานงานในองค์การอาสาสมัคร จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และผู้จัดการในองค์การอาสาสมัคร 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23 เป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 54 และ ผู้มีประสบการณ์ในการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็น ร้อยละ 31

ตารางที่ 4.2 สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นอาสาสมัครองค์การในเครือข่ายจิตอาสา 11 คน

(N=11)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1) ชาย	5	38
	2) หญิง	6	46
ระดับการศึกษา	1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	8
	2) ปริญญาตรี	7	54
	3) ปริญญาโท	3	23
	4) ปริญญาเอก	-	-

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

(N=11)

	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ	1) 18 – 25 ปี	3	23
	2) 26 – 30 ปี	2	15
	3) 30 ปีขึ้นไป	6	46

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เป็นอาสาสมัครขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 46 จำแนกเป็นผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี 7 คน คิดเป็นร้อยละ 54 ระดับปริญญาโท 3 คน คิดเป็นร้อยละ 23 และต่ำกว่าปริญญาตรี 1 คน คิดเป็นร้อยละ 8 โดยใหญ่มีอายุ 30 ปีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 46

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านบทบาทหน้าที่ขององค์การอาสาสมัคร และบทบาทการทำงานใน ลักษณะเครือข่ายจิตอาสา

ด้านกิจกรรมอาสาสมัครผลการวิเคราะห์รูปแบบการทำงานด้านการจัดกิจกรรมอาสาสมัครขององค์การในเครือข่ายจิตอาสา จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาสาสมัครขององค์การในเครือข่ายจิตอาสา พบว่า มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น โดยกิจกรรมระยะยาวจะมีระยะเวลาโครงการของกิจกรรม 3 เดือนขึ้นไป อาทิ กิจกรรมอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ผู้ที่เป็นคนทำงานรุ่นใหม่ ไปร่วมทำงานกับองค์กรที่ทำงานเชื่อมประสานกับผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิ เป็นระยะเวลา 1 ปี กิจกรรมบัณฑิตอาสาสมัคร หรือหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นหลักสูตรที่ก่อตั้งโดย ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลิตบัณฑิตให้มีจิตสำนึกรับใช้สังคมโดยเรียนรู้สังคมจากสภาพความเป็นจริงและเข้าใจ สังคมชนบทไทยภายใต้ปรัชญาการทำงาน “การศึกษา และบริการสังคม” (Study And Service)

โครงการพัฒนาและติดตั้งกลไกสนับสนุนให้เกิเดชาวชนอาสาสมัครเพื่อสังคม ของเครือข่ายนวัตกรรมเยาวชน ร่วมกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ภาคพายัพ เชียงใหม่ โดยเป็นการส่งเสริม อาสาสมัครเพื่อสังคมให้กับเยาวชน ผ่านหลักสูตรการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยให้นักศึกษา ร่วมออกแบบโครงการพัฒนาชุมชน โดยใช้องค์ความรู้ในวิชาเรียน ส่วนกิจกรรมระยะสั้น จะเป็น กิจกรรมตามวาระโอกาส ที่เหมาะกับอาสาสมัครแบบไม่เต็มเวลา อาทิ โครงการ

ปลูกป่า จัดทำห้องสมุดอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คู่มือผู้ป่วย เข็มผู้ป่วย คัดแยกของบริจาค ช่วยเหลือเด็กพิการ กวาดลานวัด เข็มผ้าห่ม เป็นต้น ซึ่งกิจกรรมประเภทนี้ไม่เห็น ทักษะการเป็นอาสาสมัคร และอาสาสมัครส่วนใหญ่ที่หน้าทำการงานประจำ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มต้นทำงาน นักเรียน นักศึกษา และผู้ที่อยู่ในวัยทำงานตามลำดับ องค์กรอาสาสมัครที่ดำเนินกิจกรรมระยะสั้น เหล่านี้เป็นหลักได้แก่ มูลนิธิ กระจกเงา ธนาคารจิตอาสา เครือข่ายพุทธิกา มูลนิธิกองทุนไทย มูลนิธิ เพื่อเด็กพิการ นอกเหนือจากการจัดกิจกรรมอาสาสมัครในระยะยาว และระยะสั้น ดังที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีลักษณะของกิจกรรมอาสาสมัครในชุมชน คือ กลุ่มคนรักยอนุสาวรีย์ชัย โดยเป็นกิจกรรมพัฒนา ชุมชนอย่างมีส่วนร่วมบริเวณพื้นที่โดยรอบอนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ ซึ่งมีการจัดการอาสาสมัคร โดยการ สนับสนุนของ The Network

ผู้จัดการอาสาสมัครในองค์กรอาสาสมัครที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสาได้ให้ข้อมูล ถึงปัจจัยที่ทำให้มีผู้สนใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครด้วยเหตุมีกิจกรรมที่ตรงกับความสนใจ ในช่วงเวลาที่เหมาะสมกับเวลาที่ไม่ได้ประกอบกิจการงานประจำของอาสาสมัคร ความต้องการทำประโยชน์ในกับชุมชน และสังคมของอาสาสมัคร ความเชื่อมั่นรวมถึงภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรอาสาสมัคร และเพื่อนชักชวนมาทำกิจกรรมอาสาสมัคร

ด้านกระบวนการทำงานอาสาสมัคร ผลการวิเคราะห์กระบวนการจัดการอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา ไม่มีเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัครที่ชัดเจน แต่อาสาสมัครจะสมัครเข้าร่วมกิจกรรมโดยดูจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องการตามภารกิจและระยะเวลา แต่ละโครงการที่องค์กรได้ประชาสัมพันธ์ออกไป ซึ่งเงื่อนไขการรับสมัครที่กล่าวมาจะทำให้ได้อาสาสมัครตามคุณสมบัติเบื้องต้นที่องค์กรต้องการ และถือเป็นการคัดเลือกโดยกระบวนการรับสมัคร แต่บางโครงการจะต้องการอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะ อาทิ การดูแลผู้ป่วย ซึ่งจะต้องมีกระบวนการคัดเลือกที่ละเอียดมากขึ้นมีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย อีกทั้งอาสาสมัครต้องสามารถอยู่ร่วมกิจกรรมจนจบกระบวนการ อาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกคน จะต้องผ่านการปฐมนิเทศก่อนเริ่มกิจกรรมเพื่อให้เข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการละลายพฤติกรรม และการสร้างกลุ่มทำงาน ส่วนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมขึ้นอยู่กับแต่ละโครงการ อาสาสมัครในกิจกรรมระยะสั้นจะได้รับการ พัฒนาศักยภาพในช่วงการปฐมนิเทศเพื่อให้เข้าใจการทำงาน อาสาสมัครในกิจกรรมระยะยาว จะมี กิจกรรมพัฒนาศักยภาพในลักษณะการอบรมเป็นระยะๆ โดยเฉพาะโครงการอาสาสมัครของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม การประเมินผลตัวอาสาสมัคร เป็นการประเมินผลแบบมีส่วนร่วม โดยการสรุปบทเรียนหลังทำกิจกรรม (After Action Review) เพื่อเป็นการเรียนรู้จากการทำกิจกรรม สรุปความเข้าใจในตนเอง เพื่อนร่วมงานอาสาสมัคร ชุมชน และปรับปรุงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป การยกย่องเชิดชูเกียรติให้กับอาสาสมัคร

กระทำอย่างไม่เป็นทางการ อาทิ การนำเสนอเนื้อหาประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครในเว็บไซต์ หรือสื่อสังคมออนไลน์ขององค์กร และการให้อาสาสมัครเป็นตัวแทนองค์กรให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อมวลชน ทั้งนี้เพราะต้องการเน้นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองจากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

ด้านการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสา ผลการวิเคราะห์พบว่า องค์กรอาสาสมัคร เข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา เพื่อร่วมกันส่งเสริมกิจกรรมอาสาสมัครในภาพรวม อย่างมีส่วนร่วม จากองค์กรที่มีกิจกรรมอาสาสมัครในด้านต่าง มีการทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนา ศักยภาพของอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง และการผลักดันนโยบายระดับชาติที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาสาสมัคร โดยประโยชน์ที่สำคัญของการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรความรู้ และทรัพยากรด้านเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเครือข่าย ในส่วนการทำงานในลักษณะเครือข่าย ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และแลกเปลี่ยนประเด็นการทำงานใหม่ๆ เช่น อาสาสมัครในภาวะวิกฤติ หรือภัยพิบัติ โดยกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่องมาคือ กิจกรรม มหกรรมอาสาสมัคร Volunteer Street Fair กิจกรรมตลาดนัดจิตอาสา ซึ่งเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อเปิด โอกาสให้ประชาชนเข้ามาเรียนรู้การเป็นอาสาสมัคร ซึ่งจัดเป็นประจำทุกปีที่สวนเบญจสิริ ถนน สุขุมวิท การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ โดยเป็นการทำงานร่วมกันกับ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัคร และการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการอาสาสมัครเพื่อสร้างฐานข้อมูลและองค์ความรู้ร่วมกันในสมาชิกของเครือข่ายจิตอาสา

จากการจัดประชุมสนทนากลุ่มได้มีการสะท้อนกิจกรรมจิตอาสา ขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาว่า อาสาสมัครที่มาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมมีความมั่นใจว่ามีคุณสมบัติเป็นอาสาสมัครได้ จึงเป็นการสรรหาผ่านการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรอาสาสมัคร กิจกรรมอาสาสมัครที่เกิดขึ้นเน้นทั้งเรื่องกายและใจ แล้วสุขภาพกายและสุขภาพใจเข้าไปผสมผสาน โดยหากเป็นกิจกรรมในระยะสั้น จะพยายามวางแผนให้เป็นกิจกรรมในวันเดียวเพื่อสะดวกกับอาสาสมัครในการจัดสรรเวลาเข้าร่วมกิจกรรม ในกิจกรรมอาสาสมัครที่จัดขึ้นจะมีทุกกระบวนการทั้งปฐมนิเทศ สอนงาน ประเมินผล ยกย่อง แต่เป็นกระบวนการที่ย่อและให้จบภายใน 1 วัน อาทิ กิจกรรมเขียนสีบนเสื้อ ผู้ป่วยไต บางกิจกรรมผนวกกับกิจกรรมทางศาสนา งานบุญเข้าพรรษา อาสาสมัครเข้าพรรษานี้

การวางแผนกิจกรรมจะเกิดจากสถานการณ์ที่องค์กรอาสาสมัครไปลงพื้นที่ และพัฒนาเป็นโครงการ หรือเป็นกิจกรรมอาสาสั่งตัด (tailor made) กิจกรรมที่ร่วมกันกับภาคี ออกแบบโครงการในแต่ละปี รวมถึงหากเป็นชุมชนต้องร่วมคิดและออกแบบกิจกรรมกับคนในชุมชน ภาคีจะเป็นผู้สนับสนุนหลักแล้วก็คนในชุมชนคิดร่วมกันว่าจะทำกิจกรรมการพัฒนาเรื่องใดในชุมชน หรือทำ

กิจกรรมกับองค์กรอาทิ มหาวิทยาลัย ต้องการแผนว่าจะทำอะไรไปร่วมกัน โดยรับฟังแนวคิดของแต่ละฝ่ายซึ่งอาจมีมุมมองความคิดที่ต่างกัน

การคิดกิจกรรมอาสาสมัครของบางองค์กรมีกระบวนการที่ค่อนข้างเป็นทางการ มีการเตรียมกระบวนการสนับสนุน หรือกระบวนการที่จะสอนงานจากพี่เลี้ยง มีการจัดทีมงานเพื่อเตรียมพื้นที่ที่จะลงพื้นที่ ซึ่งต้องไปสำรวจพื้นที่ด้วย ไปสำรวจพื้นที่ และการเตรียมพี่เลี้ยงในพื้นที่ การวางแผนคัดเลือก ยกตัวอย่างการวางแผนกิจกรรมของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครใช้เวลาในการวางแผนประมาณ 3 เดือน ในช่วงกิจกรรม จะมีการให้อาสาสมัครกลับมาอดบทยืนเพื่อประเมินผลในการจัดกิจกรรมกระบวนการของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ใช้ในการศึกษาปริญญาตรี คือการเตรียมอาจารย์มาร่วมเป็นที่ปรึกษา และนิเทศลงกิจกรรมนักศึกษาที่เป็นอาสาสมัคร

การทำงานวางแผนกิจกรรมอาสาสมัครพบว่า องค์กรอาสาสมัครเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้กิจกรรมอาสาสมัครประสบความสำเร็จ เครือข่ายจิตอาสาเข้าไปทำงานกับองค์กรอาสาสมัคร และเข้าไปช่วยในการพัฒนาศักยภาพให้มีระบบจัดการรับสมัครเองได้ ขึ้นต้นของเรื่องการเตรียมการคือทบทวนบทบาทขององค์กรว่าจะจัดสรรงานให้อาสาสมัครอย่างไรบ้าง งานอาสาสมัครควรจะเป็นงานที่สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรนั้น การนำอาสาสมัครมาช่วยองค์กรในภารกิจต่างๆ และอาสาสมัครจะนำเอาความสามารถ และความรู้เข้าไปช่วยองค์กรหรือโครงการต่างๆ ทางด้านสังคมนี้ได้ อย่างไร เพราะฉะนั้น คือสิ่งที่เราค้นพบในฝั่งองค์กรก็คือ องค์กรที่ไม่รับอาสาสมัคร ไม่ได้หมายความว่าไม่ต้องการอาสาสมัคร แต่ไม่มีองค์ความรู้ในการจัดการอาสาสมัคร คล้ายกับว่าเป็นคนนอกองค์กรที่จะเข้ามาทำงาน อาจเกิดปัญหาในการทำงาน การเปลี่ยนทัศนคติต้องถือว่าอาสาสมัครเป็นทรัพยากรบุคคล อาสาสมัครที่มีความสามารถและความรู้สามารถช่วยงานองค์กรได้อย่างดี เพราะฉะนั้น องค์กรอาสาสมัครต้องทบทวนภารกิจขององค์กร เสร็จแล้วก็ดูว่าภารกิจเรื่องไหนเป็นความสำคัญที่อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมได้ จากนั้นก็จะดึงประเด็นตรงนั้นขึ้นมาออกมาพัฒนาเป็นกิจกรรมอาสาสมัคร เครือข่ายจิตอาสาสมัครกระบวนการที่ออกแบบกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกันกับองค์กรอาสาสมัคร จนกระทั่งพัฒนาเป็นโครงการ อาสาสมัครขึ้นมา และระบุว่าป็นงานอะไร และต้องการคุณสมบัติอาสาสมัครแบบไหน ยกตัวอย่างเช่น มูลนิธิกระจกเงามีกิจกรรมอาสาสมัครชื่อว่า อาสาจัดเต็ม อาสาจัดเต็ม เป็นกิจกรรมอาสาสมัครวันเสาร์ อาทิตย์ เป็นกิจกรรมรับบริจาคของ ซึ่งทาง มูลนิธิกระจกเงาปกติจะรับบริจาควันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่พบว่าวันเสาร์ อาทิตย์ คนจะมาบริจาคของมากกว่า วันธรรมดา วันจันทร์ถึงศุกร์จะมีเจ้าหน้าที่ อยู่ 1 คน ในหนึ่งวันจะมีผู้บริจาคประมาณ 60 – 70 ราย จึงริเริ่มทำเป็นกิจกรรมอาสาสมัคร มีจัดสรรงานว่ามีงานอะไรบ้างในวันเสาร์ อาทิตย์ ซึ่งสำรวจว่าเรามีจุดรับจุดต้อนรับ จุดเชิญลงทะเบียน จุดอยู่ข้างนอกเพื่อส่งของและจะระบุจุดที่ต้องเกิดการดำเนินงานว่ามีอะไรบ้าง และคัดเลือกอาสาสมัครคนไหนจะอยู่จุดงานใดบ้าง ตัวอย่างเช่น อาสาสมัครผู้หญิง

จะอยู่จุดต้อนรับค่านใน ด้านนอกเป็นผู้ชายเพราะต้องขนของ เป็นต้น ส่วนการสอนงานคือ การแนะนำ เบื้องต้น ในรายละเอียดงานว่าทำอะไรบ้าง งานนั้นติดตามการทำงานหากพบว่ามีประสิทธิภาพดี จะมีการสอนงานเพิ่มเติมให้อาสาสมัครมีหน้าที่มากขึ้น การประเมินผลอาสาสมัคร จะประเมินจาก เจ้าหน้าที่ โดยการสัมภาษณ์อาสาสมัคร รวมถึงผลตอบรับจากผู้มาบริจาค

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านความต้องการสารสนเทศ

ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ที่เป็นผู้จัดการอาสาสมัครในองค์การอาสาสมัครที่ร่วมเครือข่ายจิตอาสา พบว่า ความต้องการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ผลการวิเคราะห์พบว่า ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร โดยอาสาสมัครต้องการสารสนเทศที่เป็นข่าวสารกิจกรรมอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์การที่รับอาสาสมัครและรายละเอียดของกิจกรรมอาสาสมัคร สถานที่ทำกิจกรรม ระยะเวลา รูปแบบของกิจกรรม คุณสมบัติของอาสาสมัคร กิจกรรมการเสริมศักยภาพให้อาสาสมัครต่างๆ รวมทั้งกลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่ เพื่อการตัดสินใจ ส่วนสารสนเทศที่อาสาสมัครมีความต้องการน้อยคือ สารสนเทศเกี่ยวกับการเชิดชูเกียรติ อาสาสมัคร การบริการสารสนเทศแก่อาสาสมัคร องค์การอาสาสมัครได้ให้บริการสารสนเทศแก่อาสาสมัคร ในข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะกิจกรรมอาสาสมัคร มีการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล การแนะนำแหล่งสารสนเทศให้อาสาสมัครสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม เช่น องค์การอาสาสมัคร ในพื้นที่อื่นๆ และบริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ในรูปแบบจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ หรือผ่านสื่อสังคมออนไลน์

ในการให้ความสำคัญต่อสารสนเทศที่ต้องการผลการวิเคราะห์ที่ได้คือ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อกิจกรรมอาสาสมัครที่กำลังจะเกิดขึ้น และการเสริมศักยภาพอาสาสมัคร เพราะอาสาสมัคร คิดว่า ถ้าอาสาสมัครมีความสามารถและศักยภาพเพิ่มขึ้นก็ยิ่งจะช่วยเหลือกิจกรรมงานอาสาสมัครได้ดีขึ้น และเป็นบุคลากรที่มีคุณค่ากับอาสาสมัครรุ่นใหม่ๆ จากการสัมภาษณ์ พบว่าอาสาสมัครสืบค้น ข้อมูลกิจกรรมอาสาสมัคร จากนั้นก็สมัครเข้าร่วมกิจกรรม มีการส่งต่อข้อมูลสารสนเทศกิจกรรม อาสาสมัครที่น่าสนใจผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ไปยังกลุ่มที่น่าจะสนใจ กิจกรรมอาสาสมัครนั้นๆ ทั้งนี้อาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาพบปัญหาด้าน การค้นหาสารสนเทศ อาทิ สารสนเทศไม่เป็นปัจจุบัน บางกิจกรรมเลื่อนหรือยกเลิกโดยไม่มีการแก้ไข ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลสารสนเทศไม่มีความเชื่อมโยงระหว่างกัน สารสนเทศไม่มีความละเอียด หรือเป็นข้อมูลเชิงลึก เช่น ไม่ได้ให้ข้อมูลถึงปัญหาในพื้นที่ หรือสาเหตุที่คิดกิจกรรมอาสาสมัครนี้ขึ้น การจัดระบบข้อมูลโดยเฉพาะหมวดหมู่งานอาสาสมัครยังไม่ชัดเจน

สารสนเทศที่เกี่ยวกับรูปแบบ กระบวนการงานอาสาสมัคร ในลักษณะของการรวบรวมองค์ความรู้ หรือจัดการความรู้เรื่องอาสาสมัคร ยังมีไม่มาก

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาให้การให้บริการสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยผ่านช่องทางการบริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่มีบริการสารสนเทศด้านข่าวสารกิจกรรม สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีการส่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook)

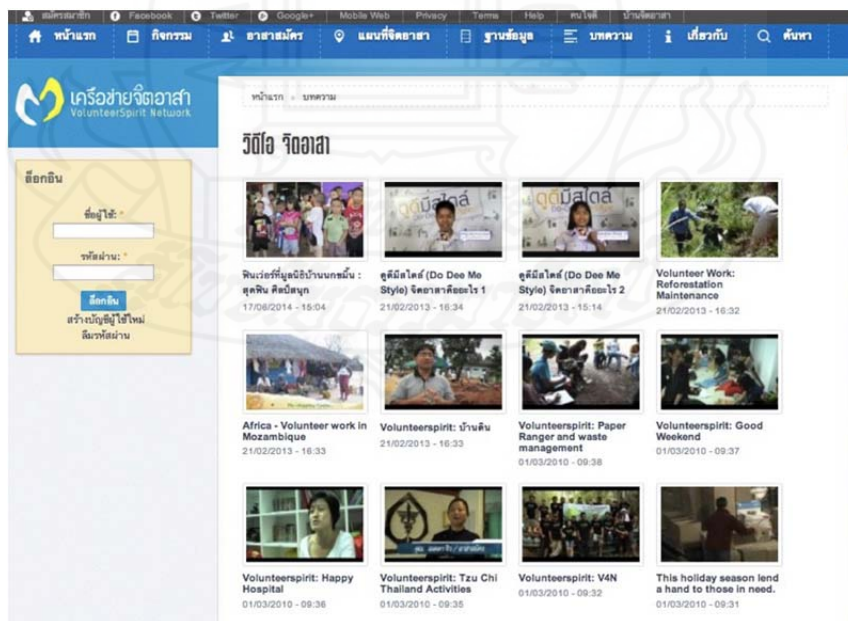
เพื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมอาสาสมัคร ซึ่งจัดทำในลักษณะ Facebook Fan Page จดหมาย อีเล็กทรอนิกส์ (e-mail) โดยเป็นการส่งข่าวสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้รับเป็นอาสาสมัครที่ เคยมาเข้าร่วมกิจกรรม หรือสมัครเป็นสมาชิกเพื่อรับข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และมีการใช้ แอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เช่น Line ซึ่งเป็น โปรแกรมส่งข้อความบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในการสื่อสารโดยการตั้งกลุ่มสนทนา (Group) เพื่อส่งข่าวสาร และสื่อสารกันในกลุ่มอาสาสมัครหรือ Voxel ที่เป็น โปรแกรมส่งข้อความเสียงรูปแบบคล้ายการสื่อสารบนวิทยุสื่อสาร สำหรับโปรแกรม Voxel เป็นการใช้งานเฉพาะกลุ่มที่ทำงานอาสาสมัครในมูลนิธิกระจกเงา รวมทั้งให้บริการสารสนเทศผ่านระบบวีดิโออินเทอร์เน็ต Youtube โดยเป็นคลิปวีดิโอกิจกรรมอาสาสมัคร



ภาพที่ 4.1 เว็บไซต์เครือข่ายจิตอาสา volunteerspirit.org



ภาพที่ 4.2 จดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ เครือข่ายจิตอาสา



