

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบทบาทอาสาสมัครพัฒนาสังคมช่วยเหลือคนพิการ (อพมก.) ในระดับครอบครัว กรณีศึกษา : สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด (ภาคกลาง)” ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร
2. นโยบายของรัฐเกี่ยวกับอาสาสมัคร
3. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่
4. บทบาทของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการในระดับครอบครัว
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

1. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร

1.1 ความหมายของอาสาสมัคร

ความนำในปฏิญญาอาสาสมัครไทย และนโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 1) ให้นิยามคำว่า อาสาสมัคร (volunteer) หมายถึง บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและ พัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน

วรรณภา นวลย่อง (2546, น. 10-11 อ้างถึงใน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 1) กล่าวว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลซึ่งยินดี เต็มใจ และตั้งใจอย่างยิ่ง ที่จะช่วยเหลือหรือร่วมมือกันช่วยเหลือผู้ที่กำลังประสบปัญหาเดือดร้อนในสังคมหรือผู้ที่ยังด้อยโอกาสในสังคมให้พ้นจากภาวะที่เป็นอยู่ตามควรแก่โอกาสโดยไม่คิดค่าจ้างหรือผลประโยชน์ตอบแทนแต่อย่างใด

ศุภรัตน์ รัตนมุข (2544, น. 10) ได้ให้ความหมายว่า อาสาสมัคร หมายถึง การเลือกกระทำสิ่งต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งที่ควรกระทำและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่

สมพร เทพสิทธิ์ (2541, น. 1) ได้ให้ความหมายว่า อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน นอกจากนี้จะหมายถึงบุคคลซึ่งเป็นรูปธรรมยังหมายถึงจิตและวิญญาณของอาสาสมัคร (Spirit Voluntarism) ซึ่งเป็นนามธรรมด้วย

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2534, น. 6) สรุปว่าอาสาสมัครหมายถึง ผู้ที่มีศรัทธาจะทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยคำนึงถึงเวลาว่าง ความสามารถ และความถนัดที่ตนเองมีอยู่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานก็เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม แก่องค์กร และแก่ผู้ประสบความสำเร็จทุกฝ่ายอีกด้วย โดยไม่มีค่าจ้างตอบแทนในการทำงาน และมีได้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อเป็นอาชีพ ทั้งนี้การปฏิบัติงานดังกล่าวอาจจะเป็นการให้บริการทางตรง (Direct Service) หรือทางอ้อม (Indirect Service) ก็ได้

สรุปได้ว่า อาสาสมัคร หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานให้ส่วนร่วมหรือสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นเงินหรือวัตถุที่เป็นรูปธรรม แต่ผลตอบแทนที่อาสาสมัครได้รับคือ ความสุขทางจิตใจซึ่งเป็นนามธรรม การเป็นอาสาสมัครต้องมีความอิสระและภาระหน้าที่ของอาสาสมัครจะต้องไม่ใช่งานในหน้าที่ที่จะต้องทำเป็นประจำ

1.2 ประเภทของอาสาสมัคร

องค์การ United Way ของสหรัฐอเมริกา (วรรณภา นวลย่อง, 2546, น. 20) ซึ่งเป็นองค์การเอกชนซึ่งทำหน้าที่ในการรณรงค์หาเงิน นำมาจัดสรรให้แก่องค์กรสังคมสงเคราะห์ต่างๆ ได้แบ่งอาสาสมัครออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. อาสาสมัครบริหาร (Administrative Volunteer) ได้แก่ อาสาสมัครที่ทำหน้าที่ในการบริหาร คือ เป็นกรรมการอำนวยการ หรือกรรมการบริหารในองค์การเอกชน คือ ระดับกรรมการ มีฐานะเป็นทั้งผู้แนะนำและวางนโยบายขององค์การ อาสาสมัครประเภทนี้มีอยู่มากมายในสังคมไทย เพราะโครงสร้างขององค์การสังคมสงเคราะห์เอกชนบังคับให้ต้องมีกรรมการ นอกจากนี้จะเป็นอาสาสมัครในฐานะกรรมการขององค์การในการวางแผนและกำหนดนโยบายแล้ว อาสาสมัครดังกล่าวยังมีบทบาทสำคัญอื่นอีก เช่น เป็นกรรมการหาทุน และนิเทศงานอาสาสมัครระดับรองๆ ลงไป เป็นต้น

2. อาสาสมัครบริการ (Service Volunteer) ได้แก่ อาสาสมัครที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ เช่น ในการสงเคราะห์ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน ซึ่งเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