ภาพที่ 4.3 ตัวอย่างคลิปวีดิโออาสาสมัคร บนเว็บไซต์เครือข่ายจิตอาสา

ในส่วนอาสาสมัครได้รับบริการสารสนเทศด้านข้อมูลข่าวสารกิจกรรมอาสาสมัครที่เป็นปัจจุบัน และการแนะนำสารสนเทศเพื่อไปหาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร โดยเป็นการส่งสารสนเทศทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมีบริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมจากองค์การอาสาสมัคร อาสาสมัครได้รับข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมอาสาสมัครผ่านทาง เว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อีเมล แอปพลิเคชัน chat บนสมาร์ตโฟน เช่น Line หรือ WhatsApp และทางไปรษณีย์ ช่องทางที่อาสาสมัครได้รับสารสนเทศมากที่สุดจากการสัมภาษณ์พบว่า อาสาสมัครได้รับสารสนเทศผ่านทาง เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) มากที่สุดตามด้วย ทางเว็บไซต์ และ อีเมลตามลำดับ

จากการจัดประชุมสนทนากลุ่มได้มีการยกตัวอย่างกรณีศึกษาการให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม ใช้ Facebook บางกิจกรรมชื่อโฆษณาบน Facebook ทำให้มีคนเข้าถึงสารสนเทศชิ้นนั้นประมาณ 10,000 คน แต่ผลที่ได้ คือมีอาสาสมัครมาสมัครเข้าร่วมกิจกรรม 20 คน ซึ่งเป็นสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับจำนวนคนที่เข้าถึง สารสนเทศ อาสาสมัครส่วนใหญ่รับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ดังนั้นการผลิตสารสนเทศต้องเข้าใจ กลุ่มเป้าหมายและสภาพสังคม และต้องวิเคราะห์ผลการตอบรับของอาสาสมัครที่รับสารสนเทศ

การนำเสนอสารสนเทศ เป็นส่วนสำคัญที่ตั้งแต่จุดเริ่มต้นคือการ ออกแบบกิจกรรมอาสาสมัคร จากประสบการณ์บางกิจกรรมมีระยะเวลาการทำงาน 3 เดือน เช่นอาสาสมัครไปสอนนักเรียน ในพื้นที่ทุรกันดาร ซึ่งก็กังวลว่าจะมีอาสาสมัครไปอยู่ตลอด 3 เดือนหรือไม่ แต่ละกิจกรรมอาสาสมัครต้องคิดด้วยว่าองค์การอาสาสมัครต้องการคนประเภทใดมาร่วมกิจกรรม จากนั้นจึงออกแบบ สารสนเทศให้เหมาะสม เช่น กลุ่มคนทำงานรุ่นใหม่ อาจต้องการสารสนเทศกิจกรรมอาสาสมัคร ที่เป็นกิจกรรมซึ่งทำให้รู้สึกท้าทายในชีวิต เมื่อส่งสารสนเทศออกไปแล้วผลตอบรับดี มีผู้มาสมัครเป็น อาสาสมัครมาก ดังนั้นการออกแบบโปรแกรมอาสาสมัครที่ชัดเจน และสังเคราะห์มาเป็นสารสนเทศ เพื่อส่งไปให้อาสาสมัครจึงมีความสำคัญมาก

บางครั้งมีปัญหาเมื่อส่งสารสนเทศที่เป็นกิจกรรมอาสาสมัครออกไปแล้ว ผู้ที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร ไม่ดูในรายละเอียดของสารสนเทศชิ้นนั้น ทำให้ไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนการรับสมัคร หรือ เนื้อหากิจกรรมอาสาสมัครอย่างถูกต้อง องค์การอาสาสมัครแก้ปัญหาโดยใช้การสมัครผ่านระบบแบบฟอร์มออนไลน์ และมีเจ้าหน้าที่โทร ไปยืนยันกับอาสาสมัครถึงการเข้าร่วมกิจกรรม รวมทั้งตอบคำถาม ข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับกิจกรรมอาสาสมัคร

อาสาสมัครบางคนให้ข้อมูลว่าสารสนเทศที่องค์การอาสาสมัครและเครือข่ายจิตอาสาไม่เป็นปัจจุบัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ที่อาสาสมัครจะค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับอาสาสมัครจากเครื่องมือสืบค้น และพบสารสนเทศที่เป็นข้อมูลเก่า การค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับอาสาสมัครจากเครื่องมือ

สืบค้น บางครั้งได้สารสนเทศที่ไม่น่าเชื่อถือแหล่งอื่นๆ นอกเครือข่ายจิตอาสา ซึ่งสารสนเทศที่เครือข่ายจิตอาสาให้บริการผ่านเว็บไซต์จะผ่านการตรวจสอบในทุกส่วน รวมถึงส่วนที่เป็นกระดานสนทนา (webboard) ที่บุคคลทั่วไปอาจเข้ามาประชาสัมพันธ์กิจกรรมอาสาสมัครที่จัดขึ้นเอง

การให้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครตัดสินใจ ต้องมีรายละเอียดมากที่สุด อาทิ การให้ข้อมูลถึงสวัสดิการ อย่างเช่น กิจกรรมครูอาสาสมัคร ที่พัก และอาหารให้ มีประกันภัย มีรถรับส่ง เป็นต้น

การให้บริการสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร มีตั้งแต่ก่อนลงพื้นที่ ต้องมีการปฐมนิเทศ ให้ข้อมูลไปถึงประวัติในชุมชน ซึ่งเป็นสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครเตรียมตัว ควรจะต้องเรียนรู้เรื่องอะไร และต้องเตรียมพร้อมรับสถานการณ์อะไรบ้าง เช่น อากาศร้อน โคลน เป็นต้น แต่อย่างไรกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากการทำงานจริงและมีส่วนร่วม

การประสานงานกับกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์เพื่อทำกิจกรรมในพื้นที่ ระบุผู้ได้รับประโยชน์ให้ชัดเจน องค์กรอาสาสมัครจะเป็นหน่วยงานเชื่อมประสาน หรืออาสาสมัครบางคนที่ต้องการร่วมกิจกรรมกับพื้นที่ที่ตนเองสนใจ พบข้อมูลสารสนเทศกิจกรรมบนเว็บไซต์ volunteerspirit.org ว่า องค์กรอาสาสมัครนี้ทำกิจกรรมกับกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์ที่อาสาสมัครสนใจ เช่น อาสาสมัครสนใจกิจกรรมที่ทำในกลุ่มโรงเรียนพื้นที่ทุรกันดาร องค์กรอาสาสมัครควรคิดกิจกรรมอาสาสมัครที่ผู้ได้รับประโยชน์ได้ประโยชน์ชัดเจน

สารสนเทศเพื่อการผลักดันนโยบาย ยกตัวอย่างเช่นการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ ซึ่งประกอบด้วยการจัดตั้งเป็นองค์กร และการสร้างทรัพยากรบุคคล สิ่งที่เครือข่ายจิตอาสาทำคือ การสร้างสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับองค์กรอาสาสมัคร คือทำให้เกิดระบบจัดการอาสาสมัครมากขึ้น เครือข่ายจิตอาสาได้เข้าไปทำงานสนับสนุนด้านองค์ความรู้ในส่วนนี้ ส่งผลต่อการพัฒนาอาสาสมัคร เพื่อให้มีสิ่งแวดล้อมของกระบวนการอาสาสมัครที่ยั่งยืน นำไปสู่การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ สำหรับการพัฒนาองค์กรอาสาสมัครเนื้อหาสารสนเทศที่สนับสนุนเรื่องนี้คือกรณีศึกษาของการจัดการอาสาสมัคร ในองค์กรอาสาสมัครต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ส่งผ่านสารสนเทศผ่านการประชุมปฏิบัติการร่วมกันในองค์กรอาสาสมัคร อย่างไรก็ตามปัจจุบันนโยบายด้านอาสาสมัครยังมีปัญหา เช่น การให้ข้าราชการสามารถเป็นอาสาสมัครในองค์กรสาธารณประโยชน์โดยไม่คิดเป็นวัน ลา ในทางปฏิบัติคือ การระบุว่าองค์กรใดเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์ยังไม่ชัดเจน และข้าราชการ ส่วนใหญ่ยังไม่ทราบขั้นตอนการใช้สิทธิ์ ดังนั้นการจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติต้องเข้ามาทำงานแก้ ปัญหาเหล่านี้ และยังเชื่อมโยงการทำงานและสารสนเทศอาสาสมัครประเภทต่างๆ ทั้งของรัฐบาลเช่น อาสาสมัครสาธารณสุขในชุมชน (อสม.) ซึ่งต้องทำงานร่วมกับอาสาสมัครประเภทอื่นๆ ในชุมชน และทำให้เกิดระบบอาสาสมัครที่มีประสิทธิภาพในชุมชน ยกตัวอย่างเช่นใน กรณีที่

เกิดภัยพิบัติน้ำท่วมอาสาสมัครประเภทต่างๆ ในชุมชนจะได้ทำงานและใช้สารสนเทศร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

เครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาจากการวิเคราะห์ผลการสัมภาษณ์ผู้จัดการ อาสาสมัคร จากองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาพบว่า ความสัมพันธ์ของเครือข่ายบริการสารสนเทศแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของอาสาสมัคร องค์การอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา โดยอาสาสมัครจะเข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครขององค์การอาสาสมัคร ในส่วนของ องค์การอาสาสมัครจะดำเนินกิจกรรมอาสาสมัครในโครงการต่าง ๆ และดำเนินกระบวนการอาสาสมัครอันได้แก่ การคัดเลือกอาสาสมัคร การอบรมอาสาสมัคร การประเมินผลอาสาสมัคร และการยกย่องเชิดชูเกียรติ และในส่วนเครือข่ายจิตอาสาจะดำเนินการที่เน้นส่วนการส่งเสริมศักยภาพขององค์การอาสาสมัครและการดำเนินกิจกรรมรณรงค์ด้านการอาสาสมัคร เช่น การจัดกิจกรรม Volunteer Street Fair งานตลาดนัดจิตอาสา เป็นต้น ทั้ง 3 ส่วนมีความสัมพันธ์ด้านการบริการสารสนเทศให้แก่กัน โดย เป็น ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม โดยผ่านช่องทางเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งแอปพลิเคชันสื่อสารบนสมาร์ตโฟน ทั้งนี้ทั้งอาสาสมัคร องค์การอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา มีการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูล อาสาสมัครร่วมกัน ในมุมมองการบริการสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสาของอาสาสมัครไม่ค่อยรับรู้ ถึงความสัมพันธ์ของการบริการสารสนเทศขององค์การอาสาสมัครและเครือข่ายจิตอาสมากนัก ทั้งนี้ ทั้งอาสาสมัคร องค์การอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา มีการใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลอาสาสมัคร ร่วมกัน ซึ่งปัจจุบันเครือข่ายจิตอาสา มีฐานข้อมูลอยู่ 3 ฐาน ดังนี้

ฐานข้อมูลที่ 1 คือ บุคคลที่มาลงทะเบียนต้องการเป็นอาสาสมัคร ซึ่งจะให้ข้อมูลอย่างละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว (มีรายละเอียดในภาคผนวก)

ฐานข้อมูลที่ 2 คือ ฐานข้อมูลของผู้ที่ต้องการรับจดหมายข่าวอย่างเดียว โดยจะให้บัญชีอีเมลไว้

ฐานข้อมูลที่ 3 คือ ฐานข้อมูลองค์การอาสาสมัคร นอกจากนั้นยังมีสารสนเทศเกี่ยวกับงานวิจัยด้านอาสาสมัครทั้งในและต่างประเทศ

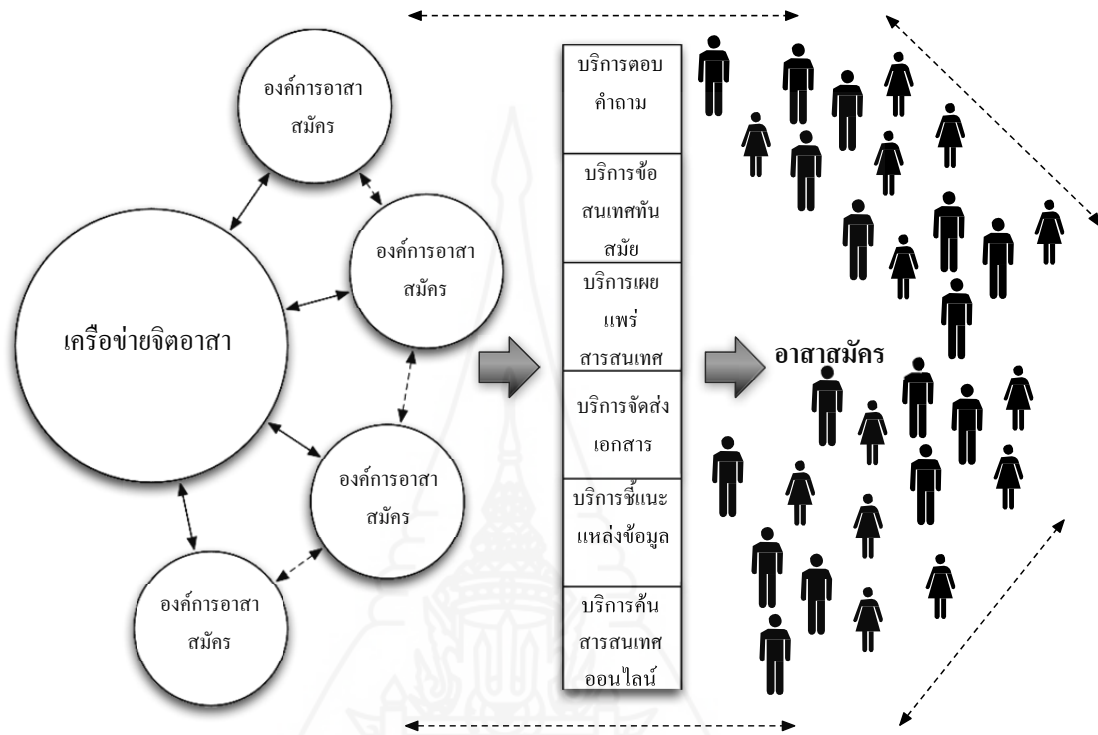
เครือข่ายบริการสารสนเทศขึ้นอยู่กับระดับความสัมพันธ์ หากเป็นองค์การอาสาสมัครทั่วไปที่ไม่ได้ทำงานในเชิงลึก ความสัมพันธ์เชิงบริการสารสนเทศจะมีแบบ online เพียงอย่างเดียว

ในส่วนองค์กรอาสาสมัครที่ทำงานเรื่องการขับเคลื่อนนโยบายด้วยกัน จะมีรูปแบบ offline ร่วมด้วย คือ การประชุม หรือ ประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) โดยแต่ละองค์กรหมุนเวียนกันจัดไปในแต่ละหัวข้อ โดยคิดว่าองค์กรใดถนัดทำเรื่องอะไร เครือข่ายจิตอาสาทำงานหลักคือการเสริมศักยภาพองค์กร และงานณรงค์ ซึ่งเครือข่าย ๆ ทำงานร่วมกับองค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายเป็นหลัก

การบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาเป็นตัวกลางในการส่งต่อข้อมูล คือจะเห็นว่ามี การให้ข้อมูลสารสนเทศ เช่น เรื่องของพื้นที่กิจกรรมอาสาสมัคร เรื่องของช่วงเวลาในการทำกิจกรรมอาสาสมัคร ความต้องการอาสาสมัคร สารสนเทศที่ให้ไป ไม่เพียงแต่ข้อมูลกิจกรรมอย่างเดียว แต่จะอธิบายถึงประเด็นปัญหาด้วย อย่างเช่น เรื่องผู้ป่วยโรคไต บางครั้งยังไม่ได้ออกแบบเป็นกิจกรรมอาสาสมัคร แต่สามารถสร้างความสนใจให้กับสารสนเทศ การขอข้อมูลสารสนเทศเรื่องพื้นที่ ซึ่งมาจากทั้งองค์กรอื่นๆ และอาสาสมัคร องค์กรอาสาสมัครหรือเครือข่ายจิตอาสาทำหน้าที่ให้สารสนเทศโดยได้เป็นการนำเสนอ สารสนเทศในเชิงสร้างแรงจูงใจ หรือ สร้างแรงบันดาลใจ มีสารสนเทศที่เป็นวิดีโอคลิปส่งออกไปแล้วคนมาดู แล้วเกิดความรู้สึกอยากออกไปทำกิจกรรม

ด้านช่องทางการบริการสารสนเทศให้อาสาสมัคร พัฒนาจากที่เป็นเว็บไซต์เป็นหลัก มาเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นหลัก ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสา มีการใช้อีเมล และปฏิทินตารางงานอิเล็กทรอนิกส์ และโปรแกรมสำนักงาน (Office Application) ในการทำงานประจำ รวมถึงโปรแกรมบริหารโครงการ (Project Management Application) มีการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน และการใช้งานแอปพลิเคชันการประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต เช่น Skype Google HungOut รวมทั้งการเข้าไปใช้ระบบฐานข้อมูลอาสาสมัคร มีการสื่อสารกับกลุ่มอาสาสมัครผ่านทางแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาต่อไป



ภาพที่ 4.4 องค์กรประกอบของเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

จากภาพที่ 4.4 เป็นการสร้างแผนภาพจากการผลการวิเคราะห์เนื้อหาด้านรูปแบบการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบของเครือข่ายสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายจิตอาสา องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาและอาสาสมัคร ในภาพ เครือข่ายจิตอาสา และองค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาจะมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้เกิดข้อสนเทศที่ทันสมัยและพร้อมที่จะเผยแพร่สารสนเทศไปให้อาสาสมัครที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสา โดยอาสาสมัครได้ใช้บริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาในด้านต่างๆ ดังนี้

1. บริการตอบคำถาม ทั้งทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทางเครือข่ายสังคมออนไลน์และทางข้อความสนทนา
2. บริการข้อสนเทศทันสมัย เป็นบริการแจ้งข่าวสาร ข้อมูล และสารสนเทศทันสมัย โดยจัดทำเป็นลักษณะการสื่อสารด้วยภาพ และเนื้อความที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการแบ่งปันเนื้อหา

ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ และผ่านจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์รายเดือน ส่งถึงผู้สมัครสมาชิกทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

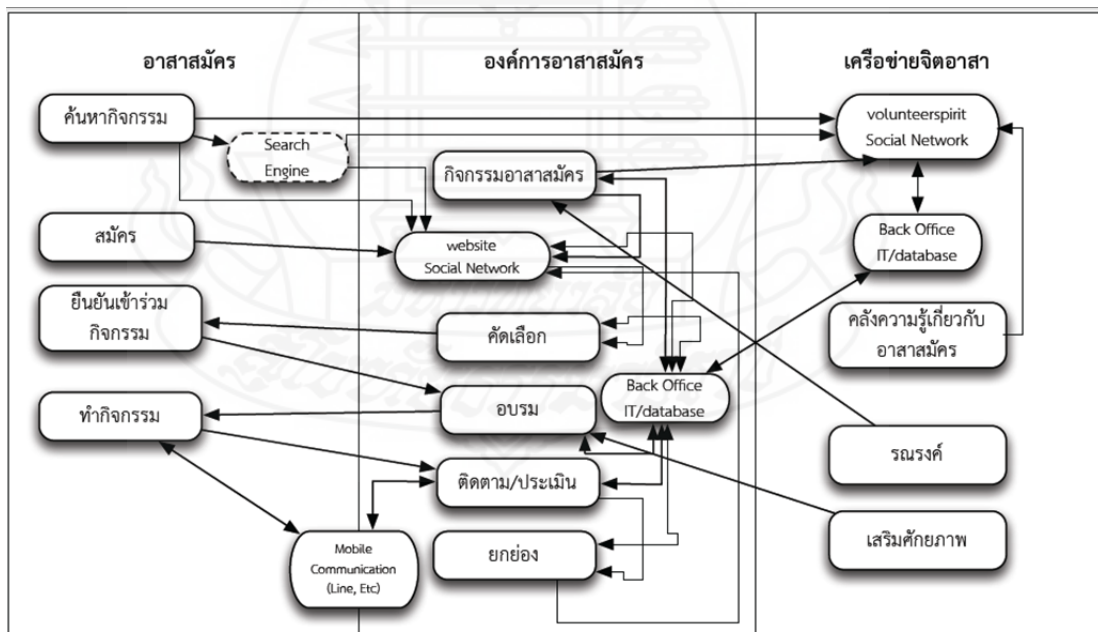
3. บริการเผยแพร่สารสนเทศตามที่อาสาสมัครร้องขอ
4. บริการจัดส่งเอกสารทางอีเมล โดยส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสมัครเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร
5. บริการชี้แนะแหล่งข้อมูล โดยรวบรวมแหล่งข้อมูลวิชาการด้านการอาสาสมัครในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แก่ผู้ใช้ที่เป็นอาสาสมัครและผู้ใช้ทั่วไป
6. บริการค้นหาสารสนเทศออนไลน์ เพื่อให้ผู้ใช้ที่เป็นอาสาสมัครเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์ขึ้น

ลูกศรเส้นประแสดงให้เห็นถึงการไหลเวียนของสารสนเทศในเครือข่ายระหว่างเครือข่ายจิตอาสาและอาสาสมัคร ซึ่งมีการแบ่งปันสารสนเทศทั้งในส่วนอาสาสมัครด้วยตนเอง และระหว่างอาสาสมัครกับองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา



ภาพที่ 4.5 รูปแบบของบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

จากภาพ 4.5 เป็นรูปแบบของบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา จากการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาสาสมัคร อาสาสมัครในองค์กรอาสาสมัคร และการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในเครือข่ายจิตอาสา พบว่าเครือข่ายจิตอาสาและองค์กรอาสาสมัครให้บริการสารสนเทศผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก โดยมีให้บริการผ่านเครื่องมือเว็บไซต์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) อีเมล และแอปพลิเคชัน อย่างไรก็ตามระหว่างเครือข่ายจิตอาสากับองค์กรอาสาสมัครยังมีการบริการสารสนเทศผ่านการประชุมเชิงปฏิบัติการต่างๆ โดยเน้นไปที่การสร้างเสริมกระบวนการอาสาสมัคร โดยเครือข่ายจิตอาสาให้บริการที่ให้บริการทั้งองค์กรอาสาสมัคร และอาสาสมัคร แบ่งเป็นเนื้อหาในการเสริมศักยภาพองค์กร เนื้อหาเกี่ยวกับกิจกรรมรณรงค์ ฐานข้อมูลอาสาสมัคร ความรู้เกี่ยวกับอาสาสมัคร และเนื้อหาที่สร้างแรงบันดาลใจในการเป็นอาสาสมัคร ในส่วนของอาสาสมัครนอกจากจะขอรับบริการสารสนเทศด้านกิจกรรมอาสาสมัครแล้ว ยังเป็นผู้ให้บริการหรือการแบ่งปันสารสนเทศให้กับอาสาสมัครอื่น ๆ ที่เป็นสมาชิกเครือข่ายสังคมของอาสาสมัครนั้นๆ จากการจัดการสนทนากลุ่มยังพบว่าระหว่างอาสาสมัครและองค์กรอาสาสมัครยังมีการออกกิจกรรมอาสาสมัครร่วมกัน ทั้งกับอาสาสมัครที่เคยร่วมกิจกรรมขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา และประชาชนที่อยู่ในชุมชนซึ่งเข้าร่วมออกแบบกิจกรรมและร่วมเป็นอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมในพื้นที่



ภาพที่ 4.6 รูปแบบการไหลเวียนของสารสนเทศในเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

จากภาพ 4.6 เป็นรูปแบบการไหลเวียนของสารสนเทศในเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาเครือข่ายจิตอาสา จากการวิเคราะห์ผลจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการอาสาสมัครอาสาสมัครในองค์กรอาสาสมัคร และการสนทนากลุ่มของผู้เชี่ยวชาญในเครือข่ายจิตอาสา พบว่าจากความสัมพันธ์ทางสารสนเทศที่แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ อาสาสมัคร องค์กรอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา มีการไหลเวียนของสารสนเทศเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมอาสาสมัคร และการดำเนินการขององค์กรอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา ดังต่อไปนี้

1. เมื่อเกิดกิจกรรมอาสาสมัคร จะมีการนำสารสนเทศเกี่ยวกับกิจกรรมอาสาสมัครไปให้บริการเผยแพร่ทั้งบนเว็บไซต์ของเครือข่ายจิตอาสาคือ volunteerspirit.org และเว็บไซต์ขององค์กรอาสาสมัครที่เข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสา มีการค้นหาสารสนเทศที่เกี่ยวกับกิจกรรมอาสาสมัครผ่านทางเครื่องมือสืบค้น เช่น Google การแบ่งปันสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) ทำให้อาสาสมัครเข้าถึงบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาและองค์กรอาสาสมัครมากขึ้น นำมาซึ่งการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

2. การดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร และกระบวนการอาสาสมัคร จะมีการให้บริการสารสนเทศระหว่างอาสาสมัคร และองค์กรอาสาสมัคร ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สนับสนุนการทำงานในสำนักงาน และจัดเก็บสารสนเทศในรูปแบบของฐานข้อมูลที่พัฒนาตามความเหมาะสมของแต่ละองค์กร

3. เมื่ออาสาสมัครเข้าร่วมทำกิจกรรมอาสาสมัครจะมีการใช้เครื่องมือสื่อสารเพื่อบริการสารสนเทศ ผ่านช่องทางแอปพลิเคชันสื่อสารบนสมาร์ตโฟน อาทิ Line และอื่นๆ โดยส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารระหว่างผู้จัดการอาสาสมัครและอาสาสมัคร เพื่อติดตามกิจกรรมอาสาสมัคร และสนับสนุนการทำงานตามกระบวนการอาสาสมัคร

4. การดำเนินกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสา จะมีการบริการสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมอาสาสมัคร และการดำเนินกระบวนการอาสาสมัครแก่องค์กรอาสาสมัครที่เข้าร่วมเครือข่าย โดยเน้นที่ 2 กิจกรรมหลักคือการณรงค์ด้านการอาสาสมัคร และการเสริมศักยภาพองค์กรอาสาสมัคร และอาสาสมัครในด้านต่าง ๆ อีกทั้งมีการบริการสารสนเทศประเภทคลังความรู้วิชาการเกี่ยวกับอาสาสมัครผ่านทางเว็บไซต์ volunteerspirit.org ทั้งนี้ระหว่างองค์กรอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา มีการใช้ประโยชน์ เชื่อมโยง และแบ่งปัน ฐานข้อมูลระหว่างกัน แต่ไม่ได้เป็นการเชื่อมต่อกันโดยตรงในทางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ แต่เป็นการใช้ประโยชน์ เชื่อมโยง และแบ่งปัน ฐานข้อมูลในรูปแบบการบริการสารสนเทศให้แกกันระหว่าง องค์กรอาสาสมัคร และเครือข่ายจิตอาสา ซึ่งในอนาคตควรมีการเชื่อมต่อบริการฐานข้อมูลโดยทางระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อการพัฒนาการทำงานด้านข้อมูลอาสาสมัครอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา” มีวัตถุประสงค์
วิธีดำเนินการวิจัย ผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบเครือข่ายบริการสารสนเทศให้กับองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายฯ
และผู้ที่มีความตั้งใจเข้าร่วมเป็นอาสาสมัคร

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ
เจาะจง ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวม 24 คน ได้แก่ ผู้บริหารและผู้บริหารด้านการจัด
การอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ที่มีกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายจิตอาสาในระยะ
เวลา 3 ปีที่ผ่านมา คือ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 ถึง พ.ศ. 2556 จำนวน 13 คน ประกอบด้วยผู้บริหารและ
ผู้บริหารอาสาสมัครในองค์กรต่างๆ ดังนี้
มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม

- 1) กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม
- 2) เครือข่ายพุทธิกา
- 3) มูลนิธิกองทุนไทย
- 4) มูลนิธิกระจกเงา
- 5) The Network
- 6) สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- 7) มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ
- 8) มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ
- 9) กลุ่ม ช. ใจอาสา
- 10) ธนาคารจิตอาสา

11) มุลนิธิสยามกัมมาจลและสั้ฆภาษณ์ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสาข้างต้นจำนวน 11 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ทำวิจัยครั้งนี้มี 2 ประเภท คือ แบบสั้ฆภาษณ์ และการสนทนา กลุ่มซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) *แบบสั้ฆภาษณ์* เป็นการสั้ฆภาษณ์แบบมีโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

(1) ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสั้ฆภาษณ์ ได้แก่ ชื่อผู้ให้สั้ฆภาษณ์ ตำแหน่ง อายุ เพศ หน่วยงาน เริ่มปฏิบัติงาน วันที่ให้สั้ฆภาษณ์ หน้าที่ความรับผิดชอบในองค์การ

(2) ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา แนวคำถามที่ใช้ในการสั้ฆภาษณ์ครั้งนี้ เป็นคำถามเกี่ยวกับรูปแบบการบริการสารสนเทศของ เครือข่ายจิตอาสา แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านบทบาทหน้าที่ กิจกรรมอาสาสมัคร และกระบวนการทำงานด้านอาสาสมัคร ขององค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาและการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ได้แก่ ช่องทางการบริการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร สารสนเทศที่ให้บริการ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และคำถามปลายเปิดด้านรูปแบบสารสนเทศ

2) *กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group)*

กระบวนการสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีแนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา จากความคิดเห็นของ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติการด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 สั้ฆภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา

ขั้นตอนที่ 3 สั้ฆภาษณ์ผู้ที่เคยเป็นอาสาสมัคร ในองค์การที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา

ขั้นตอนที่ 4 นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 มาสร้างกรอบร่าง รูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

ขั้นตอนที่ 5 ออกแบบรูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

ขั้นตอนที่ 6 จัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความเห็นและข้อเสนอแนะรูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ที่ผู้วิจัยออกแบบ จากผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติการด้านการจัดการอาสาสมัครในองค์กรที่เข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสา ที่ถูกสุ่มเลือกมา ร่วมให้ความคิดเห็นจำนวน 5 คน

ขั้นตอนที่ 7 ปรับปรุงแก้ไขรูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ตามความเห็นและข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนที่ 8 ได้รูปแบบการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาที่สมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 9 สรุปผลการวิจัยและเขียนรายงานวิทยานิพนธ์

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล และนำมาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอ โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเป็นข้อมูลความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการวิเคราะห์เนื้อหา นำมาออกแบบรูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่าย จิตอาสา แล้วนำเสนอในรูปแบบของการพรรณนาความ

1.3 ผลการวิจัย

จากการศึกษารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา สามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ศึกษาได้ดังนี้

1.3.1 การบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

1) ด้านการให้บริการสารสนเทศและช่องทางการบริการสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสาให้การให้บริการสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม ตามลำดับ โดยผ่านช่องทางการบริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่มีบริการสารสนเทศด้านข่าวสารกิจกรรม สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีการส่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เช่น Line ซึ่งเป็นโปรแกรมส่งข้อความ หรือ Voxel ที่เป็นโปรแกรมส่งข้อความเสียงรูปแบบคล้ายการสื่อสารบนวิทยุ สื่อสาร รวมทั้งให้บริการสารสนเทศผ่านระบบวิดีโออินเทอร์เน็ต Youtube

2) ด้านความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร ต้องการสารสนเทศที่เป็นข่าวสารกิจกรรมที่เป็นปัจจุบัน องค์กร

ที่รับอาสาสมัครและรายละเอียด คุณสมบัติของอาสาสมัคร รวมทั้งกิจกรรมการเสริมศักยภาพให้อาสาสมัครต่างๆ

3) **ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์การอาสาสมัคร** ผลวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยมีระบบพื้นฐาน คือ โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) โปรแกรมตารางงาน (Spreadsheet) โปรแกรมนำเสนองาน (Presentation) ระบบสื่อสารทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตารางปฏิทินงานอิเล็กทรอนิกส์ องค์การอาสาสมัครบางแห่งมีระบบจัดการโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงานที่ทำร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารเรื่องงานผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน อาทิ โปรแกรมส่งข้อความ Line เป็นต้น ในส่วนการจัดการอาสาสมัคร ปรากฏว่ายังไม่มีระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการอาสาสมัครโดยตรง องค์การอาสาสมัครใช้ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองจากโปรแกรมสำเร็จรูป หรือเว็บแอปพลิเคชันร่วมกับการสื่อสารกับอาสาสมัครผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook)

4) **ด้านเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัคร** องค์การอาสาสมัครต้องการที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายที่ให้บริการสารสนเทศข่าวกิจกรรมอาสาสมัครที่ทันสมัย และเป็นระบบที่มีความสามารถจับคู่ระหว่างกิจกรรม และอาสาสมัครที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้งระบบฐานข้อมูลบุคคลที่ต้องการเป็นอาสาสมัคร และบุคคลที่เคยเป็นอาสาสมัคร เครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร รวมทั้งสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย อาทิ สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการผลักดันนโยบายด้านอาสาสมัครร่วมกัน

1.3.2 บทบาทหน้าที่ขององค์การอาสาสมัคร และบทบาทการทำงานในลักษณะเครือข่าย

1) **ด้านกิจกรรมอาสาสมัคร** ผลการวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น โดยกิจกรรมระยะยาวจะมีระยะเวลาโครงการของกิจกรรม 3 เดือนขึ้นไป อาทิ กิจกรรมอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กิจกรรมบัณฑิตอาสาสมัคร ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กิจกรรมอาสาสมัครในสถาบันอุดมศึกษา ของเครือข่ายนวัตกรรมเยาวชน ส่วนกิจกรรมระยะสั้น จะเป็นกิจกรรมตามวาระ โอกาส ที่เหมาะกับอาสาสมัครแบบไม่เต็มเวลา อาทิ โครงการปลูกป่า ดูแลผู้ป่วย เย็บผ้าห่ม ซึ่งกิจกรรมประเภทนี้ไม่เน้นทักษะการเป็นอาสาสมัคร และอาสาสมัครส่วนใหญ่ที่หน้าที่การงานประจำ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มต้นทำงาน และนักเรียน นักศึกษา ซึ่งองค์การอาสาสมัครควรมีกิจกรรมที่เชิญชวนกลุ่มคนในช่วงวัยอื่นๆ

มาร่วมเป็นอาสาสมัครมากขึ้น ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนมาเป็นอาสาสมัคร จะมองที่ความน่าเชื่อถือขององค์กร และโอกาสที่จะหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครทั้งนี้องค์กรอาสาสมัครให้คุณค่าของอาสาสมัครว่าเป็นผู้ที่เข้ามาเรียนรู้สังคม และนำไปสู่การพัฒนาตนเองและสังคมโดยรวม

ในการคิดออกแบบกิจกรรม จะเป็นกระบวนการแบบมีส่วนร่วมทั้งองค์กรอาสาสมัคร และชุมชนในพื้นที่ๆ ดำเนินกิจกรรมอาสาสมัคร เพื่อให้กิจกรรมอาสาสมัครตรงกับความต้องการของพื้นที่และได้ประโยชน์สูงสุด เครือข่ายจิตอาสามีส่วนสนับสนุนองค์ความรู้ในกระบวนการออกแบบกิจกรรมและการจัดสรรงานอาสาสมัครให้องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา

2) *ด้านกระบวนการทำงานอาสาสมัคร* ผลการวิจัยพบว่า องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสามีเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัคร โดยดูจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องการตามภารกิจแต่ละโครงการ แต่บางโครงการจะต้องการอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะอาทิ การดูแลผู้ป่วย การคัดเลือกอาจมีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย รวมทั้งอาสาสมัครต้องสามารถอยู่ร่วมกิจกรรมจนจบกระบวนการอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกคน จะต้องผ่านการปฐมนิเทศ ส่วนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมขึ้นอยู่กับแต่ละโครงการ การประเมินผลตัวอาสาสมัคร ส่วนใหญ่เป็นการสรุปทบทเรียนหลังทำกิจกรรม (After Action Review) เพื่อปรับปรุงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป การยกย่องเชิดชูเกียรติให้กับอาสาสมัคร กระทำอย่างไม่เป็นทางการ อาทิ การให้เป็นตัวแทนกลุ่มอาสาสมัครในการประชุมและการแถลงข่าว เป็นต้น เพราะต้องการเน้นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองจากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

3) *ด้านการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสา* ผลการวิจัยพบว่า องค์กรอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับนโยบาย การส่งเสริมกิจกรรมในภาพรวม และการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัคร โดยประโยชน์ที่สำคัญของ การเข้าร่วมเป็นเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการความรู้ และทรัพยากรด้านเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเครือข่าย โดยกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่องมาคือ กิจกรรมมหกรรมอาสาสมัคร Volunteer Street Fair การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ การจัดทำ ฐานข้อมูลอาสาสมัคร และการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการอาสาสมัคร

2. อภิปรายผล

การวิจัย “การพัฒนารูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา” มีสาระสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายผลดังนี้

2.1 การบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา

2.1.1 ด้านการให้บริการสารสนเทศและช่องทางการบริการสารสนเทศ ผลการวิจัยพบว่า องค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีการให้บริการสารสนเทศคือ ข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครหาข้อมูลเพิ่มเติม ตามลำดับ โดยผ่านช่องทางการบริการสารสนเทศบนเว็บไซต์ ที่มีบริการสารสนเทศด้านข่าวสารกิจกรรม สารสนเทศในรูปแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-book) ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับงานอาสาสมัคร มีการส่งสารสนเทศผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) และแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เช่น Line ซึ่งเป็นโปรแกรมส่งข้อความ หรือ Vover ที่เป็นโปรแกรมส่งข้อความเสียงรูปแบบคล้ายการสื่อสารบนวิทยุสื่อสาร รวมทั้งให้บริการสารสนเทศผ่านระบบวิดีโออินเทอร์เน็ต Youtube ซึ่งการบริการที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับความหมายการบริการสารสนเทศของ Katz (2520) ที่ให้ความหมายการบริการสารสนเทศว่าเป็นบริการจัดหาสารสนเทศให้กับใช้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ ตอบคำถามได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ และ มาลี ล้าสกุล (2549) กล่าวว่า บริการสารสนเทศเป็นบริการช่วยเหลือผู้ใช้งานต่างๆ ตั้งแต่การค้นหาหาข้อมูลข่าวสารในสาขาต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการอย่างละเอียด การค้นหาคำตอบจากบรรณานุกรม วรรณคดี และสาระสังเขป การติดต่อกับแหล่งสารสนเทศอื่นๆ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

2.1.2 ด้านความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร ต้องการสารสนเทศที่เป็นข่าวสารกิจกรรมที่เป็นปัจจุบัน องค์กรที่รับอาสาสมัครและรายละเอียด คุณสมบัติของอาสาสมัคร รวมทั้งกิจกรรมการเสริมศักยภาพให้อาสาสมัครต่างๆ อย่างไรก็ตามสารสนเทศที่อาสาสมัครตอบรับดีโดยเฉพาะผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เช่น Facebook จะเป็นสารสนเทศที่มีเนื้อหากระชับอ่านง่าย และรูปภาพหรือกราฟิกที่ดึงดูดความสนใจสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hall (2544) ที่ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศในองค์กรอาสาสมัครของแคนาดา ว่าความสำเร็จของการบริการสารสนเทศ ไม่ใช่แค่การส่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ยังคงคำนึงถึงช่องทางในการส่งเพื่อนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้ด้วย นอกจากนี้สารสนเทศที่ให้บริการในองค์กรอาสาสมัครควรมีลักษณะดังนี้ 1) ออกแบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการเฉพาะที่เหมาะสมองค์กรอาสาสมัครในแต่ละแห่ง

2) มีรูปภาพหรือกราฟิกที่ดึงดูดผู้ใช้ 3) มีเนื้อหาที่เน้นกระชับและอ่านง่าย 4) ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

2.1.3 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการดำเนินงานขององค์การ

อาสาสมัคร ผลวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีระบบพื้นฐาน คือ โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing) โปรแกรมตารางงาน (Spreadsheet) โปรแกรมนำเสนอ (Presentation) ระบบสื่อสารทางจดหมายข่าวอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ตารางปฏิทินงานอิเล็กทรอนิกส์ องค์การอาสาสมัครบางแห่งมีระบบจัดการโครงการเพื่อติดตามความก้าวหน้าของงานที่ทำร่วมกัน รวมทั้งการสื่อสารเรื่องงานผ่านแอปพลิเคชันบนสมาร์โฟน อาทิ โปรแกรมส่งข้อความ Line เป็นต้น ในส่วนการจัดการอาสาสมัคร ปรากฏว่ายังไม่มีระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการอาสาสมัครโดยตรง องค์การอาสาสมัครใช้ระบบฐานข้อมูลที่พัฒนาขึ้นเองจากโปรแกรมสำเร็จรูป หรือเว็บแอปพลิเคชันร่วมกับการสื่อสารกับอาสาสมัครผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook) สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพ ในการใช้ระบบสารสนเทศในสำนักงาน หรือระบบโอไอเอส (Office Information System-OIS) โดยนิยมใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น ชุดโปรแกรมสำนักงาน ประกอบด้วย โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางทำการ โปรแกรมนำเสนอ และโปรแกรมการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์

2.1.4 ด้านการพัฒนา รูปแบบเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัคร

อาสาสมัครต้องการที่จะพัฒนาระบบเครือข่ายที่ให้บริการสารสนเทศข่าวกิจกรรมอาสาสมัครที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน เห็นจากการมีรูปแบบการสื่อสารทางอุปกรณ์สมาร์โฟน และรูปแบบสารสนเทศกิจกรรมอาสาสมัครที่ดึงดูดให้อาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมเน้นเรื่องการทำเนื้อหาที่น่าสนใจและดึงดูดอาสาสมัคร โดยยึดหลักเข้าใจง่าย กระชับ และรูปสวยงาม เนื่องจากสารสนเทศในเครือข่ายจิตอาสาจะถูกส่งผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network) เป็นหลัก การทำเนื้อหาที่น่าสนใจขึ้นคือการสื่อสารด้วยภาพ และเนื้อความที่เข้าใจง่าย สะดวกต่อการแบ่งปันเนื้อหาผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hall (2544) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศในองค์การอาสาสมัครของแคนาดา ว่าความสำเร็จของการบริการสารสนเทศ ไม่ใช่แค่การส่งสารสนเทศที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ แต่ยังต้องคำนึงถึงช่องทางในการส่งเพื่อนำสารสนเทศไปใช้เพื่อการตัดสินใจของผู้ใช้ด้วย นอกจากนั้นสารสนเทศที่ให้บริการในองค์การอาสาสมัครควรมีลักษณะ ดังนี้ 1) ออกแบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการเฉพาะที่เหมาะสมองค์การอาสาสมัครในแต่ละแห่ง 2) มีรูปภาพหรือกราฟิกที่ดึงดูดผู้ใช้ 3) มีเนื้อหาที่เน้นกระชับและอ่านง่าย 4) ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และ ภาณีณี ปานน้อย (2553) ศึกษาเรื่องการบริการสารสนเทศเชิงรุก

ของห้องสมุดมหาวิทยาลัยรัฐ พบว่ามีการส่งเสริมการใช้บริการด้วยการพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์

การพัฒนารูปแบบเครือข่ายการบริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีการพัฒนาฐานข้อมูล ที่เชื่อมโยงกันระหว่างกิจกรรมอาสาสมัครและอาสาสมัครที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมนั้นๆ รวมทั้ง ระบบฐานข้อมูลบุคคลที่ต้องการเป็นอาสาสมัคร และบุคคลที่เคยเป็นอาสาสมัคร ระหว่างเครือข่าย จิตอาสา กับองค์การอาสาสมัครในเครือข่ายฯ ซึ่งสามารถพัฒนาไปเป็นระบบจับคู่งานอาสาสมัครใน อนาคต เครือข่ายบริการสารสนเทศอาสาสมัครควรมีสารสนเทศที่เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพ อาสาสมัคร รวมทั้งสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นเครือข่าย อาทิ สารสนเทศเพื่อ สนับสนุนการผลักดันนโยบายด้านอาสาสมัครร่วมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรศรี รัศมีทัต (2548) ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการสื่อสารเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้าน การค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ พบว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ เฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคม ด้านการค้าหญิงและเด็ก ประกอบด้วยการพัฒนาฐานข้อมูล ด้านเทคโนโลยี และด้านบุคลากร การบริการสารสนเทศแก่อาสาสมัครในเครือข่ายยังสอดคล้องกับ Vic และ Yvonne (2545) ที่ได้ศึกษาเรื่องอาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual Volunteering) พบว่า การเติบโตของอาสาสมัครบนโลกเสมือนในอนาคตจะมีการเติบโตอย่างเห็นได้ชัด โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในวงการอาสาสมัคร ทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสาร การ รวมตัว และการแบ่งภารกิจงานของอาสาสมัครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะทางอีเมลและเว็บไซต์อาสาสมัครที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถทำงานได้โดยไม่ต้อง เข้าสำนักงาน และพบว่า หน้าที่การจัดการ การบริการบางอย่าง และการระดมทุน สามารถปรับไป ใช้วิธีทำงานบนโลกเสมือนได้ และเครือข่ายบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสายังสอดคล้อง กับงานวิจัยของ Zhiming Feng (2554) เรื่องการสร้างตัวแบบระบบบริการสารสนเทศอาสาสมัครของ กรุงปักกิ่ง สาธารณรัฐประชาชนจีน โดยการบริการสารสนเทศผ่านเว็บไซต์ ระบบจัดการอาสาสมัคร ระบบ call center และระบบข้อความแบบมัลติมีเดีย (MMS) ว่าเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการ ทำงานอาสาสมัคร ในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานอาสาสมัครล่าสุด การสร้างระบบจัดการอาสาสมัคร เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโครงการอาสาสมัคร กับตัวอาสาสมัคร การพัฒนาระบบเพื่อพัฒนาศักยภาพ อาสาสมัครเพื่อการอบรมทางไกล การสร้างระบบประสานงานอาสาสมัครเพื่อรายงานความคืบหน้า ในการทำงานอย่างรวดเร็ว

2.2 บทบาทหน้าที่ขององค์การอาสาสมัคร และบทบาทการทำงานในลักษณะเครือข่าย

2.2.1 ด้านกิจกรรมอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครในเครือข่าย จิตอาสา มีกิจกรรมอาสาสมัครทั้งในรูปแบบกิจกรรมระยะยาว และกิจกรรมระยะสั้น โดยกิจกรรม