โดยตรงประเทศเรานั้น อาสาสมัครประเภทนี้ส่วนใหญ่ไม่เข้าใจปรัชญาของงานสังคมสงเคราะห์ที่แท้จริง อาสาสมัครประเภทนี้มีอิทธิพลในการควบคุมทรัพยากรบางอย่าง จริงอยู่การให้ “วัตถุ” เป็นส่วนหนึ่งของการบำบัดความต้องการเฉพาะหน้าของระบบผู้บริการ แต่การให้บางครั้งจะเกิดโทษมากกว่าประโยชน์ด้วยเหตุที่การให้หรือการสงเคราะห์เช่นกันอาจทำให้ผู้รับอ่อนแอและไม่คิดที่จะช่วยตัวเองและทำให้เกิดความขัดแย้งกับปรัชญาของการสังคมสงเคราะห์

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2534, น. 6) จำแนกประเภทของอาสาสมัครไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. อาสาสมัครฝ่ายบริการ ได้แก่ การที่ผู้สมัครเข้ารับการเลือกตั้งเป็นกรรมการบริหาร กรรมการพิจารณาเรื่องราวต่างๆ หรืออาจเป็นผู้นำในการเข้ารับผิดชอบการปฏิบัติงานใดๆ อีกอย่างหนึ่งก็ได้ ทั้งนี้โดยอาจได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งก็ได้

2. อาสาสมัครให้บริการโดยตรง ได้แก่ การที่ผู้สมัครอาสาสมัครเข้าปฏิบัติงานภายใต้โครงการต่างๆ หรืออาจเป็นเจ้าของหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ เสมียนธุรการประจำสำนักงาน ครูฝึกสอนวิชาการต่างๆ ล่ามภาษาต่างประเทศ พนักงานโทรศัพท์ เป็นต้น

3. อาสาสมัครเข้าเป็นสมาชิก ได้แก่ การที่ผู้สมัครอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ และออกเสียงแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในโปรแกรมต่างๆ ซึ่งผู้สมัครอาจได้รับการเลือกตั้งให้เป็นเจ้าหน้าที่หรือผู้แทน หรืออาจมีสิทธิในการที่จะออกเสียงลงคะแนนเลือกตั้งเจ้าหน้าที่หรือแต่งตั้งเพื่อกิจการใดๆ ด้วยก็ได้

สำหรับการจัดแยกประเภทของอาสาสมัครนั้น จะเห็นได้ว่าไม่มีการกำหนดที่แน่นอนตายตัว คือ อาสาสมัครสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ได้ตามความเหมาะสม ตามความถนัด และตามความสามารถของแต่ละบุคคล และอาสาสมัครแต่ละบุคคลก็สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ในหลายประเภทในขณะเดียวกัน

1.3 คุณสมบัติของอาสาสมัคร

สมพร เทพสิทธิ์า (2541, น. 1) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติที่สำคัญของอาสาสมัครไว้ 3 ประการ คือ

1. ทำงานด้วยความสมัครใจ ไม่ใช่ด้วยการถูกบังคับหรือเพราะเป็นหน้าที่
2. เป็นงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมหรือสาธารณประโยชน์
3. ทำโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2534, น. 19) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของอาสาสมัครที่ดีไว้ดังต่อไปนี้ คือ

1. มีความรู้พอสมควร ประการ คือ

1.1 ความรู้ในวิชาการสังคมสงเคราะห์โดยทั่วไป รู้เทคนิคในการดำเนินงานตามหลักการสังคมสงเคราะห์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคนิคในงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานรวม 5 ขั้นตอน คือ สอบข้อเท็จจริง วินิจฉัยปัญหา พิจารณาวางแผนการหาทางป้องกันปัญหา ดำเนินการป้องกันแก้ไข และติดตามผลการป้องกัน รวมทั้งวิธีการดำเนินงานสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน เช่น งานในศูนย์เยาวชน งานในสถานสงเคราะห์ งานในโรงพยาบาล เป็นต้น

1.2 ความรู้ในหน้าที่ขององค์กรที่อาสาสมัครเข้าไปช่วย หมายถึง การที่อาสาสมัครรู้ว่าองค์กรดังกล่าวมีบทบาท มีหน้าที่ มีระเบียบและข้อบังคับ แผนงาน ตลอดจนการบริการสำหรับประชาชนอย่างไรบ้าง

1.3 ความรู้รอบตัว เช่น ข้อกฎหมายที่ควรรู้ และความรู้เกี่ยวกับองค์กรสังคมสงเคราะห์ต่างๆ เป็นต้น

2. มีศรัทธาในการทำงานที่อาสาสมัครทำ กล่าวคือ รักในงาน เชื่อมมั่นในวิธีการทำงาน และผลงาน มีความสนใจฝึกฝนปรับปรุงตัวเองให้เหมาะสมกับงาน

3. มีบุคลิกลักษณะที่เหมาะสม วางตนดี เป็นที่รักใคร่ของผู้ร่วมงาน เป็นที่นับถือของผู้รับบริการ กระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดีของผู้อื่น

4. มีความอดทนและตั้งใจจริง คือ ต้องอดทนทั้งในการปฏิบัติงาน และระเบียบแบบแผนต่างๆ

5. ต้องมีสุขภาพทั้งทางกายและสุขภาพจิตดีพอสมควร

6. ต้องรู้จักหลักมนุษยสัมพันธ์ สามารถประสานงานและร่วมมือกับบรรดาผู้ร่วมงานได้เป็นอย่างดี