ระยะยาวจะมีระยะเวลาโครงการของกิจกรรม 3 เดือนขึ้นไป อาทิ กิจกรรมอาสาสมัครสิทธิมนุษยชน ของมูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม กิจกรรมบัณฑิตอาสาสมัคร ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ กิจกรรมอาสาสมัครในสถาบันอุดมศึกษา ของเครือข่ายนวัตกรรมการเรียนรู้ ส่วนกิจกรรมระยะสั้น จะเป็นกิจกรรมตามวาระโอกาส ที่เหมาะกับอาสาสมัครแบบไม่เต็มเวลา อาทิ โครงการปลูกป่า ดูแลผู้ป่วย เย็บผ้าห่ม ซึ่งกิจกรรมประเภทนี้ไม่เน้นทักษะการเป็นอาสาสมัคร และอาสาสมัครส่วนใหญ่ที่หน้าที่การงานประจำ ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Susan J. Ellis และ Katerines H. Noyes (อ้างในสุภรัตน์ รัตนมูขัย, 2548) ให้ความหมายว่า เป็นการเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ จากความหมายนี้จะเห็นองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 4 ประการ คือ

- 1) การเลือก (Choose) เป็นการเน้นที่เจตจำนงที่อิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใดๆ
- 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility) หมายถึงการกระทำที่มุ่งมั่นเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคล กลุ่มคน หรือสังคมส่วนรวม
- 3) โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง (Without Monetary Profit) หมายถึงไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ตนเองได้ใช้จ่ายไป แต่ไม่อาจเทียบได้กับค่าของสิ่งที่ได้กระทำ
- 4) ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ (Beyond Basic Obligations) หมายถึงสิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นหรือสิ่งที่ถูกคาดหวังว่าจะต้องทำตามภาระหน้าที่

ผู้เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นวัยเริ่มต้นทำงาน และนักเรียน นักศึกษา ส่วนปัจจัยที่ทำให้คนมาเป็นอาสาสมัคร จะมองที่ความน่าเชื่อถือขององค์กร และโอกาสที่จะหาประสบการณ์ใหม่ๆ จากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครทั้งนี้องค์การอาสาสมัครให้คุณค่าของอาสาสมัคร ว่าเป็นผู้ที่เข้ามาเรียนรู้สังคม และนำไปสู่การพัฒนาตนเองและสังคมโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Hamilton, Matthew and Hussain (2545) วิจัยส่วนใหญ่ที่เข้าร่วมกิจกรรม อาสาสมัครได้กล่าวถึงเหตุผลส่วนตัวที่ร่วมเป็นอาสาสมัคร คือ 1) รู้สึกสงสารและเห็นใจผู้ตกทุกข์ได้ยาก 2) เป็นโอกาสที่จะได้ทำในสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตน 3) มีความเชื่อว่าถ้าตนได้ช่วยเหลือผู้อื่นผู้อื่นก็จะให้ความช่วยเหลือตนเช่นกัน 4) มีความเชื่อว่า “สังคมจะดีขึ้น ถ้าผู้คนทั้งหลายใส่ใจซึ่งกัน และกัน” 5) ทำให้ตนเองมีความรู้สึกที่ดีขึ้นเมื่อตนเองให้ความใส่ใจแก่ผู้อื่น

2.2.2 ด้านกระบวนการทำงานอาสาสมัคร ผลการวิจัยพบว่า องค์การอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา มีเกณฑ์การคัดเลือกอาสาสมัคร โดยดูจากคุณสมบัติเบื้องต้นที่ต้องการตามภารกิจ แต่ละโครงการ แต่บางโครงการจะต้องการอาสาสมัครที่มีทักษะเฉพาะ อาทิ การดูแลผู้ป่วย การคัดเลือก

อาจมีการสัมภาษณ์ร่วมด้วย รวมทั้งอาสาสมัครต้องสามารถอยู่ร่วมกิจกรรมจนจบกระบวนการอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกคน จะต้องผ่านการปฐมนิเทศ ส่วนการพัฒนาศักยภาพเพิ่มเติมขึ้นอยู่กับแต่ละ โครงการ การประเมินผลตัวอาสาสมัคร ส่วนใหญ่เป็นการสรุปบทเรียนหลังทำกิจกรรม (After Action Review) เพื่อปรับปรุงในการทำกิจกรรมครั้งต่อไป การยกย่องเชิดชูเกียรติให้กับอาสาสมัครกระทำอย่างไม่เป็นทางการ เพราะต้องการเน้นคุณค่าและความภาคภูมิใจในตนเองจากการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร ซึ่งสอดคล้องกับ คู่มือการจัดการอาสาสมัคร Tracy Daniel Connors (2555) ที่ว่ากระบวนการจัดการอาสาสมัคร มีการดำเนินการเป็นลำดับให้สอดคล้องกับขั้นตอนการจัดการ โครงการ โดยมีลำดับการดำเนินการ ดังนี้

- 1) การประเมินสภาพการณ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร
 - 2) การวิเคราะห์แผนขององค์กร
 - 3) การวางแผนยุทธศาสตร์
 - 4) การวางแผน โครงการอาสาสมัคร และการวางแผนการใช้ทรัพยากรต่างๆ
- เพื่อกิจกรรมอาสาสมัคร
- 5) การเลือกวิธีการทำงานของอาสาสมัคร เช่น เป็นอาสาสมัครระยะสั้นเป็นอาสาสมัครทำงานแบบออนไลน์ หรืออยู่ในพื้นที่ระยะยาว เป็นต้น
 - 6) การกำหนดตำแหน่งงานอาสาสมัคร
 - 7) การประชาสัมพันธ์และคัดเลือกอาสาสมัคร
 - 8) การสัมภาษณ์และรับอาสาสมัคร
 - 9) การปฐมนิเทศอาสาสมัคร
 - 10) การอบรมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร
 - 11) การจัดการด้านกฎหมายและความเสี่ยง
 - 12) การดูแลการทำหน้าที่อาสาสมัคร
 - 13) การสื่อสารและการจัดการความรู้
 - 14) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาสาสมัครกับเจ้าหน้าที่
 - 15) การประเมินผลอาสาสมัคร
 - 16) การยกย่องเชิดชูอาสาสมัคร
 - 17) การประเมินผลโครงการและสรุปผลลัพธ์

2.2.3 ด้านการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายจิตอาสา ผลการวิจัยพบว่า องค์กรอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมในลักษณะเครือข่ายจิตอาสา เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับนโยบาย การส่งเสริมกิจกรรมในภาพรวม และการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัคร โดยประโยชน์ที่สำคัญของการเข้าร่วม

เป็นเครือข่ายคือการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ทั้งทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการความรู้ และทรัพยากรด้านเงินทุนในการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเครือข่าย โดยกิจกรรมที่ทำอย่างต่อเนื่องมาคือ กิจกรรมมหกรรมอาสาสมัคร Volunteer Street Fair การจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครแห่งชาติ การจัดทำฐานข้อมูลอาสาสมัคร และการพัฒนาศักยภาพด้านการจัดการอาสาสมัคร สอดคล้องกับงานของ เลอพงค์ สวนสังข์ (2549) ให้ความหมายของเครือข่ายว่า เป็นกลุ่มของคนหรือองค์กรที่มีความสมัครใจในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกัน มีความสัมพันธ์ระหว่างกันในหลายด้าน อาทิ ด้านสังคม โดยมีการจัดรูปแบบการให้การให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในงานที่จะปฏิบัติร่วมกัน

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย “การพัฒนา รูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา” ผู้วิจัยมีข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การนำผลวิจัยไปใช้ และการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะต่อการนำผลวิจัยไปใช้

จากกาวิจัยการพัฒนา รูปแบบบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ในด้านที่ว่าด้วย บทบาทหน้าที่ กิจกรรมอาสาสมัคร และกระบวนการทำงานด้านอาสาสมัครขององค์กรอาสาสมัครในเครือข่ายจิตอาสา และการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ได้แก่ ช่องทางการบริการสารสนเทศ ความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัคร สารสนเทศที่ให้บริการ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และคำถามปลายเปิดด้านรูปแบบสารสนเทศ ข้อมูลที่ได้จากกาวิจัยในครั้งนี้มีลักษณะกว้างๆ สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงหรือแนวทางในการพัฒนาขึ้นเป็นการจัดบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา ที่เหมาะสมจากข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 ควรสำรวจความต้องการสารสนเทศของอาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมทั้งผู้ที่เคยเข้าร่วมกิจกรรม และกลุ่มเป้าหมายที่เครือข่ายจิตอาสาต้องการจะขยายต่อเนื่อง

3.1.2 ควรมีทีมงานที่รับผิดชอบเรื่องการบริการสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสา อย่างเป็นระบบชัดเจน

3.1.3 ควรมีการเผยแพร่สารสนเทศที่มีเนื้อหาในการยกย่องผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครให้มากขึ้น

3.1.4 ควรมีการบันทึกผลลัพธ์และจัดทำเป็นสารสนเทศเผยแพร่ตามช่องทางต่างๆ

3.1.5 ควรมีการจัดทำระบบฐานข้อมูล อาสาสมัครและกิจกรรมอาสาสมัครที่เชื่อมโยงกัน ในเครือข่ายจิตอาสา เพื่อให้การบริการสารสนเทศเพื่อกิจกรรมอาสาสมัครสะดวกรวดเร็วขึ้น

3.1.6 ควรเพิ่มการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีใช้เพื่อจัดการอาสาสมัครให้เกิดประสิทธิภาพและรวดเร็ว และนำเทคโนโลยีการสื่อสารบนสมาร์ตโฟนมาใช้งานมากขึ้น

3.1.7 ควรมีการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะเพิ่มศักยภาพในลักษณะอาสาสมัครบนโลกเสมือน (Virtual Volunteer)

3.1.8 มีระบบตอบคำถามแบบออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพโดยมีผู้รับผิดชอบและขั้นตอนการดำเนินการที่ชัดเจนเช่น การตอบคำถามในเครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใน 1 ชั่วโมง หรือทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ภายใน 24 ชั่วโมง

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการใช้สารสนเทศในปัจจุบันของอาสาสมัคร ทั้งในเรื่องการเข้าถึงสารสนเทศและรูปแบบการใช้สารสนเทศเพื่อการเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัคร

3.2.2 ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของเครือข่ายจิตอาสาเพื่อสนับสนุนกิจกรรมอาสาสมัครทั้งภายในเครือข่าย และต่ออาสาสมัคร เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการของทำงานในรูปแบบเครือข่าย





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- เกียรติศักดิ์ แสงอรุณ (2551). *แนวทางการพัฒนาจิตสำนึกสาธารณะสำหรับเยาวชนไทย: กรณีศึกษา กลุ่มและเครือข่ายเยาวชนที่ทำงานด้านจิตสำนึกสาธารณะ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญา ครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- คณะกรรมการดำเนินงาน โครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน. (2548). *เครือข่ายการเรียนรู้ Vol. 5 กรุงเทพมหานคร กระทรวงศึกษาธิการ*. สืบค้นจาก www.labschool.net
- ครุชิต มาลัยวงศ์. (2549). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพในสำนักงาน*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เครือข่ายจิตอาสา. (2554). *จิตอาสา Volunteer Spirit*. สืบค้นจาก <http://www.volunteerspirit.org/?q=node/203>.
- เครือข่ายจิตอาสา. (2557). *ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เครือข่ายจิตอาสา*. สืบค้นจาก <http://www.volunteerspirit.org/node/3370>.
- เครือข่ายพุทธิกา. (2557). *เครือข่ายพุทธิกา : เพื่อพระพุทธศาสนาและสังคม*. สืบค้นจาก <http://www.budnet.org/index.php>
- จุไรรัตน์ พลเลิศ. (2551). *แนวทางการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชาญวิทย์ พฤกษชาติ. (2547). *ระบบเครือข่ายสารสนเทศการเกษตร. บรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ มข. 22,(2), น. 25-36.*
- ธนาคารจิตอาสา. (2557). *ธนาคารจิตอาสา: ปันเวลาช่วยกัน*. สืบค้นจาก <http://www.jitarsabank.com/welcome/aboutus>.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. (2547). *ห้องสมุดยุคใหม่กับไอที*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดี แอล เอส
- บ้านดินไทย. (2557). *บ้านดินไทยคอตคอม*. สืบค้นจาก <http://www.baandinthai.com/>.
- ปารมี ล่างคุณานนท์. (2550). *การบริการสารสนเทศ ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, ขอนแก่น.

- พจนีย์ ทวีโกคา. (2542). *แรงจูงใจของอาสาสมัครในการให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเอดส์: กรณีศึกษา วัดพระบาทน้ำพุ จังหวัดลพบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พวงผกา มาลีวัตร. *ความต้องการสารสนเทศของเจ้าของสุนัขระหว่างที่มารับบริการหน่วยฉุกเฉิน และสัตว์ป่วยวิกฤติ: กรณีศึกษาโรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- พิชิต วิจิตรบุญรักษ์. (2556). *สื่อสังคมออนไลน์: สื่อแห่งอนาคต*. สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/oct_dec_11/pdf/aw016.pdf
- พิมพ์ใจ สุรินทรเสรี. (2534). *กระบวนการหาข่าวสารของอาสาสมัคร โครงการเกษตรและพัฒนาชนบทหน่วยสันติภาพสหรัฐอเมริกาประจำประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ภายิณี ปานน้อย. (2553). *การบริการสารสนเทศเชิงรุกของห้องสมุดมหาวิทยาลัยของรัฐ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- มาลี กาบมาลา (2553). *การบริการสารสนเทศ*. สืบค้นจาก http://home.kku.ac.th/malee_ka/412232/index.htm.
- มาลี ลำสกุล. (2547). *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 2) นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มูลนิธิกระจกเงา. (2557). *มูลนิธิกระจกเงา - The Mirror Foundation*. สืบค้นจาก <http://www.mirror.or.th/aboutmirror.php>.
- มูลนิธิกองทุนไทย. (2557). *มูลนิธิกองทุนไทย*. สืบค้นจาก <http://tff.or.th>
- มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์. (2557). *มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย*. สืบค้นจาก <http://trrm.org>
- มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก. (2557). *มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก*. สืบค้นจาก <http://www.iamchild.org/site/index.php>.
- มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ. (2557). *มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ (มพก.)*. สืบค้นจาก <http://www.fcdthailand.org/>
- มูลนิธิสยามกัมมาจล. (2557). *มูลนิธิสยามกัมมาจล: ขับเคลื่อน สถานศึกษาและบูรณาการการจัดการเรียนรู้ เพื่อ พัฒนาเยาวชน จิตอาสา และ ครูพอเพียง ตาม ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy) ด้านการศึกษา*. สืบค้นจาก <http://www.scbfoundation.com/about/history.php>

- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม. (2557). *โครงการคนรุ่นใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม*. สืบค้นจาก <http://thaivolunteer.org/about-us/>.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม. (2557). *โครงการภูมิภาคลุ่มน้ำโขง*. สืบค้นจาก <http://thaivolunteer.org/about-us/>.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม. (2557). *โครงการอาสาสมัครนอกเวลา*. สืบค้นจาก <http://thaivolunteer.org/about-us/>.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม. (2557). *โครงการอาสาสมัครนักสิทธิมนุษยชน*. สืบค้นจาก <http://thaivolunteer.org/about-us/>.
- มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม. (2557). *มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม Thai Volunteer Service Foundation* สานศรัทธา สร้างสังคม. สืบค้นจาก <http://thaivolunteer.org>.
- ราณี จินสุทธิ. (2554). *การพัฒนารูปแบบการจัดการสารสนเทศของศูนย์บริการทางวิชาการและวิชาชีพทางการศึกษาคูรสภา*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เลอพงศ์ สวนสังข์. (2549). *การสร้างเครือข่ายอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในทัศนะของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัย*. (วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศุภรัตน์ รัตนमुखย์. (2551). *ระบบการบริหารจัดการอาสาสมัคร มูลนิธิพุทธรณีนี้อัจฉริยะ*. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนาพลังแผ่นดินเชิงคุณธรรม.
- ศูนย์ส่งเสริมการให้และการอาสาช่วยเหลือสังคม. (2555). *คนใจดี ประตูดูการให้และการอาสาเพื่อสังคม*. สืบค้นจาก <http://www.konjaidee.org>
- สมพร พุทธาพิทักษ์ผล. (2546). *ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีเพื่อการจัดการสารสนเทศ เล่ม 1*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สรรหาสารพัน. (2556, 1 มกราคม). นี้อัจฉริยะ ดันแบบจิตอาสา ที่ สสส. ขอเรียนรู้. *เดลินิวส์*, น.36.
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. (2554). *แผ่นดินไหวในมหาสมุทรอินเดีย พ.ศ. 2547*. สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org>.
- สารานุกรมเสรี วิกีพีเดีย. (2554). *สมาร์ตโฟน*. สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org/>.
- _____. (2554). *อาสาสมัคร*. สืบค้นจาก <http://th.wikipedia.org>.
- _____. (2555). *เว็บ 2.0*. สืบค้นจาก <https://th.wikipedia.org/>.
- สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2557). *สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. สืบค้นจาก <http://gvc.tu.ac.th/default/>.

- สิทธิชัย จึงสกุลรุจิเรข. (2543). *การพัฒนาเครือข่ายอินทราเน็ต : กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุภาณี ตัญยานุกุล. (2550). *ความต้องการสารสนเทศบนอินทราเน็ตของพนักงานบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, ปทุมธานี.
- อมรรัตน์ ลออจันทร์. (2555). *การพัฒนารูปแบบการส่งเสริมการใช้สารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อมรรศรี รัสมิทัต. (2548). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเฝ้าระวังและการเตือนภัยทางสังคมด้านการค้าหญิงและเด็กของกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- อรอุมา สืบกระพัน. (2552). *ความต้องการสารสนเทศและพฤติกรรมการแสวงหาสารสนเทศของวิศวกรบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) สำนักปฏิบัติการส่วนภูมิภาค ภาคเหนือ*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อัญญา เหมะจันทร์. (2546). *ความต้องการสารสนเทศเกี่ยวกับยาของผู้ป่วยโรคเบาหวานที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้าจังหวัดนนทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- อาสา (ไม่) สมักร (เล่น). (2555, 19 มีนาคม). *บ้านเมือง*, น.13
- A Dissemination Strategy for the National Survey of Giving. (n.d.) *Volunteering and Participation*. Retrieved from http://sourceosbl.ca/sites/default/files/resources/files/nsgvp_dissemination_strategy.pdf
- Bunch, A. (1984). *The basics of information work*. London: Bingley. Connors, T. D. (2012). *The volunteer management handbook: leadership strategies for success*. Hoboken, NJ: Wiley.
- Editorial. The consultants' contract. (1975). *Lancet*, 1 (7904), 440.

- IEEE Xplore - Mobility of a Disaster Recover Communication System.* (n.d.). Retrieved from <https://vpn.stou.ac.th/>.
- IEEE Xplore - Research on Construction of Volunteer Information Platform.* (n.d.). Retrieved from <https://vpn.stou.ac.th/>.
- International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies, Interparliamentary Union & United Nations Volunteers. (2004). *Volunteerism and legislation : a guidance note.* Geneva, Switzerland: Inter-Parliamentary Union.
- Katz, W. A. (1978). *Introduction to reference work.* New York: McGraw-Hill.
- Mayega, S. (2008). *Library information services in the digital age - E-LIS repository.* Retrieved from <http://eprints.rclis.org/12567/>.
- McBride, A. M., Sherraden, M., Benítez, C., & Johnson, E. (2004). Civic Service Worldwide: Defining a Field, Building a Knowledge Base. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 33(4 suppl), 8S –21S. doi:10.1177/0899764004269746.
- McKinley, D. (2013) *How effectively are crowdsourcing websites supporting volunteer participation and quality contribution? Presented at Hamilton City Library, Hamilton.* Retrieved from <http://www.digitalglam.org/crowdsourcing/talks>
- Palen, L., & Liu, S. B. (2007). *Citizen communications in crisis: anticipating ! a future of ICT-supported public participation. In Proceedings of the SIGCHI conference on Human factors in computing systems.* New York, NY, USA: ACM. doi:10.1145/1240624.1240736 (pp. 727–736)
- Report on the Information Needs of Volunteer-Based Organisations Pro Bono Australia.* (n.d.). Retrieved from <http://www.probonoaustralia.com.au/news/2010/03/report-information-needs-volunteer-based-organisations#>.
- Resources Do Good Adventure. (2012). Retrieved from <http://www.dogoodadventure.com/resources/>.
- ScienceDirect.com - International Journal of Information Management - Impact of Web 2.0 on national libraries.* (2012). Retrieved from https://vpn.stou.ac.th.
- Susan J. Ellis, & Jayne Cravens. (2000). *The Virtual Volunteering Guidebook. Impact Online, Inc.* Retrieved from <http://www.serviceleader.org/sites/default/files/file/vvguide.pdf>.

The Graduate Volunteer Centre, Thammasat University. (2012). Retrieved from

<http://www.gvc.tu.ac.th/th/pr.htm>.

The NETWORK NGO. (n.d.). *Business Partnerships | Facillitating partnerships between ngos and businesses to promote sustainable development in Asia and the Pacific.*

Retrieved from <http://ngobiz.org/>

UK Office for Library and Information Networking. (1999). Information landscapes for a learning society: networking and the future of libraries 3. *An international conference held at the University of Bath, 29 June-1 July 1998.* London: Library Association Pub.

Voluntee rMatch. (2012). *How Real-Time Data Visualization and Learning Improves Impact Beth's Blog.* Retrieved from <http://www.bethkanter.org/vm-data-learning/>.

Weaver, L. (n.d.). *Canadian code for volunteer involvement.* Ottawa: Volunteer Canada.

Why I Why. (2014). Retrieved from <https://www.facebook.com/whyiwhy>.

Wikipedia. (2011). *Volunteering.* Retrieved from <http://en.wikipedia.org/wiki/Volunteer>.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิพัฒนาเครื่องมือวิจัย

1. ร.ศ.ศุภรัตน์ รัตนमुखย์ อาจารย์ประจำสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
2. ดร.ทวิศักดิ์ พุฒสุขจี ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยทักษิณ
3. ดร.กัมปนาท ปิยะธำรงชัย อาจารย์ประจำภาควิชาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยนเรศวร





ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาศักดิ์

รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสาศมัคร

- | | | |
|--------------------|------------|---|
| 1. นางสาวนันทินี | มาลานนท์ | ผู้จัดการบ้านจิตอาสา/ผู้ประสานงานเครือข่ายจิตอาสา |
| 2. นางสาวปรวพรรณ | ทรงบัณฑิตย | ผู้ประสานงาน โครงการเครือข่ายจิตอาสา |
| 3. นายเฉลิมเกียรติ | ตะดวงดี | นักวิชาการศึกษา สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 4. นางสาวดวงรัศม์ | เลิศมั่งมี | ผู้จัดการกลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม Why I Why |
| 5. นางสาวอารีย์ | อาภรณ์ | เจ้าหน้าที่มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม |
| 6. นางสาวกรวิกา | ก้อนแก้ว | หัวหน้าโครงการ โรงพยาบาลมีสุข มูลนิธิกระจกเงา |





ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาศาศมัคร

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

วันที่สัมภาษณ์.....

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ตำแหน่ง.....
 อายุ เพศ

หน่วยงาน เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่.....

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในองค์กร

3. องค์กรของท่านจัดกิจกรรมอาศาศมัครปีละประมาณกี่ครั้ง

4. เมื่อปี 2556 ที่ผ่านมาองค์กรของท่านจัดกิจกรรมอาศาศมัครกี่ครั้ง อะไรบ้าง

กิจกรรมที่..... จัดขึ้นเมื่อ..... ชื่อกิจกรรม.....

กิจกรรมที่..... จัดขึ้นเมื่อ..... ชื่อกิจกรรม.....

กิจกรรมที่..... จัดขึ้นเมื่อ..... ชื่อกิจกรรม.....

กิจกรรมที่..... จัดขึ้นเมื่อ..... ชื่อกิจกรรม.....

กิจกรรมที่..... จัดขึ้นเมื่อ..... ชื่อกิจกรรม.....

5. องค์กรของท่านให้ความหมาย และคุณค่าของอาศาศมัครอย่างไร

6. อาสาสมัครที่เข้าร่วมกิจกรรมในองค์กรของท่านเป็นกลุ่มใด กรุณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (1 คือมากที่สุด)

6.1 นักเรียน นักศึกษา (อายุไม่เกิน 21)	
6.2 วัยเริ่มต้นทำงาน (อายุ 22 – 29)	
6.3 กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชน (CSR)	
6.4 คนในชุมชน	
6.5 วัยทำงาน (อายุ 30 – 59)	
6.6 วัยเกษียณ (อายุ 60 ปีขึ้นไป)	

7. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรทำให้ผู้สนใจเข้ามาเป็นอาสาสมัครกับองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

8. องค์กรของท่านมีเกณฑ์ในการคัดเลือกอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

9. องค์กรของท่านมีการปฐมนิเทศและฝึกอบรมอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

10. องค์กรของท่านมีการประเมินผลตัวอาสาสมัครและกิจกรรมอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

11. องค์กรของท่านมีการยกย่องเชิดชูเกียรติให้อาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

12. ในระยะ 3 ปีที่ผ่านมา องค์กรท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมของเครือข่ายจิตอาสาบ้างหรือไม่ กิจกรรมอะไรบ้าง

13. ท่านคิดว่าองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ หรือตัวท่าน ได้ประโยชน์จากการเข้าร่วมเครือข่ายจิตอาสาอย่างไรบ้าง

14. ที่ผ่านมามีองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศให้กับอาสาสมัครผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

14.1 อีเมล	
14.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)	
14.3 เว็บไซต์	
14.4 จดหมายทางไปรษณีย์	
14.5 ระบบข้อความสั้น (SMS)	
14.6 แอปพลิเคชัน Chat บนสมาร์ตโฟน	

14.7 อื่นๆ โปรดระบุ...

15. ที่ผ่านมามีองค์กรที่ท่านปฏิบัติงานอยู่ให้บริการข้อมูลสารสนเทศให้กับอาสาสมัครผ่านช่องทางใดมากที่สุด

15.1 อีเมล	
15.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)	
15.3 เว็บไซต์	
15.4 จดหมายทางไปรษณีย์	
15.5 ระบบข้อความสั้น (SMS)	
15.6 แอปพลิเคชัน Chat บนสมาร์ตโฟน	

15.7 อื่นๆ โปรดระบุ...

16. ท่านคิดว่าอาสาสมัครต้องการสารสนเทศแบบใดจากองค์กรท่านบ้าง

16.1 องค์กรที่รับอาสาสมัคร	
16.2 กลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่	
16.3 กิจกรรมอาสาสมัครที่กำลังจะเกิดขึ้น	
16.4 การเสริมศักยภาพการเป็นอาสาสมัคร	
16.5 อาสาสมัครที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ	

16.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

17. ท่านคิดว่าอาสาสมัครต้องการสารสนเทศแบบใดจากองค์กรท่าน กรุณาเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย (1 คือมากที่สุด)

17.1 องค์กรที่รับอาสาสมัคร	
17.2 กลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่	
17.3 กิจกรรมอาสาสมัครที่กำลังจะเกิดขึ้น	
17.4 การเสริมศักยภาพการเป็นอาสาสมัคร	
17.5 อาสาสมัครที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ	

17.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

18. องค์กรท่านให้บริการสารสนเทศใดบ้างจากองค์กรอาสาสมัคร

18.1 บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล	
18.2 บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เช่น กิจกรรมอาสาสมัครล่าสุด	
18.3 บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม	
18.4 บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	

19. องค์การท่านใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้างในการปฏิบัติงานประจำวัน

19.1 โปรแกรมสำนักงาน (Word, Excel, Powerpoint, อื่นๆ)	
19.2 ระบบอีเมล และปฏิทินตารางงาน	
19.3 โปรแกรมจัดการโครงการ	
19.4 โปรแกรมประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต (Skype, Google Hangout, อื่นๆ)	
19.5 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน	

19.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

20. องค์การท่านใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการอาสาสมัคร อะไรบ้าง

20.1 ระบบฐานข้อมูลอาสาสมัคร	
20.2 ระบบอีเมล และปฏิทินตารางงาน	
20.3 ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	
20.4 โปรแกรมประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต (Skype, Google Hangout, อื่นๆ)	
20.5 ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์	
20.6 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน	

20.7 อื่นๆ โปรดระบุ...

21. ท่านคิดว่ารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศ อาสาสมัครที่ดีควรเป็นอย่างไร

แบบสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการอาสามัคร

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

วันที่สัมภาษณ์.....

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ..... เพศ

จังหวัดที่พำนัก..... เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

อีเมล

2. ท่านเคยร่วมกิจกรรมจิตอาสาประมาณกี่ครั้ง อะไรบ้าง

3. ท่านให้ความหมาย และคุณค่าของอาสาสมัครอย่างไร

4. ท่านคิดว่าปัจจัยอะไรทำให้ท่านเข้ามาเป็นอาสาสมัคร

5. ท่านเคยผ่านการปฐมนิเทศและฝึกอบรมอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

6. ท่านมีหรือได้รับการประเมินผลอาสาสมัครและกิจกรรมอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

7. ท่านเคยได้รับการยกย่องเชิดชูเกียรติจากการเป็นอาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

8. ท่านรู้จักเครือข่ายจิตอาสาหรือไม่ อย่างไร

9. ที่ผ่านท่านได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับอาสาสมัครผ่านช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

9.1 อีเมล	
9.2 เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network)	
9.3 เว็บไซต์	
9.4 จดหมายทางไปรษณีย์	
9.5 ระบบข้อความสั้น (SMS)	
9.6 แอปพลิเคชัน Chat บนสมาร์ตโฟน	

9.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

10. ที่ผ่านท่านได้รับข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับอาสาสมัครผ่านช่องทางใดมากที่สุด

11. องค์กรของท่านมีการยกย่องเชิดชูเกียรติให้อาสาสมัครหรือไม่ อย่างไร

11.1 องค์กรที่รับอาสาสมัคร	
11.2 กลุ่มอาสาสมัครในพื้นที่	
11.3 กิจกรรมอาสาสมัครที่กำลังจะเกิดขึ้น	
11.4 การเสริมศักยภาพการเป็นอาสาสมัคร	
11.5 อาสาสมัครที่ได้รับการเชิดชูเกียรติ	

11.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

12. ท่านได้รับบริการสารสนเทศใดบ้างจากองค์กรอาสาสมัคร

12.1 บริการตอบคำถามและช่วยค้นหาข้อมูล	
12.2 บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน เช่น กิจกรรมอาสาสมัครล่าสุด	
12.3 บริการแนะนำแหล่งสารสนเทศเพื่อให้อาสาสมัครสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติม	
12.4 บริการจัดส่งสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	

13. ท่านใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้างในชีวิตประจำวัน

13.1 โปรแกรมสำนักงาน (Word, Excel, Powerpoint, อื่นๆ)	
13.2 ระบบอีเมล และปฏิทินตารางงาน	
13.3 โปรแกรมจัดการโครงการ	
13.4 โปรแกรมประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต (Skype, Google Hangout, อื่นๆ)	
13.5 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน	

13.6 อื่นๆ โปรดระบุ...

14. ท่านใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้างในการทำหน้าที่อาสาสมัคร อย่างไร

14.1 ระบบฐานข้อมูลอาสาสมัคร	
14.2 ระบบอีเมล และปฏิทินตารางงาน	
14.3 ระบบเครือข่ายสังคมออนไลน์	
14.4 โปรแกรมประชุมผ่านอินเทอร์เน็ต (Skype, Google Hangout, อื่นๆ)	
14.5 ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์	
14.6 การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันสมาร์ตโฟน	

14.7 อื่นๆ โปรดระบุ...

15. ที่ผ่านมามีปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้างในการค้นหาหรือรับข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับกิจกรรมอาสาสมัคร

16. ท่านคิดว่ารูปแบบเครือข่ายสารสนเทศ อาสาสมัครที่ดีควรเป็นอย่างไร

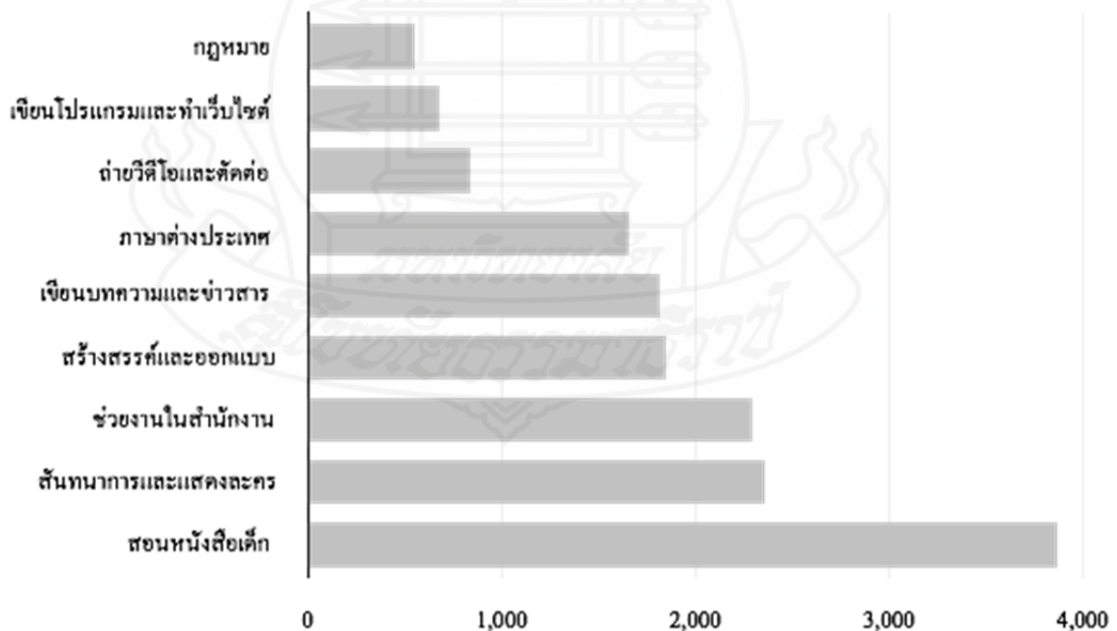


ภาคผนวก ง

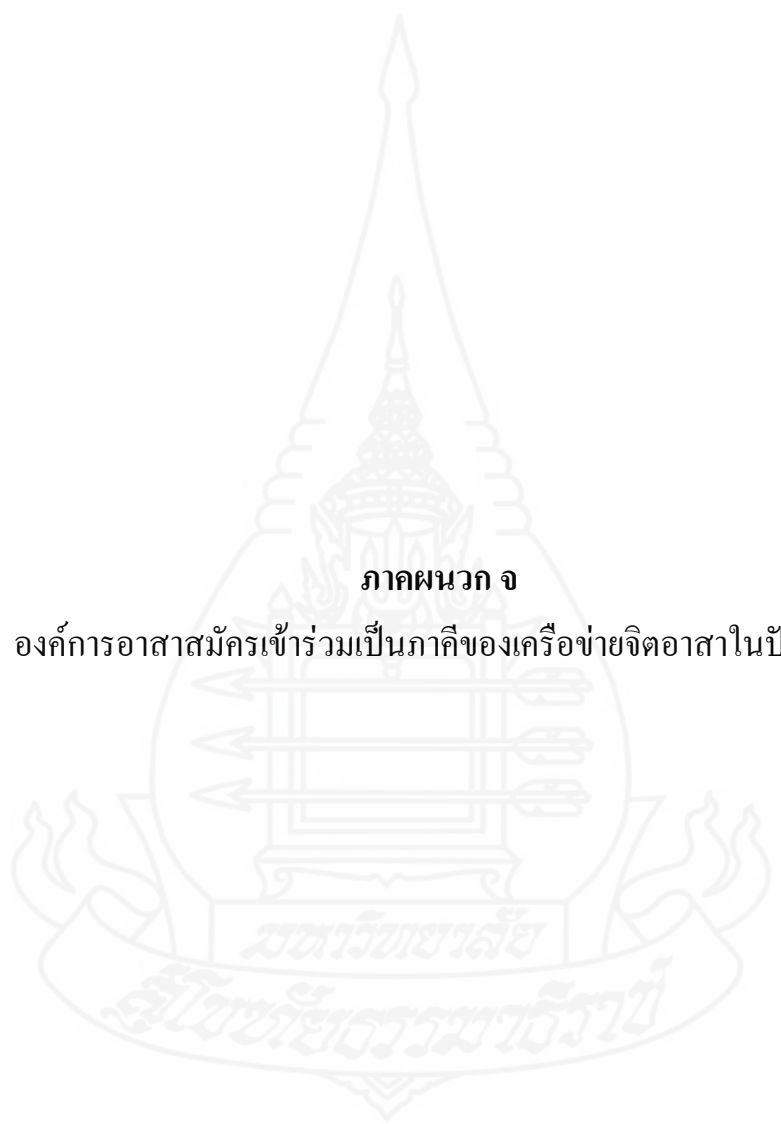
ฐานข้อมูลสมาชิกเว็บไซต์ของเครือข่ายจิตอาสา

สรุปข้อมูลจากฐานข้อมูลสมาชิกเว็บไซต์ของเครือข่ายจิตอาสา volunteerspirit.org

ฐานข้อมูลสมาชิกเว็บไซต์เครือข่ายจิตอาสา volunteerspirit.org คือข้อมูลของผู้ที่มีความประสงค์จะเข้าร่วมกิจกรรมอาสาสมัครกับเครือข่ายจิตอาสา และผู้ที่อยากแบ่งบันสารสนเทศเกี่ยวกับประสบการณ์การทำงานอาสาสมัครบนเว็บไซต์จิตอาสา อย่างไรก็ตามการให้ข้อมูลเพื่อสมัครเป็นสมาชิกเว็บไซต์ มีข้อมูลที่ใช้เลือกที่ให้หรือไม่ให้ข้อมูลได้จึงทำให้ข้อมูลทั่วไปของสมาชิกเว็บไซต์สามารถบ่งบอกได้เฉพาะจำนวนที่มีการให้ข้อมูลในเรื่องนั้นๆ โดยสรุปได้ดังนี้ มีสมาชิกเว็บไซต์ในฐานข้อมูลทั้งหมด 6,150 คน อายุเฉลี่ย 32 ปี อายุน้อยที่สุด 16 ปี อายุมากที่สุด 72 ปี จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา 691 คน ระดับปริญญาตรี 2,151 ระดับปริญญาโท 440 คน ระดับปริญญาเอก 13 คน และอื่นๆ (อาชีวศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน และไม่ได้ให้ข้อมูล) 2,855 คน มีอาชีพรับราชการ 285 คน พนักงานบริษัท รัฐวิสาหกิจ พนักงานรัฐ 734 คน นักเรียน นิสิต นักศึกษา 1,181 คน อื่นๆ (อาชีพรับจ้าง อิสระ และไม่ได้ให้ข้อมูล) 3,950 คน ความสามารถของอาสาสมัคร 1) สอนหนังสือเด็ก 3,865 คน 2) ช่วยงานในสำนักงาน 2,294 คน 3) กฎหมาย 548 คน 4) สันทนาการและแสดงละคร 2,355 คน 5) ถ่ายวิดีโอและตัดต่อ 834 คน 6) สร้างสรรค์และออกแบบ 1,839 คน 7) เขียนโปรแกรมและทำเว็บไซต์ 678 คน 8) เขียนบทความและข่าวสาร 1,807 คน 9) ภาษต่างประเทศ 1,655 คน



แผนภาพแสดงความสามารถที่เป็นประโยชน์ต่อกิจกรรมอาสาสมัครของผู้ที่สมาชิก
ที่มา: เว็บไซต์จิตอาสา volunteerspirit.org



ภาคผนวก จ

องค์การอาสาสมัครเข้าร่วมเป็นภาคีของเครือข่ายจิตอาสาในปัจจุบัน

เครือข่ายจิตอาสา (Volunteer Spirit Network) ในปัจจุบันมีองค์การอาสาสมัครเข้าร่วมเป็นภาคีเครือข่ายประกอบด้วยองค์การอาสาสมัครดังต่อไปนี้

มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

มูลนิธิ บูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ (บชท.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ วันที่ 14 ธันวาคม 2510 โดยมี ศ.ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ เป็นผู้นำในการก่อตั้งร่วมกับบุคคลในวงราชการและธุรกิจเอกชนจำนวนหนึ่ง ด้วยความมุ่งมั่นที่จะรวบรวมและประสานความคิด กำลัง กำลังใจ และทรัพยากร ทั้งของภาคราชการและภาคเอกชน บูรณะและพัฒนาให้ชาวชนบท ไทยมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยฯ (2557)

โครงสร้างองค์กรของ มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ แบ่งออกเป็นกรรมการอำนวยการ กรรมการบริหาร และมีหน่วยประสานงานกลาง (secretariat) ได้แก่ ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ป๋วย อึ๊งภากรณ์ (Puey Community Learning Centre, PCLC) ดำเนินงานปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาชนบทและสังคม, สถาบันการจัดการเพื่อชนบทและ สังคม (Rural and Social Management Institute, RASMI) ดำเนินงานวิจัย/ศึกษา การพัฒนา ชนบทและสังคม, เครือข่ายอาสาสมัครจิตอาสา ดำเนินงานเครือข่ายอาสาสมัครเพื่อชนบทและ สังคม, สถาบันไทยพัฒนา (Thaipat Institute, Thaipat) ดำเนินงานด้านเครือข่ายส่งเสริมธุรกิจ เพื่อสังคม, สถาบันเซนจ์ฟิวชั่น (Change Fusion) ดำเนินการด้านการส่งเสริมกิจการเพื่อสังคม (Social Enterprise) และ โรงเรียนเพื่อชีวิตเชิงใหม่และ โรงเรียนเพื่อชีวิตพึ่งพา (เบลูก้าอุปถัมภ์) ดำเนินงานจัดการเด็กและเยาวชนที่ขาดโอกาส

มูลนิธิกระเจกเงา

มูลนิธิกระเจกเงา คือ องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม หลายๆ ด้าน ได้แก่ งานด้านสิทธิมนุษยชน งานด้านสื่อและเทคโนโลยีสารสนเทศ งานพัฒนาอาสาสมัคร และการแบ่งปันทรัพยากร เพื่อเพิ่มศักยภาพใน การเรียนรู้และการใช้ชีวิต โดยมีพื้นที่ปฏิบัติงาน ทั้งบนสังคมออนไลน์ (internet) สังคมเมืองและสังคมชนบท โดยทำหน้าที่เป็นกระเจกเงา ที่ สะท้อนเรื่องราวความเป็นจริงของสังคมและให้ความช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผล กระทบจาก การ เปลี่ยนแปลงของสังคม มูลนิธิกระเจกเงา (2557) ด้วยวิธีคิด คือ การสร้างคนและสร้างนวัตกรรม สร้างความเปลี่ยนแปลงแก่สังคม ดังวิสัยทัศน์ขององค์กร คือ

" สร้างคน " เราจึงสร้างนักกิจกรรมด้วยกระบวนการ อาสาสมัคร เพื่อเข้ามามีส่วน ร่วมต่อกิจกรรมทางสังคม เนื่องจาก ปัญหาสังคมในปัจจุบันมีความซับซ้อนและมี ปริมาณ มากมายเกินกว่าคน เล็ก ๆ เพียงไม่กี่คนจะแบกรับไว้ได้ และปัญหาสังคมไม่มีทางหมดไป หาก ผู้คนส่วนใหญ่ไม่ร่วมกันรับรู้ และแก้ไข การสร้าง คนจึงเป็นต้นทางของการ แก้ปัญหาสังคม

" สร้างนวัตกรรม " นวัตกรรมเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่การเส้นทางใหม่ของสังคม เรา จึงสร้าง นวัตกรรม เพื่อวิเคราะห์ปัญหา และออกแบบกระบวนการแก้ปัญหาสังคมด้วย กระบวนการมีส่วนร่วมที่ สอดคล้อง ไปกับปรากฏการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน

" แล้วจะสร้างการเปลี่ยนแปลง " เมื่อ ได้สร้างนักกิจกรรม นวัตกรรมทางสังคมขึ้น แล้ว การ เปลี่ยนแปลงสังคมซึ่งเป็นเป้าหมายที่แท้จริงของการทำงาน ก็จะเริ่มขึ้น นักกิจกรรมที่ ได้รับการปรับ จูนความคิดที่มุ่งมั่นในการแก้ปัญหาสังคมร่วมกัน ก็จะเป็นฟันเฟืองที่ขับเคลื่อน สังคมด้วยนวัตกรรม ที่หมุนวงล้อของสังคมสู่การ พัฒนาต่อไป เรา จึงให้ความสำคัญกับการ หนุนเสริมและลงมือ จัดการ ปัญหาต่างๆ

ซึ่งปัจจุบัน โครงการของมูลนิธิกระจอกเงา ขยายเป็นหลายแขนง ประกอบด้วย โครงการ ใหม่ๆ ได้แก่

- โครงการ อ่านสร้างชาติ
- โครงการ กองทุนเสื้อผ้าเพื่อการแบ่งปัน
- โครงการ ศูนย์ข้อมูลคนหายเพื่อต่อต้านการค้ามนุษย์
- โครงการ จัดการภัยพิบัติภาคประชาชน
- โครงการ โรงพยาบาลมิสุข
- โครงการ ไอซีทีเพื่อการพัฒนา
- โครงการ NGOs FILM
- โครงการ ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการค้ามนุษย์
- โครงการ IT WATCH
- โครงการ ศึกษาปัญหาโรคสมองเสื่อมใน ประเทศไทย
- โครงการ หนุนเสริมธุรกิจเด็กขอม
- โครงการ คอมพิวเตอร์เพื่อน้อง

มูลนิธิสยามกัมมาจล

มูลนิธิสยามกัมมาจล (Siam Commercial Foundation) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 25 มกราคม 2538 เพื่อให้เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการในส่วนของกิจกรรมเพื่อสังคม การธนาคารว่า “สยามกัมมาจล” มาตั้งเป็นชื่อมูลนิธิ จึงถือเป็นการยืนยันถึงเจตนารมณ์ขององค์กร ที่คำนึงถึง ประโยชน์ต่อประชาชน และประเทศชาติ นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน รวมไปถึงอนาคต มูลนิธิ สยามกัมมาจล (2557)

ในระยะแรก มูลนิธิสยามกัมมาจล มีบทบาทในการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้าน การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม การอนุรักษ์ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม จนกระทั่ง ปี พ.ศ.2551 ธนาคาร

จึงมอบหมายให้ มูลนิธิสยามกัมมาจล เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานส่งเสริมและ สนับสนุน การพัฒนาเยาวชน และชุมชน ทั้งนี้ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนา เยาวชน ผู้ซึ่งจะเติบโต เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศนั่นเอง

“มูลนิธิสยามกัมมาจล มีความเชื่อว่า การพัฒนาประเทศจำเป็นต้อง สร้างจิตอาสา ให้เกิด ขึ้นในสังคมไทย เพราะสำนักของการอาสาเสียสละเพื่อส่วนรวมเป็นพื้นฐานของการอยู่ ร่วมกัน ในสังคมได้อย่างสันติอีกทั้งเป็นการเสริมพลัง (SYNERGY) ให้การดำเนินงานด้านต่างๆ เกิด ผลสำเร็จอันจะส่งผลให้การพัฒนาประเทศชาติเจริญก้าวหน้าไปอย่างสมดุล มีความร่มเย็นเป็นสุข อย่างแท้จริง”

“จิตอาสา” ในความหมายของมูลนิธิสยามกัมมาจล คือ การแบ่งปันศักยภาพของ ตนเอง กับผู้อื่น หรือ สังคม โดยจิตอาสา นั้น ต้องเกิดขึ้นจากความตระหนักภายในใจของบุคคลผู้ นั้นเอง มิใช่การถูกกำหนดให้ทำ

มูลนิธิสยามกัมมาจลได้กำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์

สนับสนุนการพัฒนาเยาวชน โดยส่งเสริมการเรียนรู้ของเยาวชน ให้เข้าใจความเป็นไป ของสังคม เพื่อบ่มเพาะพลเมืองรุ่นใหม่ให้มีความสามารถ และมีจิตอาสา นั่นคือ เป็นผู้ที่มีทั้ง ความรู้ สติปัญญา คุณธรรม จริยธรรม มีจิตใจแบ่งปัน เห็นความสำคัญของการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่น และใช้ ศักยภาพของตัวเองในการ ทำประโยชน์กับชุมชนสังคม (Active Citizen)

พันธกิจ

มูลนิธิสยามกัมมาจล ดำเนินการ โดยการเข้าไปเป็นตัวกระตุ้น หรือตัวเร่ง(Catalyst) ให้เกิด กลไกการพัฒนาศักยภาพเยาวชน ของสังคมไทยที่เข้มแข็ง ด้วยการ

1. แสวงหาภาคี ที่มีแนวคิด จุดมุ่งหมาย และกระบวนการ พัฒนาศักยภาพเยาวชนที่ ตรงกัน
2. สนับสนุนโครงการพัฒนาเยาวชน ของภาคี ในลักษณะ “ต่อยอด” โครงการที่ดำเนินการ ได้ดี ให้สามารถขยายผล หรือทำงานได้อย่างยั่งยืน
3. ประสานงาน และเชื่อมโยง ให้เกิดการทำงานของภาคี ในรูปแบบ “เครือข่าย” เพื่อ ขยายการทำงานร่วมกัน
4. สื่อสาร ขยายผล สร้างการรับรู้ของสังคมในวงกว้าง เพื่อให้สังคมเห็นพลังเชิงบวกของ เยาวชน และนำความรู้ ตลอดจน วิธีการ พัฒนาเยาวชน ให้มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ไปใช้ในวงกว้าง

มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม

เริ่มต้นขึ้นเมื่อปี 2523 โดยก่อตั้งเป็น โครงการโครงการอาสาสมัครเพื่อสังคมเพื่อเป็นการสนับสนุนการทำกิจกรรมของนิสิตนักศึกษา ที่ต้องการเรียนรู้สังคมและการพัฒนา สังคม มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (2557)

ในปี 2543 มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม (มอส.) ได้จดทะเบียนเป็นมูลนิธิอย่างถูกต้องตามกฎหมาย มอส.ให้คุณค่าต่อกระบวนการเรียนรู้ และหวังได้ว่าปลูกจิตวิญญาณอาสาสมัครเพื่อสังคมให้เกิดขึ้นในหัวใจของคนหนุ่มสาวผ่านการทำงานเพื่อผู้อื่น คุณค่าที่สำคัญที่สุดที่ มอส. เชื่อว่าคนหนุ่มสาวที่ผ่านกระบวนการของ มอส. จะได้จากเราคือ “จิตสำนึกอาสาสมัคร” จิตสำนึกแห่งการรับและแบ่งปัน ด้วยหัวใจ ด้วยเจตนาอันดีงามต่อเพื่อนมนุษย์ อย่าง น้อย มอส. เชื่อว่าหากสังคมใดมีความเป็นธรรม สังคมนั้นย่อมมีสันติภาพ และเราทุกคน สามารถเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างการเปลี่ยนแปลงนี้ร่วมกันได้

มอส. ยังคงทำหน้าที่ต่อเนื่องผ่านงานในหลากหลายรูปแบบที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทางสังคม โดยยังคงมีกลุ่มเป้าหมายที่สำคัญคือ “เยาวชนคนหนุ่มสาว” กับการทำงานสร้างสรรค์สังคม อาทิ โครงการอาสาสมัครเพื่อสังคม โครงการนักสิทธิมนุษยชน โครงการพัฒนา คนรุ่นใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม โครงการครูอาสาเพื่อสังคม ซึ่งจำนวน อาสาสมัครเต็มเวลาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนี้มีทั้งหมดประมาณ 700 คน ซึ่งยังไม่นับรวม อาสาสมัครนอกเวลาที่มีจำนวนอีกหลายร้อยคน โครงการประสานความร่วมมือเพื่อคนรุ่นใหม่ ในลุ่มน้ำโขง (The Collaboration for the Young Generation in Mekong Region) ซึ่งทำงาน ประสานความร่วมมือกับกลุ่มเยาวชนในภูมิภาค ลุ่มน้ำโขงในการทำงาน อาสาสมัครและการขับเคลื่อนประเด็นงานอาสาสมัครในประเทศของตนเอง และเชื่อมโยง เป็นเครือข่ายการทำงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่าตลอด 30 กว่าปีที่ผ่านมา มอส. ได้ผลิตคนที่มีจิตอาสาได้เข้ามามีส่วนร่วม ในการขับเคลื่อนสังคมในหลากหลายรูปแบบและช่องทาง

วัตถุประสงค์

1. เป็นเวทีสร้างการเรียนรู้ อุทิศตน พัฒนาทัศนคติและความสามารถในการทำงาน อาสาสมัครให้กับคนหนุ่มสาวที่มีความ มุ่งมั่นตั้งใจ อยากรับเป็นพลังหนึ่งของสังคมที่มีส่วนร่วมช่วยเหลือทำงานเพื่อผู้ด้อยโอกาส

2. สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพ ศักยภาพในการทำงาน โดยการจัด อบรมสัมมนาศึกษาดูงานในรูปแบบต่างๆ เพื่อยกระดับและพัฒนาทักษะ ความคิด ความเข้าใจ ให้กับคนทำงานรุ่นใหม่

3. ส่งเสริมความร่วมมือและประสานงาน ทั้งในระหว่างองค์กรพัฒนาสังคมและหน่วยงานของรัฐ

4. แสวงหาแนวทางการพัฒนาสังคมร่วมกับบุคคล หน่วยงาน ฯลฯ ทุกภาคส่วน เพื่อร่วมกันสร้างสรรค์สังคมที่ยั่งยืนมีความยุติธรรมและมีสันติสุข

โครงการของมอศ.

โครงการคนรุ่นใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม โครงการพัฒนาคนรุ่นใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคมเป็นโครงการที่มุ่งเน้น การพัฒนาแกนนำเยาวชนที่มีต้นทุนประสบการณ์มาแล้วระดับหนึ่ง เพื่อพัฒนาต่อยอดศักยภาพ แกนนำเยาวชนไปสู่วุฒิภาวะของการเป็นผู้นำเพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม (Change Agent) โครงการสร้างกระบวนการเรียนรู้ (หลักสูตร) ที่เหมาะกับวัย สร้างเครือข่ายเยาวชนและภาคี ความร่วมมือที่เข้มแข็ง สร้างพื้นที่ปฏิบัติการการเคลื่อนไหวทางสังคมของเยาวชนโดยเยาวชน เพื่อส่งผลต่อการแก้ไขปัญหาในระดับนโยบาย

โครงการนี้จึงให้ความสำคัญที่จะเป็นเวทีแลกเปลี่ยน เสริมความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและฝึกฝน ด้วยการเน้นการสร้างกระบวนการเรียนรู้ท่ามกลางการปฏิบัติ และการอบรมเชิงปฏิบัติการผ่านเครื่องมือวิธีการที่หลากหลาย โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อการค้นพบตนเอง ซึ่งก็คือ “ปัญหาแห่งการตื่นรู้” ด้วยพลังเยาวชนในการสร้างทางเลือก ทางออก เพื่อนำไปสู่การ เปลี่ยนแปลงสังคมด้วยศักยภาพในตัว ของมนุษย์นั่นเอง

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อสร้างเยาวชนที่มีวิสัยทัศน์ มีอุดมการณ์ทางสังคม มีทักษะชีวิต มีภาวะผู้นำที่เอื้อต่อการพัฒนาสังคม เพื่อสร้างสังคมสุขภาวะ
2. เพื่อสร้างเครือข่ายกัลยาณมิตรในกลุ่มเยาวชนและองค์กรภาคีที่ทำงาน เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเยาวชน ที่มาจากหลายภาคส่วนในการเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างมีพลัง เพื่อ พัฒนางานตนเอง และร่วมกันสร้างสังคมสุขภาวะที่ยั่งยืน
3. เพื่อให้เยาวชนมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนสังคมสุขภาวะ
4. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการเรียนรู้ในการพัฒนาคนรุ่นใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม

โครงการภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

งานเสริมสร้างบทบาทคนรุ่นใหม่ในภูมิภาคลุ่มน้ำโขง มอศ. ได้ขยายการทำงานอาสาสมัคร ในประเทศ สู่การประสานความร่วมมือกับองค์กรในประเทศเพื่อนบ้าน ได้แก่ กัมพูชา เวียดนาม จีน สาธารณรัฐประชาชนลาว ฯลฯ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ในการเสริมสร้าง คนหนุ่มสาว สนับสนุนซึ่งกันและกันในการพัฒนางานด้าน อาสาสมัคร รวมทั้งร่วมกันสร้างให้ คนหนุ่มสาวประเทศต่างๆ ให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างกัน ซึ่งจะนำไปสู่ความเข้าใจปัญหา สังคมในระดับภูมิภาคร่วมกัน เกิดมิตรภาพที่ ปราศจากอคติทางเชื้อชาติ และเป็นกลุ่มพลังที่จะสร้าง สังคมที่สงบสุขสันติต่อไป

โครงการอาสาสมัครนอกเวลา

งานจิตอาสา (อาสาสมัครนอกเวลา)

งานจิตอาสา โครงการอาสาสมัครนอกเวลา เปิดโอกาสให้บุคคลทั่วไปในสังคมที่มีจิตใจต้องการช่วยเหลือสังคม ให้ได้ใช้เวลาช่วงสั้นๆ มาทำกิจกรรมอาสาสมัคร โดย มอศ. จะมี บทบาทในการประสานพื้นที่ และกิจกรรม เพื่อให้อาสาสมัครที่มี “จิตอาสา” สามารถเข้ามามี ส่วนร่วมในการเรียนรู้ แบ่งปัน และช่วยเหลือสังคมได้ ซึ่งกิจกรรมนี้อยู่ภายใต้โครงการ “สาน ศรัทธา สร้างสังคม” และ “สานศรัทธา อาสาสมัคร” ของ มอศ. โดยงานอาสาสมัครนั้น เปิด โอกาสให้อาสาสมัครได้ทำกิจกรรมอาสาสมัครที่หลากหลายกิจกรรม รูปแบบ เช่น กิจกรรมที่ จัดขึ้นมาเพื่อกลุ่มด้อยโอกาส กิจกรรมส่งเสริมงานพัฒนา กิจกรรมด้านสิ่งแวดล้อม และ ชุมชน อาทิ กิจกรรมปรับภูมิทัศน์ให้สถานสงเคราะห์เด็ก กิจกรรมฟื้นฟูป่าชายเลน กิจกรรม สืบสานภูมิปัญญา กิจกรรมอาสาสร้างสื่อการเรียนรู้ เป็นต้น

โครงการอาสาสมัครนักสิทธิมนุษยชน

ภารกิจสำคัญของฝ่ายอาสาสมัคร คือ ส่งเสริมและเปิด โอกาสให้กับคนหนุ่มสาวที่มีความตั้งใจที่จะทำงานเพื่อสังคม ได้มีโอกาสเรียนรู้ พัฒนาตนเองทั้งด้านความคิด มุมมอง ทักษะคติทางสังคม พัฒนาความสามารถในการทำงาน ภายใต้โครงการ “โครงการอาสาสมัครนัก สิทธิมนุษยชน” โดยการปฏิบัติงานกับองค์กรที่ทำงานเชื่อมประสานกับผู้ที่ถูกละเมิดจากความ เหลื่อมล้ำทางสังคม เป็นระยะเวลา 1 ปี เพื่อเป็นการจุดไฟให้กับคนหนุ่มสาว เหล่านั้น ไปต่อย อดเพื่อที่จะทำประโยชน์ให้กับสังคม ไม่ว่าพวกเขาเหล่านั้นจะไปเติบโตอยู่ ณ ที่ใด

ในแต่ละปี มอศ. จะดำเนินการคัดเลือก ฝึกอบรมและจัดส่งอาสาสมัครได้เข้าไปทำงานกับองค์กรพัฒนาเอกชนทั่วประเทศ โดยอาสาสมัครได้รับค่าตอบแทนรายเดือนที่เพียง พอแก่การยังชีพ ในระหว่างวาระการเป็นอาสาสมัครนั้น ฝ่ายอาสาสมัครจะมีกระบวนการ พัฒนาศักยภาพให้กับอาสาสมัครทั้งงานทางด้าน ความคิด ทางด้านชีวิต ทางด้านจิตใจ โดยใช้ กระบวนการนำบทเรียนหรือประสบการณ์ที่พบเจอจากการทำงานของอาสาสมัครเองหรือให้ความรู้เฉพาะทางที่อาสาสมัครจะสามารถนำไปใช้ในงาน ประเด็นการทำงานที่อาสาสมัครได้ เข้าไปทำงานร่วมด้วย เช่น ประเด็นคนไร้รัฐ ไร้สถานะ ประเด็นสิ่งแวดล้อม ประเด็นแรงงานทั้ง แรงงานข้ามชาติและแรงงานไทย ประเด็นผู้อพยพ ผู้ลี้ภัย ประเด็นผู้หญิง ประเด็นที่ดิน เป็นต้น โดยในปัจจุบัน (พ.ศ.2556) มีอาสาสมัครนักกฎหมาย สิทธิมนุษยชนมาแล้วทั้งหมด 7 รุ่น จำนวน 139 คน จากการดำเนินโครงการอาสาสมัครนักกฎหมายของมูลนิธิฯ ได้ก่อเกิดการจัด ตั้งเครือข่ายนักกฎหมายสิทธิมนุษยชนขึ้นมาและปัจจุบันได้จดทะเบียนเป็นสามคมนัก กฎหมายสิทธิมนุษยชน ซึ่งเป็นผลของการที่อดีตอาสาสมัครได้รวมตัวกันขึ้นมาเพื่อทำกิจกรรม ต่อเนื่องและเป็นพื้นที่ให้กับอดีตอาสาสมัครและคนที่สนใจในประเด็นสิทธิมนุษยชน ได้มี พื้นที่ในการแลกเปลี่ยน พุดคุยและทำกิจกรรมทางสังคมร่วมกัน มอศ. เห็นว่าการที่คนหนุ่มสาว

รุ่นใหม่จะได้ที่นอกเหนือสิ่งอื่นใดในการทำงานอาสาสมัครนั้นคืออาสาสมัครจะได้ประสบการณ์ชีวิตที่ไม่อาจหาได้จากที่ไหน

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เสริมสร้างนักกฎหมายและคนรุ่นใหม่ให้มีความเข้าใจปัญหาสังคม ปัญหา ประชาชน ผู้เสียเปรียบ ปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชน ตระหนักในบทบาทที่จะใช้วิชาชีพและ ความรู้ให้เอื้อต่อการสร้างสรรค์สังคมที่เป็นธรรมและมีอุดมคติในการทำงานเพื่อสังคม
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีบุคลากรทางกฎหมายและผู้ที่มีใจช่วยเหลือได้เข้ามาหนุนช่วยการแก้ปัญหาของผู้ด้อยโอกาส องค์กรชุมชน และหนุนช่วยการทำงานขององค์กร พัฒนาเอกชน
3. ส่งเสริมการจัดทำหลักสูตรการเรียนรู้ที่เอื้อให้นักศึกษาด้านนิติศาสตร์ได้เข้าใจปัญหา และมีการฝึกปฏิบัติกับกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นจริง
4. ส่งเสริมเวทีการแลกเปลี่ยนของอาสาสมัครทั้งอดีตและปัจจุบัน เพื่อให้เกิดเครือข่ายคนรุ่นใหม่ที่จะหนุนช่วยกันทำงานแก้ไขปัญหาของประชาชนที่ถูกละเมิดสิทธิในอนาคต

มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ

มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ เริ่มจากโครงการฟื้นฟูเด็กสมองพิการ ได้อยู่ในความดูแลของโรงพยาบาลเลิดสิน นับตั้งแต่ปี 2525 ถึง ปี 2529 แต่ในการจัดการและการดำเนินงาน เป็นไปในรูปแบบกึ่งอาสาสมัคร ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฟื้นฟูฯ ไม่ได้อยู่ในระบบการทำงานของ โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ศูนย์ฟื้นฟูฯ ส่วนมากเป็นผู้ที่สนใจ และศรัทธาต่อแนวคิดในการช่วยเหลือสังคมและการฟื้นฟูพัฒนาเด็กพิการทั้ง ร่างกาย และจิตใจไปพร้อมๆกัน และได้จัดตั้งเป็น มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ ที่ถูกต้อง เมื่อวันที่ 17 กรกฎาคม 2529 มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ (2557)

เพื่อให้เกิดการส่งเสริมการสร้างสำนึกและทัศนคติของสังคมที่ถูกต้องต่อเด็กพิการ โดยได้หันมาให้ความสำคัญต่อครอบครัวและชุมชนในการฟื้นฟูเด็กพิการ และในขณะเดียวกัน ได้มีการทำงานรณรงค์เผยแพร่มากขึ้น นอกจากนั้นได้มีการพัฒนาโครงการฟื้นฟูเด็กพิการ โดยชุมชน ที่อำเภอ บัวใหญ่จังหวัดนครราชสีมา โดยได้มีการทำงานร่วมกับ โรงพยาบาลชุมชนและ หน่วยงานของรัฐอย่างจริงจัง จากรูปธรรมและบทเรียนจากโครงการที่บัวใหญ่ ได้ส่งผลต่อการ รณรงค์เผยแพร่ต่อสังคม ในการสร้างความเข้าใจต่อปัญหาเด็กพิการ ในระดับกว้างได้เป็นอย่างดี ขณะเดียวกันก็ได้มีการขยายโครงการไปในพื้นที่อื่น โดยได้นำบทเรียนจากโครงการบัวใหญ่ไปปรับใช้ในโครงการอื่น นอกจากนั้น ได้มีการจัดปรับการทำงานของศูนย์ฯ เพื่อให้สอดคล้องต่อ สถานการณ์ มากขึ้น โดยได้มีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อการส่งต่อเด็กพิการ ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและรับผิดชอบ

โดยตรง เป็นผลให้มูลนิธิฯ ได้ทำงานเชิงรุกมากขึ้น เช่น การฝึกอบรมให้ผู้ปกครองได้ทำกายภาพบำบัดให้แก่เด็กของตนเอง และมีส่วนร่วมในความรับผิดชอบของครอบครัวมากขึ้น

การทำงานเพื่อการฟื้นฟูเด็กพิการในชุมชน (Community – Based Rehabilitation) ทั้งนี้เป็นผลมาจากการบทเรียนจากโครงการฟื้นฟูเด็กพิการ โดยชุมชนที่อำเภอ บัวใหญ่ จึงได้มี การสำรวจและขยายโครงการไปยังอำเภอศรีบุญเรือง จ.หนองบัวลำภู โดยได้เอารูปแบบและ ประสบการณ์จากบัวใหญ่มาปรับใช้ และคิดค้นรูปแบบที่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่และปัญหา งานฟื้นฟูเด็กพิการ โดยชุมชน (CBR) ของมูลนิธิฯ ได้รับการยกย่องว่าเป็น โครงการที่เหมาะสม และมีประสิทธิผลมาจาก ประสบการณ์งาน CBR ในพื้นที่ จึงได้นำมาบรรจุเผยแพร่ต่อสังคม วงกว้างและในเชิงนโยบาย นอกจากนี้มูลนิธิฯ ยังได้เอาประสบการณ์ CBR ในชนบทมาริเริ่ม โครงการ CBR ในชุมชนเมือง โดยปรับรูปแบบใหม่ให้เข้ากับงานในชุมชนเมือง

จากประสบการณ์ 20 ปีของมูลนิธิฯ ได้พัฒนาการทิศทางและแนวทางการพัฒนาฟื้นฟูเด็กพิการ โดยเน้นที่เด็กพิการเป็นหลักเมื่อเด็กได้รับการ พัฒนาแล้ว กลับสู่สังคมและครอบครัวที่ยังมาเข้าใจปัญหาก็ทำให้การพัฒนาเด็ก พิการกลับถ้อยหลังหรือ หยุดอยู่กับที่ ดังนั้นมูลนิธิฯ จึงได้มีการส่งเสริมพัฒนาการศึกษาภาพครอบครัว เพื่อการกลับสู่ ครอบครัวเด็กพิการ เพื่อให้ครอบครัวเป็นผู้ทำหน้าที่ในการฟื้นฟูเด็กต่อไปโดยมีการจัดกิจกรรม การอบรม พ่อแม่่มือใหม่และกลุ่มนันทนาการเด็ก หรือที่เราเรียกว่า “สโมสรหอยทากปูลม” ซึ่ง ลาดเป็น โรงเรียนผู้ปกครองในการเพิ่มศักยภาพของตนเองในการดูแลเด็กพิการ ต่อไป

ยุทธศาสตร์ 3 ปี (2556 – 2558) ของมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เป็นผู้นำในการสร้างเสริมพลังครอบครัวและชุมชน เพื่อการฟื้นฟูพัฒนาเด็กพิการ ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมีสิทธิเท่าเทียมกัน

เป้าประสงค์

เด็กพิการมีคุณภาพชีวิตที่ดี ครอบครัวเด็กพิการและชุมชนมีความเข้มแข็ง มีพลังในการฟื้นฟูเด็กพิการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างองค์ความรู้ ด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการ
2. เพื่อสร้างเสริมความเข้มแข็งให้ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการ
3. เพื่อขับเคลื่อนให้เด็กพิการและครอบครัวเข้าถึงสิทธิต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม
4. เพื่อเสริมสร้างสังคมให้มีความตระหนักและมีเจตคติที่ดีต่อเด็กพิการและครอบครัว

ค่านิยมองค์กร (Core Value)

เพื่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่พึงประสงค์เป็นวิธีการหนึ่งในการปลูกฝัง แนวประพฤติปฏิบัติที่คาดหวังให้เกิดขึ้นในหมู่เจ้าหน้าที่ ค่านิยมร่วมขององค์กรนี้ยังก่อให้เกิดความภาคภูมิใจผูกพันกับองค์กร อีกทั้งทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความชัดเจนว่าองค์กรคาดหวังพฤติกรรมแบบใดจากตนและประเมินตนเองได้อย่างมั่นใจว่า เมื่อปฏิบัติตามนั้นแล้วย่อมส่งผลดีต่อผล งานของตนและองค์กรมูลนิธิเพื่อเด็กพิการ ซึ่งเป็นองค์กรที่มุ่งช่วยเหลือเด็กพิการในสังคม

มีค่านิยมองค์กรที่สำคัญคือ "CLICK" อันประกอบไปด้วย

C = Confidence เชื่อมมั่นในศักยภาพเด็กและครอบครัว

L = Loving Kindness ความรัก และเข้าใจต่อเพื่อนมนุษย์ ต่อเด็กพิการและ ครอบครัวมีความเมตตา เสียสละ และทุ่มเทเพื่อสังคม

I = Involvement การมีส่วนร่วม ในการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการนั้นจะสำเร็จได้เป็นอย่างดีหากทุกคนให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งเด็กพิการ ครอบครัว เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการมูลนิธิ และภาคีเครือข่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมั่นใน การทำงานแบบภาคีหุ้นส่วน

C = Commitment ปรารถนาความมุ่งมั่น ความทุ่มเทที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ

K = Keeness ความกระตือรือร้น จดจ่อ

กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายหลัก

กลุ่มเป้าหมายหลัก

- เด็กสมองพิการ (Cerebral Palsy) อายุ 0 – 18 ปี

- เด็กพิการทั่วไป อายุ 0 – 18 ปี

- ครอบครัวเด็กพิการ

- ชุมชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มเป้าหมายรอง

- เครือข่ายครอบครัวเด็กพิการ

- สื่อมวลชน

- หน่วยงานภาครัฐ

- ภาคีเครือข่ายด้านเด็ก

- ภาคีเครือข่ายคนพิการ

ยุทธศาสตร์มูลนิธิเพื่อเด็กพิการ (พ.ศ. 2556 – 2558)

ภายใต้สถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น ประกอบกับประสบการณ์และความรู้สำคัญในการดำเนินงาน ได้นำไปสู่การกำหนดแนวทางการดำเนินงานหรือยุทธศาสตร์ 3 ปีของมูลนิธิเป็น 6 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : สร้างเสริมครอบครัวเด็กพิการ และพัฒนาเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการในชุมชนเมืองให้เข้มแข็ง

เป้าประสงค์

เด็กพิการ ได้รับการฟื้นฟู มีพัฒนาการที่ดีขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้ และ ครอบครัว เด็กพิการมีความเข้มแข็งสามารถดูแล พัฒนา ฟื้นฟูเด็กพิการแบบบูรณาการได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งเกิดแกนนำเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการเพิ่มขึ้น และให้ภาคีเครือข่ายในชุมชนเมืองมีส่วนร่วมในการทำงานด้านเด็กพิการร่วมกัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ครอบครัวเด็กพิการ มีความรู้และทักษะในการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการ ด้วยตนเองได้
2. เพื่อสร้างเสริมกลุ่มเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการให้สามารถบริหารจัดการ ตนเอง, เด็ก, ครอบครัวและกลุ่มได้
3. เพื่อพัฒนาให้เกิดแกนนำกลุ่มเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการและขยายพื้นที่ของ ศูนย์เรียนรู้ฟื้นฟูเด็กพิการ โดยครอบครัวให้เพิ่มขึ้น
4. เพื่อสร้างภาคีเครือข่ายความร่วมมือในการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการ

กิจกรรมหลัก

1. ฝึกอบรมตามหลักสูตรต่างๆ (พ่อแม่มือใหม่, นวดไทย, โดสะโฮ, อุปกรณ์เครื่องช่วย ฯลฯ)
2. การจัดการองค์ความรู้ (ถอดบทเรียน: ศูนย์เรียนรู้ฯ, นวดไทย, โดสะโฮ, อุปกรณ์เครื่องช่วย ฯลฯ)
3. อบรม พัฒนาทักษะการบริหารจัดการ เด็ก ตนเอง ครอบครัว และกลุ่มเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการ (ค่ายครอบครัว, กิจกรรมเรียนรู้สู่โลกกว้าง, เวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้, ศึกษา ดูงาน ฯลฯ)
4. เวทีแลกเปลี่ยนแนวทางในการสนับสนุนความร่วมมือในการจัดรูปแบบบริการระหว่างเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการ กับ หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : สร้างเสริมครอบครัวเด็กพิการและพัฒนาเครือข่ายครอบครัวในชุมชนชนบทให้เข้มแข็ง

เป้าประสงค์

เด็กพิการ ได้รับการฟื้นฟู มีพัฒนาการที่ดีขึ้น สามารถพึ่งตนเองได้ และ ครอบครัว เด็กพิการมีความเข้มแข็งสามารถดูแล พัฒนา ฟื้นฟูเด็กพิการแบบบูรณาการได้อย่างยั่งยืน รวมทั้งเกิดแกน

นำเครือข่ายครอบครัวเด็กพิการเพิ่มขึ้น และให้ภาคีเครือข่ายในชุมชนมีส่วนร่วมใน การทำงานด้าน เด็กพิการร่วมกันงาน ด้านคนพิการถูกบรรจุเป็นนโยบายระดับจังหวัด

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาเด็กพิการ ครอบครัวเด็กพิการ เครือข่ายครอบครัว และองค์กรชุมชน ให้สามารถดูแลคนพิการได้
2. เพื่อให้ภาคี เครือข่าย องค์กรในชุมชน มีความรู้ สนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาเด็กพิการแบบบูรณาการ
3. เพื่อนำนวัตกรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในการพัฒนาทักษะเด็กพิการได้อย่างเหมาะสม
กิจกรรมหลัก
 1. ประสานความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายขับเคลื่อนงานการพัฒนาเด็กพิการ
 2. จัดเวทีประชาคมและระดมความคิดเห็นในการพัฒนาเด็กพิการ
 3. จัดกระบวนการให้ความรู้/ ทักษะ แก่กลุ่มผู้ปกครอง, ครู, เจ้าหน้าที่องค์กรบริหารส่วนตำบล/ เทศบาล, เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล
 4. จัดอบรมการจัดตั้งศูนย์เรียนรู้หรือศูนย์บริการการฟื้นฟูฯ
 5. วางแผนและประเมินพัฒนาการเด็กพิการและครอบครัว
 6. จัดหา/จัดทำและผลิตอุปกรณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นในการพัฒนาศักยภาพเด็กพิการ
 7. ร่วมถอดบทเรียนเพื่อเผยแพร่ในการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการจังหวัด

ยุทธศาสตร์ที่ 3: พัฒนาความร่วมมือกับเครือข่ายคนพิการระดับชาติและนานาชาติ เป้าประสงค์

มีเครือข่ายการทำงานด้านคนพิการทั้งในระดับชาติและนานาชาติในประเด็นเด็กพิการโดยเกิดกระบวนการประสานการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างหรือขยายเครือข่ายการทำงานด้านเด็กพิการร่วมกันทั้งระดับชาติและระดับนานาชาติ
2. เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฟื้นฟูเด็กพิการของมูลนิธิสู่ภาคีเครือข่าย ตัวชี้วัด

(Outcome Indicators)

3. มูลนิธิเพื่อเด็กพิการมีชื่อและมีส่วนร่วมเป็นภาคีในการขับเคลื่อนงานด้านเด็กพิการ
4. มีภาคีเครือข่ายนานาชาติด้านการฟื้นฟูและพัฒนาเด็กพิการ
5. เกิดเวทีความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการฟื้นฟูเด็กพิการ ของมูลนิธิ

กิจกรรมหลัก

1. ร่วมกับภาคีผลักดัน กฎหมาย นโยบายต่าง ๆ เช่น กองทุนเลี้ยงดูบุตร พรบ.ยุติความรุนแรงในเด็ก ร่วมกับคณะทำงานด้านเด็กและคณะทำงาน CRC (การป้องกันการค้ามนุษย์ และหาประโยชน์แก่เด็ก)

2. ประสานความร่วมมือกับองค์กรภาคีทั้งในประเทศและต่างประเทศ เกี่ยวกับการพัฒนาเด็กพิการ

3. จัดอบรมพ่อแม่มือใหม่ การฟื้นฟูเด็กพิการ ให้ภาคีเครือข่าย เช่น ศูนย์การศึกษาพิเศษ ประจำจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนางานสื่อสารสังคม เผยแพร่ ถ่ายทอดองค์ความรู้ นวัตกรรมใหม่ๆ สู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

เป้าประสงค์

นำข้อมูลจากการดำเนินงาน มาพัฒนาสื่อเพื่อให้สังคมเข้าใจเรื่องการป้องกันความพิการ และเผยแพร่องค์ ความรู้ นวัตกรรมกระบวนการฟื้นฟูเด็กพิการ โดยครอบครัว ชุมชนและ สังคม รวมถึง สิทธิ โอกาสและการเข้าถึงบริการของเด็กพิการ แล้วสื่อสารต่อสังคมผ่านช่องทาง ที่หลากหลาย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่และรณรงค์เรื่องการป้องกันความพิการ
2. เพื่อผลักดันนโยบายต่างๆในการส่งเสริมและพิทักษ์สิทธิให้กับเด็กพิการ โดยร่วมเป็นภาคีเครือข่ายกับ องค์กรที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อเผยแพร่ความรู้และนวัตกรรมด้านการพัฒนาฟื้นฟูเด็กพิการและกิจกรรม ต่างๆ ของมูลนิธิฯ
4. เพื่อเผยแพร่ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องสิทธิสวัสดิการ โอกาสและการเข้าถึงบริการ แก่ครอบครัวเด็กพิการ ในชุมชนและสังคม

กิจกรรมหลัก

1. ผลิตสื่อความรู้เรื่องนวัตกรรมการฟื้นฟูเด็กพิการแบบบูรณาการ
2. จัดทำสื่อรณรงค์การป้องกันความพิการ
3. เผยแพร่นวัตกรรมการฟื้นฟูเด็กพิการแบบบูรณาการตามบริบทของชุมชนผ่านสื่อต่างๆ
4. เผยแพร่ความรู้เรื่องของเล่นเพื่อพัฒนาเด็กพิการ โดยร่วมกับศูนย์การศึกษาพิเศษ ส่วนกลางจัดการประกวดของเล่นและอบรมให้ความรู้เรื่องการทำของเล่นให้เหมาะกับเด็ก พิการ
5. ผลิตวารสารหอยทากและปูลม
6. เผยแพร่ความรู้ในงานด้านต่างๆ ของมูลนิธิ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้จากบทเรียน ประสบการณ์ในงาน ทุกมิติ ขององค์กร และจัดระบบบริหารจัดการองค์ความรู้

เป้าประสงค์

เกิดองค์ความรู้จากบทเรียนประสบการณ์การดำเนินงานของมูลนิธิทั้งใช้สำหรับ ภายใน องค์กรและสำหรับใช้ในสื่อสารภายนอกองค์กร

วัตถุประสงค์ที่ 1

เพื่อรวบรวมวิเคราะห์ สังเคราะห์บทเรียน องค์ความรู้ และนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิด จากการ ปฏิบัติจริง และเผยแพร่สู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน

กิจกรรมหลัก

1. รวบรวมและพัฒนาองค์ความรู้จากการดำเนินงานของทุกฝ่าย
2. ผลิตสื่อ ความรู้จากการดำเนินงานของทุกฝ่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 6 :

เสริมสร้างความเข้มแข็งองค์กรอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน เป้าประสงค์ เกิดการบริหารจัดการองค์กรอย่างมืออาชีพ และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน อีกทั้ง ยังเป็น การสร้างความเชื่อมั่น ศรัทธา ของเจ้าหน้าที่ ต่อองค์กร มีระบบการบริหารจัดการที่ดี โปร่งใส ตรวจสอบได้

วัตถุประสงค์

เพื่อให้มูลนิธิฯ มีระบบการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วมและยั่งยืน มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

กิจกรรมหลัก

1. พัฒนา ส่งเสริม นโยบายโดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม
2. อบรม เสริมสร้างทักษะ และพัฒนาศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่
3. พัฒนาระบบและรูปแบบระดมทุนอย่างสร้างสรรค์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4. พัฒนาระเบียบการเงินและบัญชี

มูลนิธิกองทุนไทย

มูลนิธิกองทุนไทยเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ดำเนินงานโดยไม่แสวงหาผลกำไร ก่อตั้ง ขึ้นโดยเครือข่ายองค์กรภาคประชาสังคม 7 องค์กร ในชื่อ “ภาคีความร่วมมือเพื่อ สนับสนุนการพัฒนา” (Development Support Consortium-DSC) เมื่อปี พ.ศ. 2539 โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกสนับสนุน การทำงานขององค์กรภาคประชาสังคม โดยเฉพาะองค์กร ระดับรากหญ้าให้มีความเข้มแข็งและต่อมาได้ จดทะเบียนเป็นมูลนิธิ กองทุนไทยในปี พ.ศ.2541 (Thai Fund Foundation- TFF) และได้รับการประกาศ

เป็นเป็นองค์กรสาธารณะประโยชน์ เลขที่ 0080 โดยกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มูลนิธิกองทุนไทย (2557)

มูลนิธิกองทุนไทย ทำหน้าที่ประสานกับบุคคล องค์กร ในทุกภาคส่วนของสังคม เพื่อนำทรัพยากรที่ได้ ไปสนับสนุนและทำงานร่วมกับองค์กรภาคประชาสังคมโดยเฉพาะ องค์กรในระดับรากหญ้า กลุ่มเด็ก เยาวชน องค์กรชุมชนในพื้นที่ทั่วประเทศและพัฒนา ศักยภาพขององค์กรเหล่านั้นให้สามารถดำเนินงานพัฒนาได้อย่างต่อเนื่องและพึ่งตนเองได้อย่างยั่งยืน เพื่อสร้างสรรค์สังคมให้เข้มแข็งจากฐานรากให้ทุกคนในสังคมได้มีสิ่งแวดล้อม และ คุณภาพชีวิตที่ดีอย่างเท่าเทียม

มูลนิธิกองทุนไทยทำงานเพื่อสร้างความเข้มแข็งแก่องค์กรภาคประชาสังคม ดังต่อไปนี้

1. ระดมทรัพยากร
2. สนับสนุนองค์กรระดับรากหญ้า
3. พัฒนาศักยภาพ
4. สนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร
5. รณรงค์ วัฒนธรรมการให้และอาสาสมัครเพื่อสังคม

วิสัยทัศน์

มูลนิธิกองทุนไทยมุ่งสานต่องานพัฒนาสังคมตั้งแต่ในระดับฐานรากเพื่อนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่ดี เข้มแข็งและเติบโตอย่างสมดุลและยั่งยืน เมื่อสามารถพัฒนาฐานรากของ สังคมให้เกิดความเข้มแข็งได้แล้ว ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างสังคมที่เข้มแข็งได้ต่อไป

พันธกิจ

ดำเนินงานด้านงานพัฒนาที่มุ่งสู่การขับเคลื่อนชุมชนฐานรากให้เกิดการพัฒนาในมิติต่างๆ อย่างครบวงจร

1. เชื่อมประสานด้านการสนับสนุนทรัพยากร เพื่อกระจายไปสู่ชุมชน
2. พัฒนาองค์ความรู้ เครื่องมือ ละครนวัตกรรมต่างๆ ไปพัฒนาศักยภาพคนทำงานด้านพัฒนา
3. สร้างการรับรู้ และเป็นสื่อกระจายข่าวด้านงานพัฒนา ไปสู่สาธารณะ
4. สร้างโอกาสให้สาธารณะ/คนในสังคม สามารถมีส่วนร่วมในการทำงานพัฒนาได้

สำนักงานบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

สำนักงานบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2557) ริเริ่มและก่อตั้งโดย ศาสตราจารย์ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ คณบดีคณะเศรษฐศาสตร์ในขณะนั้น ร่วมกับผู้บริหาร มหาวิทยาลัย และบุคลากรในวงการศึกษาได้นำเสนอความคิดจัดตั้ง "บัณฑิต" ออกไปใช้ชีวิต ร่วมกับชาวบ้านบท เพื่อเรียนรู้และหาประสบการณ์จากสภาพความเป็นจริง ในการดำรงชีวิตของ ประชาชนในท้องถิ่น

ชนบท ด้วยเชื่อว่าเป็นการสร้างให้ "บัณฑิต" เกิดความสำนึกห่วงใย และ ความรับผิดชอบต่อชนบทและส่วนรวมในระยะยาว

สำนักบัณฑิตอาสาสมัครเมื่อแรกตั้ง เป็นโครงการหนึ่งในคณะเศรษฐศาสตร์ ทำหน้าที่จัดการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) เพียงหลักสูตรเดียว แต่เดิมในหนังสือขออนุมัติดำเนินโครงการซึ่งศาสตราจารย์ ดร.ปิวย อึ้งภากรณ์ คณบดีคณะ เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นำขึ้นกราบทูลเสนอกรมหมื่นนราธิปพงศ์ประพันธ์ อธิการบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2512 มีชื่อว่า "โครงการ ประกาศนียบัตรอาสาสมัครชั้นบัณฑิต" (ป.อ.บ.) เริ่มดำเนินการในคณะเศรษฐศาสตร์โดยได้รับ อนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 11 พฤษภาคม 2512 และตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 15 กรกฎาคม 2512 ให้มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยคณะเศรษฐศาสตร์ เป็นผู้ดำเนินการ โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ปิวย อึ้งภากรณ์ ซึ่งเป็นคณบดีคณะเศรษฐศาสตร์ในขณะนั้นเป็นประธาน โครงการ และมีกรรมการดำเนินงานและกรรมการที่ปรึกษาประกอบด้วยอาจารย์จากคณะต่างๆ ในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกจำนวนหนึ่ง

ต่อมาในปี 2513 ได้มีการใช้ชื่อโครงการนี้ใหม่ว่า "โครงการการศึกษาชั้น ประกาศนียบัตรชั้นสูง บัณฑิตอาสาสมัคร (โครงการ ป.บ.อ.)" ดังจะเห็นได้จากเอกสาร โครงการ การศึกษาชั้นประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิตอาสาสมัคร ฉบับแก้ไขปี พ.ศ.2513 กล่าวคือได้มีการใช้ชื่อนี้ในการขอความเห็นชอบจากสำนักงานสภาการศึกษาแห่งชาติ

จากการประชุมคณะกรรมการบริหารสภาการศึกษาแห่งชาติครั้งที่ 17/2513 เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2513 ได้พิจารณาและลงมติให้ความเห็นชอบโครงการและหลักสูตร ประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิตอาสาสมัครเป็นการถาวรตามที่มหาวิทยาลัยขอไป

วันที่ 17 พฤศจิกายน 2513 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ทำหนังสือแจ้งมายังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รับรองประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิตอาสาสมัคร ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ว่าเป็นประกาศนียบัตรวิชาชีพ ซึ่งอาจบรรจุผู้สำเร็จการศึกษาเข้า รับราชการในส่วนวิชาชีพนี้ได้ตามข้อ 7 แห่งกฎก.พ. ฉบับที่ 622 (พ.ศ.2513) และสำนักงานค.ร.ส. ภากรับรองว่าผู้ผ่านการศึกษาบรม ตามหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) อาจบรรจุเข้ารับราชการในตำแหน่งหน้าที่ครูได้ เมื่อ 14 มิถุนายน 2515

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นผู้จัดดำเนินการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) ในชื่อหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิต อาสาสมัคร นับแต่แรกเริ่มในปีการศึกษา 2512 เป็นต้นมา จนกระทั่งวันที่ 3 มีนาคม 2518 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ประกาศแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยให้ "สำนักศูนย์ บัณฑิตอาสาสมัคร" เป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เพื่อส่งเสริมวิชาการใน มหาวิทยาลัย ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลง

ชื่อใหม่โดยประกาศของทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ฉบับลงวันที่ 28 กันยายน 2519 ยกเลิกประกาศทบวงฯ ฉบับลงวันที่ 3 มีนาคม 2518 โดยเปลี่ยน ชื่อ "สำนักศูนย์บัณฑิตอาสาสมัคร" เป็น "สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร" และยังคงทำหน้าที่ส่งเสริมวิชาการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ต่อไป

ตั้งนับแต่วันที่ 3 มีนาคม 2518 เป็นต้นมา การจัดการศึกษาหลักสูตร ประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) หรือหลักสูตรประกาศนียบัตรชั้นสูงบัณฑิตอาสาสมัครจึงอยู่ภายใต้การดำเนินงาน ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จนถึง ปัจจุบัน

การดำเนินการจัดการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร นับจากแรกตั้งมาจนถึง ปัจจุบัน ได้มีการขยายขอบเขตการจัดการศึกษามากขึ้น และมีกิจกรรมทางวิชาการเพิ่มขึ้น กล่าว คือ ในปีการศึกษา 2542 สำนักฯ ได้รับอนุมัติให้จัดการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาชนบทศึกษา และการพัฒนา และในปีการศึกษา 2544 สำนักฯ ได้รับอนุมัติให้จัดการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสตรีศึกษาอีก หลักสูตรหนึ่ง ต่อมาได้โอนย้ายไปสังกัดวิทยาลัยสหวิทยาการ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2549 ปัจจุบันนี้ สำนักฯ รับผิดชอบการจัดการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรี 2 หลักสูตรคือหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) และหลักสูตรศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาชนบทศึกษาและการพัฒนา นอกจากนี้ยังมีงานวิจัย งานบริการทางวิชาการ แก่สังคมงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมควบคู่ไปกับการจัดการศึกษาด้วย

วิสัยทัศน์

"สถาบัน แห่งการเรียนรู้ และเป็นศูนย์กลางการศึกษาชั้นนำ ในการผลิตบัณฑิตด้าน งานอาสาสมัครและการพัฒนาเพื่อสังคม โดยยึดมั่นอุดมการณ์อาสาสมัคร"

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคณะและสังคมด้วยอุดมการณ์อาสาสมัคร
2. จัดการศึกษาหลักสูตรการศึกษาทางเลือก เพื่อนำไปสู่ความเสมอภาคและ ความเป็นธรรมในสังคม
3. ส่งเสริมการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้และประยุกต์ใช้เพื่อพัฒนางานอาสาสมัครชนบท และผู้ด้อยโอกาสในสังคม
4. จัดบริการสังคมและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมเพื่อสร้างคุณค่างานอาสาสมัคร
5. ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรภายนอก เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรและบรรลุเป้าหมายขององค์กร
6. ดำเนินการบริหารองค์กรและส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม (why-i-why)

กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคม (why-i-why) เป็นองค์การสาธารณประโยชน์ มีสำนักงานในกรุงเทพมหานคร กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคมมีความตั้งใจที่จะส่งเสริม เยาวชนเป็นแรงในการขับเคลื่อนสังคม โดยการเข้าไปสนับสนุนคนรุ่นใหม่ให้เป็นผู้ประกอบการ การทางสังคม และแก้ไขปัญหาของสังคมไทย Why I Why (2557)

เพื่อให้บรรลุความตั้งใจนั้น เราจึงร่วมทำงานกับองค์กรขนาดเล็กที่จัดตั้งโดย เยาวชนที่ต้องการจะทำงานแก้ไขปัญหาทั้งสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมที่กำลังเป็นปัญหากับ ชุมชนที่เยาวชนเหล่านั้นอาศัยอยู่ กลุ่มนวัตกรรมเยาวชนเพื่อสังคมให้การสนับสนุนทั้ง ทรัพยากรและความคิดเพื่อที่จะให้เกิดโครงการนวัตกรรมทางสังคมต้นแบบและขยายผลเป็น โครงการที่ยั่งยืนต่อไป

กลุ่ม ช.โซ่ อาสา

กลุ่ม ช.โซ่ อาสา เริ่มต้นจากคนกลุ่มหนึ่งได้มีโอกาสมาพบกัน ใน กิจกรรมการฝึก อบรมอาสาสมัครพิทักษ์เด็กเร่ร่อน ที่จัดโดย มูลนิธิสร้างสรรค์เด็ก เมื่อปลายปี 2542 และมี แนวคิดอยากมีส่วนรับผิดชอบสังคม จากนั้นได้ร่วมกิจกรรมกับสำนักสวัสดิการ กทม. ซึ่งใน ช่วงแรกมีอาสาสมัครค่อนข้างมาก แต่ด้วยภารกิจหน้าที่การงาน อาสาสมัครเก่าๆ ก็เริ่มห่างหายไป อาสาสมัครใหม่ๆ ก็เวียนเข้ามา แม้ไม่มาก แต่ก็สม่ำเสมอที่จะมีพลังขับเคลื่อนกลุ่ม ใน การทำงานอาสาสมัครเพื่อเด็กด้อยโอกาสเรื่อยมา ช.โซ่อาสา (2557)

กลุ่ม ช.โซ่ อาสา ทำงานอาสาสมัครเพื่อพัฒนาเด็กและเยาวชน และ อาสาสมัคร เวะเวียนเข้ามา เพื่อที่จะแบ่งปันและเรียนรู้อยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มนักศึกษา จากมหาวิทยาลัย ต่างๆ กลุ่มคนวัยทำงานที่พอมีเวลาว่างในวันเสาร์อาทิตย์ หรือแม้แต่กลุ่มวัยเกษียณ ก็สนใจและ ผ่านเข้ามาร่วมบริการสังคมกับเราอยู่เสมอ

บ้านดินไทย

“อาสา บ้านดินไทย” เป็นสื่อกลางเพื่อนำอาสาสมัครไปช่วยชุมชน วัดและ โรงเรียน ต่างๆ ที่มีความเดือดร้อน ต้องการความช่วยเหลือ ในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา โดยในช่วง 6 ปีที่ผ่านมาได้มีกิจกรรมอาสาสมัครหลากหลายกิจกรรม เช่น อาสาสร้างบ้านดินให้คนไร้บ้าน จ. ชัยภูมิ อาสา ปลูกป่าชายเลน จ.ชลบุรี อาสาสร้างฝายชะลอน้ำ จ. เพชรบุรี อาสาปลูกป่าทำ โป่ง จ.ราชบุรี อาสาปลูกปะการังตามแนวพ้อหลวง จ. ชลบุรี อาสาสร้างห้องสมุดดิน จ.อยุธยา อาสาฟื้นฟูโรงเรียนให้ห้อง จ.อยุธยา อาสาสร้างบ้านดินให้บ้านเด็กกำพร้า บ้านนก ขมิ้น จ.อุทัยธานี, อาสาสร้างบ้านดินให้ศูนย์ประสานงานดิน อ.อุ้มผาง จ.ตาก ฯลฯ บ้านดินไทย ดอทคอม (2557)

โดยปี 56 กลุ่มอาสาบ้านดินไทยมีงานด้านสิ่งแวดล้อม อาสาปลูกปะการัง อาสา ปลูกป่า ชายเลน อาสาทำโป่งสร้างฝาย เหมือนดิน

ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (Volunteer Center) เกิดขึ้น โดยมีแรงบันดาลใจจาก ประสบการณ์ของมหาวิทยาลัยในช่วงเหตุการณ์สี่นามิ ซึ่งเป็นเหตุการณ์ภัย ธรรมชาติที่ทำให้ สังคมไทยเกิดความตื่นตัวในเรื่องอาสา สมัครอย่างกว้างขวาง ขณะนั้น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้ ตั้ง “ศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยชาวต่างประเทศจากภัยสี่นามิ” ที่วิทยาเขตศูนย์รังสิต เพื่อให้ ความช่วยเหลือด้านที่พักและอาหารแก่นักท่องเที่ยวที่รอดชีวิต และเป็นศูนย์กลางให้สถานทูตประเทศต่างๆ มาให้ความช่วยเหลือต่อไป ศูนย์อาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เครือข่ายจิตอาสา (2557)

ในช่วงเวลานั้นมีนักศึกษาจำนวนมากทั้งที่เป็นนักศึกษาธรรมศาสตร์และนักศึกษา มหาวิทยาลัยอื่นๆ มาร่วมเป็นอาสาสมัครช่วยงาน ภายหลังจากนั้นยังเกิดโครงการต่อเนื่องเป็น โครงการ ค่ายฟื้นฟูชุมชนชายฝั่ง อันดามัน ๒๐ พื้นที่ ซึ่งนักศึกษาธรรมศาสตร์ได้ทำร่วมกับนิสิต นักศึกษาอีก 9 มหาวิทยาลัย โดยใช้เงินบริจาคที่ได้มาจากประชาชนจำนวน 3,300,000 บาท และ นั่นคือจุดเริ่มต้นของ การที่นักศึกษาได้เรียนรู้และเข้าใจสังคมด้วย ประสบการณ์ตรง ได้สัมผัส กับความจริง และความทุกข์ ขากของผู้อื่น

ซึ่งความตั้งใจในการตั้งศูนย์อาสาสมัครจึงเป็นความสืบเนื่องของความต้องการที่จะสร้าง โอกาสให้แก่นักศึกษาในการไปสัมผัสความจริงและการเรียนรู้ทางสังคม รวมทั้งโอกาส ของลงมือทำ บางสิ่งที่มีประโยชน์แก่สังคมและชุมชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับชุมชนรอบๆ มหาวิทยาลัยซึ่งอยู่ใกล้ตัว และให้นักศึกษาได้มีการ “ลงมือ” นำเอา “ความรู้” ไปใช้ในการแก้ ปัญหาของชุมชนและสังคม เพื่อทำ ให้เกิดกระบวนการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) เห็นตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหา และเกิดการเรียนรู้ที่จะเป็นพลเมือง (Civic Education) ที่ร่วมกันรับผิดชอบสังคม หากทำเช่นนี้ได้ ผู้จบ การศึกษาจากมหาวิทยาลัยอันจะ เป็นผู้นำของประเทศไทยในอนาคตจะเป็นผู้ ซึ่งมีจิตสำนึกที่รับผิดชอบต่อ สังคมและมี “จิต อาสา” ในการร่วมแก้ปัญหาของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง

บทบาทการทำงาน

ศูนย์อาสาสมัคร มุ่งเน้นงานอาสาสมัครบริการชุมชน โดยรอบมหาวิทยาลัย โดยผ่าน การทำงานหลัก 4 บทบาทคือ

1. รณรงค์ส่งเสริมงานอาสาสมัคร และเป็นตัวกลางของงานอาสาสมัคร โดยจะเป็น ตัวกลางระหว่างหน่วยงานที่ต้องการอาสาสมัครและนักศึกษาที่ต้องการทำงานอาสาสมัคร

2. สนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอนด้วยการบริการสังคม (Service learning) โดยสนับสนุน การจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษาทั่วไปของชั้นปีที่ 1 ที่มีปรับปรุงหลักสูตร จาก การเรียนการสอนแบบฟังบรรยาย มาเป็นกระบวนการกลุ่มรวมทั้งการการเป็นอาสาสมัคร ก่อนจบการศึกษา
3. จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร และบุคลากร ในมหาวิทยาลัย เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจพร้อมทั้งมีเครื่องมือในการทำงานอาสาสมัครที่สร้างการเรียนรู้ อย่างมีส่วนร่วม
4. สร้างเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการทำงานทั้งภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย มาเสริมหนุนการทำงานของศูนย์อาสาสมัครให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น

มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก

ปลาย ปี พ.ศ. 2521 สถาบันวิจัยโภชนาการ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำเสนอข้อมูลว่า ประเทศไทยมีเด็กที่เป็นโรคขาดสารอาหารถึงปีละ 5 แสนคน และไม่ต่ำกว่า 5 หมื่นคนต้องเสียชีวิต ขาวนี้ทำให้สังคมหลายภาคส่วนหันมาสนใจปัญหาโภชนาการเด็กมากขึ้นทั้งกลุ่มนักวิชาการ นักศึกษา และรวมถึงกลุ่มอริยาภรณ์ ซึ่งเป็นกลุ่มนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร่วม ตัวจัดทำโครงการแค่น้องคนเล็กของเรา เพื่อเผยแพร่ปัญหาเด็กขาดสารอาหารและรณรงค์หาราย ได้สนับสนุน โครงการอาหารกลางวัน มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก (2557)

ในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2522 สมาคมนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย สมาคมนักหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย สมาคมนักข่าวแห่งประเทศไทย และกลุ่มประสานงานศาสนา เพื่อสังคม ได้ร่วมกันจัดสัมมนาเรื่อง สื่อมวลชนกับการพัฒนาเด็กขึ้น ในการสัมมนารั้งนั้นถือ ได้ว่าเป็นจุดเริ่มต้นของกลุ่มส่งเสริมสื่อมวลชนเพื่อเด็ก ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเผยแพร่ในเรื่องสื่อมวลชนกับเด็ก รณรงค์เพื่อให้เกิดสื่อที่ดี และส่งเสริมสนับสนุนสื่อที่ดีสำหรับเด็ก

เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2524 ได้มีองค์กรอาสาสมัครเอกชน 8 องค์กร และผู้ทรงคุณวุฒิที่สนใจ ปัญหาแรงงานเด็กได้มาหารือและเตรียมการร่วมกันในการ จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือ แรงงานเด็กขึ้น เพื่อดำเนินกิจกรรมต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อเด็กที่เข้าสู่ตลาดแรงงานก่อน วัยอันสมควร โดยมุ่งหวังที่จะพิทักษ์ปกป้องเด็กมิให้ถูกใช้แรงงานตรากตรำ และรณรงค์ให้ ประชาชนตระหนักในปัญหาแรงงานเด็ก

หลังจากแต่ละกลุ่มได้ดำเนินงานของตนเองมาระยะเวลาหนึ่ง และมองเห็นว่าการทำงานพัฒนาการเด็ก จะต้องดำเนินไปพร้อมๆ กันในทุกๆ ด้าน มิใช่เพียงด้านใดด้านหนึ่ง หาก รวมไปถึงการพัฒนาทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญาและสังคม จะช่วยเอื้อให้เด็ก เติบโตเป็นบุคคลที่มีคุณภาพ และมีคุณธรรม จึงได้จัดตั้งเป็นมูลนิธิ โดยร่วมกับ 3 องค์กรที่ ทำงานเกี่ยวกับพัฒนาเด็ก

คือ โครงการแต่น้องคนเล็กของเรา กลุ่มส่งเสริมสื่อมวลชนเพื่อเด็ก และศูนย์ช่วยเหลือแรงงานเด็ก ภายใต้อัฒิ มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก ขึ้น ในวันที่ 31 มีนาคม 2525

มูลนิธิเพื่อการพัฒนาเด็ก (มพด.) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ 31 มีนาคม 2525 ได้รับอนุญาตจดทะเบียน เป็นมูลนิธิถูกต้องตามกฎหมายจากคณะกรรมการวัฒนธรรม แห่งชาติ และประกาศ จากกระทรวง การคลังให้เป็นองค์กรที่ส่งเสริมพัฒนาการเด็กรอบด้าน ทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม โดยการทำงานในระดับรากหญ้า ระดับชาติ และระดับนานาชาติ เพื่อที่จะ กิดค้นผลิตภัณฑ์การแก้ไข ปัญหาเด็กและเยาวชนอย่างสร้างสรรค์และมี ส่วนร่วมจากทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เด็กมีพัฒนาการรอบด้านตามวัย ทั้งทางร่างกาย สติปัญญา จิตใจ อารมณ์และ สังคมเสมอ
2. ศึกษา และเผยแพร่ปัญหาและผลกระทบที่มีต่อเด็กด้านต่างๆ ให้สังคมรับทราบอยู่
3. ริเริ่ม พัฒนาและสนับสนุนกิจกรรม เพื่อพัฒนาเด็กแก่ชุมชน กลุ่มบุคคล และหน่วย งานที่เกี่ยวข้อง
4. เน้นแนวทางให้พึ่งตนเองและให้การช่วยเหลือเด็กทำได้กว้างขวางมากขึ้น
5. รณรงค์ให้ผู้ใหญ่ทุกคนช่วยกันสร้างชีวิตเยาว์วัยที่ผาสุกแก่เด็กเพื่อเป็นการ ป้องกัน ปัญหาในระยะยาว

The Network (NGOs and Business Partnership)

เดอะเนทเวิร์ค (The Network) คือ สมาคมเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ทำหน้าที่ ส่งเสริมพัฒนาความร่วมมือระหว่างภาคส่วน คือ ภาคประชาสังคม (non-profit organization) ภาค ธุรกิจ (Private Sector) และภาครัฐ (Government or Local Governmental Administrator) ผู้การพัฒนา ที่ยั่งยืน หรือ พัฒนาระบบการสร้าง“ต้นธารแห่งความร่วมมือ”ที่ ทำให้ เกิดพลังบวกที่สร้างสรรค์ และเครือข่ายกัลยาณมิตรที่เข้มแข็งกว่าการทำงาน โดย ลำพัง ซึ่งการร่วมกันนี้จะทำให้เกิดการเรียนรู้ ร่วมกันว่าสังคมที่ต่างบริบท ต่างกิจกรรม นั้นจะเชื่อม ประสานความรู้ การบริหารการจัดการ กำลั งแรง และทรัพยากรในรูปแบบต่างๆอย่างมี ประสิทธิภาพได้อย่างไร The Network (2557)

จุดเริ่มต้น ในปี พ.ศ.2546 The NETWORK Asia Pacific เกิดจากข้อตกลงของ เครือข่าย องค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรธุรกิจ จากประเทศในเอเชียและแปซิฟิกประมาณ 40 กว่าองค์กร ใน การประชุมเชิงปฏิบัติการหัวข้อ “NGO and Private Sector Partnerships for Poverty Alleviation” หรือ เรียกสั้นๆ ว่า “2003 Pattaya Workshop” โดยการสนับสนุนของ ธนาคารเพื่อการพัฒนาแห่งเอเชีย (Asian Development Bank) กำหนดให้มี The NETWORK Asia Pacific ทำหน้าที่เป็นกองเลขของ

สมาชิกเครือข่ายในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาค ธุรกิจและองค์กรพัฒนาเอกชนเพื่อการต่อสู้ความยากจนในระดับเอเชียแปซิฟิก

ปี พ.ศ.2550 ได้รับการสนับสนุนจากสมาชิกทั้งองค์กรธุรกิจ องค์กรพัฒนาเอกชน หรือ องค์กรภาคประชาสังคมจดทะเบียนเป็นองค์กรสาธารณประโยชน์ในประเทศไทย ทะเบียนเลขที่ 1853 โดยการรับรองของคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ในปี พ.ศ.2557 เป็นปีครบรอบหนึ่งทศวรรษ ในการก่อตั้ง “The Network” ได้ จดทะเบียนเป็นองค์กรนิติบุคคล ในนามของ “สมาคมเครือข่ายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน” (The Network for Sustainable Development Association)

เครือข่ายพุทธิกา

ความสำคัญและการก่อเกิด

ปัญหาพระประพฤติดิพพธรรมวินัย ซึ่งเกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำเล่า โดยที่คณะสงฆ์ไม่สามารถแก้ไขให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี เป็นอาการบ่งชี้ถึงวิกฤตการณ์ที่กำลังเกิดกับพุทธศาสนาของไทย ทั้งนี้ เพราะปัญหาดังกล่าว มิได้เป็นผลมาจากความไร้ประสิทธิภาพในการปกครองคณะ สงฆ์เท่านั้น หากยังเกิด ขึ้นจากเหตุปัจจัยอื่น ๆ อีก อาทิ เช่น ความตกต่ำทางการศึกษาของคณะ สงฆ์ ความเข้าใจในหมู่ประชาชนที่ผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากหลักธรรมในพุทธศาสนา ความ สัมพันธ์ที่ไม่สมดุลระหว่าง พระสงฆ์ รัฏฐกับประชาชน จนไม่สามารถทำหน้าที่ที่พึงมีต่อกัน ได้ อย่างถูกต้อง ทั้งหมดนี้ ล้วนนำพระศาสนาเข้าสู่ภาวะวิกฤต อันจำเป็นต้องมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เครือข่ายพุทธิกา : เพื่อพระพุทธศาสนาและสังคม (2557)

การรักษาพระศาสนาให้ยั่งยืนนั้น มิใช่เป็นหน้าที่ของคนใดคนหนึ่งหรือบุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ทั้งมิใช่เป็นความรับผิดชอบที่จำกัดอยู่กับพระสงฆ์หรือรัฐบาลเท่านั้น หากเป็นหน้าที่ของชาวพุทธทุกคน และเป็นความรับผิดชอบที่พระพุทธรองค์ทรงมอบ หมายให้แก่ พุทธบริษัททั้งหลาย ดังนั้นเมื่อถึงคราวที่พุทธศาสนาประสบภาวะวิกฤต จึงควรที่ชาวพุทธทุก คนจะร่วมมือกัน อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อฟื้นฟูพุทธศาสนาให้เจริญงอกงามและกลับมา มีความหมายต่อสังคมไทย รวมทั้ง ยังประโยชน์แก่สังคมโลก

ด้วยเหตุนี้ "เครือข่ายชาวพุทธเพื่อพระพุทธศาสนาและสังคมไทย" จึงเกิดขึ้นเพื่อ เป็นจุดเริ่มต้นของการมีองค์กรประสานงานในภาคประชาชน สำหรับการเคลื่อนไหวผลักดันให้ มีการฟื้นฟูพุทธศาสนาอย่างจริงจัง และต่อเนืองท่านสามารถร่วมกับเครือข่าย ฯ ในการฟื้นฟู พุทธศาสนา ด้วยการรวมกลุ่มในท้องถิ่นของท่านเองเพื่อจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ การอภิปราย สัมมนาเปิดเวที

สาธารณะโดยเครือข่ายฯ ยินดีให้ความสนับสนุนตามกำลัง นอกจากนั้นเรายัง ยินดีรับฟังข้อเสนอแนะจากท่านตลอดจนข่าวคราวความเคลื่อนไหวในท้องถิ่นของท่านด้วย

องค์กรที่ร่วมกันเป็นเครือข่ายดังกล่าวในชั้นนี้ประกอบด้วย

- มูลนิธิโกมลคีมทอง
- มูลนิธิพุทธธรรม
- มูลนิธิสุขภาพไทย
- มูลนิธิเด็ก
- มูลนิธิเมตตาธรรมรักษ์
- มูลนิธิสถานแสงอรุณ
- มูลนิธิสายใยแผ่นดิน
- เสมาสิกขาลัย
- กลุ่มเสวียนธรรม

วัตถุประสงค์องค์กร

1. เพื่อการฟื้นฟูพระพุทธศาสนาให้เป็นประโยชน์ต่อชีวิตและสังคม
2. เพื่อการฟื้นฟูบทบาทพระสงฆ์ในสังคม
3. เพื่อส่งเสริมบทบาทของพุทธบริษัทในสังคมไทย
4. เพื่อเป็นองค์กรประสานงานภาคประชาชนในการฟื้นฟูพระพุทธศาสนา

ธนาคารจิตอาสา

ธนาคารจิตอาสาเป็นพื้นที่ให้ทุกคนได้เข้ามาใช้เพื่อประกาศความตั้งใจที่จะ แบ่งปันเวลาให้กับสังคม ธนาคารจิตอาสาช่วยเพิ่มช่องทางให้เราสามารถมอบเวลาให้กับสังคม โดยมี ระบบแนะนำกิจกรรมอาสาที่เหมาะสมกับความสนใจ ความสามารถ และแบบแผนการใช้ชีวิต หรือเวลาว่าง อีกทั้งมีบริการเสริมความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ เตรียมความพร้อม ให้กับทั้งอาสา และองค์กร รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้สะท้อนแบ่งปันประสบการณ์หลังกิจกรรม ธนาคาร จิตอาสา: แบ่งปันเวลาช่วยกัน (2557)

ธนาคารจิตอาสา มีภารกิจ 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. ระบบธนาคารเวลา (Time Bank)

Time Bank เป็นระบบสนับสนุนการทำงานอาสา ที่เข้าถึงได้ทาง Internet ให้อาสาสมัครได้แสดงความตั้งใจจะใช้เวลาเพื่อทำงานอาสาโดยรวมสถิติการใช้เวลายังมีระบบคัดเลือกและแนะนำงาน (matching) ให้คั้นหางานอาสาที่เหมาะสมกับตนเอง ตรงกับความสนใจ ความถนัด ทักษะ

ความสามารถ หรือความสะดวก ไม่เฉพาะแต่ในสถานการณ์ภัยพิบัติเท่านั้น แต่ยังรวมถึงงานอาสาสมัคร เพื่อสังคมทุกประเภทที่มีอยู่แล้วในประเทศไทยด้วย

2. การปฐมนิเทศและการอบรม (Orientation and Training)

การปฐมนิเทศและการอบรมอาสาเป็นกระบวนการเตรียมพร้อมอาสาสมัครก่อนลงไปทำงานอาสา เพื่อให้อาสาได้เกิดประสบการณ์ที่ดี ได้เรียนรู้ และพัฒนาตนเองอย่างรอบด้าน ทั้งทางกาย ทางใจ และทางสังคม นอกจากนี้การจัดอบรมให้กับองค์กรที่รับอาสาเข้าไปทำงานก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับอาสาสมัครนั้น จำเป็นต้องมีทั้งความเข้าใจและทักษะ รวมถึงมีการจัดทำคู่มือรวบรวมองค์ความรู้เรื่องการปฐมนิเทศและการอบรมด้วย

3. อาสาสัมพันธ์ (Volunteer Relation Management)

งานอาสาสัมพันธ์เป็นการสร้างความต่อเนื่องในการมีกิจกรรมความร่วมมือและสื่อสารระหว่างอาสาสมัครและองค์กรที่จัดกิจกรรม นอกจากจะเป็นช่องทางในการสื่อสาร งานอาสาสัมพันธ์ยังช่วยให้กำลังใจ เปิดโอกาสการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความประทับใจ จากการทำงาน ตลอดจนสามารถพัฒนาเป็นชุมชนเครือข่ายความร่วมมือตามประเด็นความสนใจ หรือตามพื้นที่ต่อไป



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายไกลก้อง ไวทยการ
วัน เดือน ปีเกิด	18 ตุลาคม 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ประวัติศาสตร์) มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2538
สถานที่ทำงาน	สถาบันเซนต์ปีเตอร์ส มุลินธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์
ตำแหน่ง	รองผู้อำนวยการ