7. ต้องมีความเคารพ และปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ

8. ต้องมีความเสียสละเพื่องาน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

งานอาสาสมัครเป็นส่วนหนึ่งของงานสังคมสงเคราะห์ อาสาสมัครเป็นผู้อาสาทำงานให้แก่สังคม ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์หรือผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ ให้ดำรงชีวิตได้ตามสมควรแก่อัตภาพ และอาสาทำงานใดๆ ที่เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม

1.4 บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัคร

สมพร เทพสิทธิ์า (2541, น. 9-11) กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครว่าอาจแบ่งได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. บทบาทของอาสาสมัครในการสังคมสงเคราะห์

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการสังคมสงเคราะห์ โดยการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนประเภทต่างๆ เช่น ทหาร ตำรวจที่ได้รับบาดเจ็บจากการปฏิบัติหน้าที่ และผู้เจ็บป่วยที่รักษาตัวอยู่ในโรงพยาบาล ผู้ประสบสาธารณภัย คนพิการ เด็กเร่ร่อน ผู้สูงอายุ ผู้ประสบปัญหาชีวิตและปัญหาครอบครัว อาสาสมัครจะเข้ามามีบทบาทในการช่วยเหลือด้านรักษาพยาบาล ช่วยเป็นเพื่อน ช่วยให้คำปรึกษาแนะนำและให้กำลังใจ ช่วยให้มีความสุขและความหวัง เป็นต้น

2. บทบาทของอาสาสมัครในการแก้ไขปัญหาสังคม

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาสังคม เช่น ร่วมในการรณรงค์และโครงการเกี่ยวกับการป้องกันแก้ไขปัญหาอาชญากรรม ปัญหายาเสพติด ปัญหาโรคเอดส์ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3. บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาสังคม

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนากลุ่มบุคคลต่างๆ เช่น เด็ก เยาวชน สตรี ฯลฯ เพื่อเป็นบุคคลที่มีคุณภาพคุณธรรม พัฒนาครอบครัวพัฒนาชุมชนให้มีความเข้มแข็ง เพื่อนำไปสู่สังคมที่ดีมีคุณภาพ

4. บทบาทของอาสาสมัครในการพัฒนาองค์การ

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาองค์การสาธารณประโยชน์หรือองค์การเอกชนร่วมบริหารงานขององค์การเอกชน เช่น สมาคม และมูลนิธิ ฯลฯ โดยใช้ความรู้ความสามารถ และความเสียสละ เพื่อให้องค์การมีบทบาทที่สำคัญในการทำประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

5. บทบาทของอาสาสมัครในการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ

อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการที่จะรักษาและส่งเสริมความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ และระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข

สรุปได้ว่าอาสาสมัครมีบทบาทต่างๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นบทบาทของตนเอง บทบาทที่ได้รับมอบหมายหรือแต่งตั้งโดยเฉพาะกิจ ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญในการแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

1.5 การมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร

การเปิดโอกาสให้อาสาสมัครที่เข้ามาช่วยปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ จะช่วยให้เกิดพลังในการทำงานมากขึ้น และอาสาสมัครเองเกิดความภาคภูมิใจเต็มใจ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้แนวทางการมีส่วนร่วมดังกล่าวอาจพิจารณาในรูปแบบการมีส่วนร่วมได้ในหลายลักษณะดังเช่น Cohen and Uphoff (ประเทือง มนตรี, 2537, น. 18) กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครใน 4 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision-making Participation) โดยเข้ามามีบทบาทร่วมตัดสินใจในการวางแผน หรือการตัดสินใจในระดับต่างๆ ของกิจกรรมหรือการปฏิบัติงาน เช่น ก่อนเริ่มดำเนินกิจกรรม ระหว่างดำเนินกิจกรรม หรือภายหลังการดำเนินกิจกรรม เป็นต้น

2. การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น (Participation in benefits) การมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ไม่ได้เน้นเฉพาะผลประโยชน์ด้านวัตถุ เงินทอง เพียงอย่างเดียว เพราะเหตุที่งานอาสาสมัครเป็นงานที่บุคคลกระทำโดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนในรูปผลตอบแทนที่เป็นเงินทอง หรือทรัพย์สิน ดังนั้นผลประโยชน์ในกรณีของอาสาสมัครอาจมีลักษณะของความเป็นรูปธรรมที่หมายถึง ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของคนในสังคม หรือชุมชนที่อาสาสมัครนั้นเข้าปฏิบัติงานช่วยเหลือ

3. การมีส่วนร่วมปฏิบัติในกิจกรรม (Implementation Participation) เป็นลักษณะการช่วยเหลือลงมือปฏิบัติงาน หรือการสนับสนุนด้านทรัพยากร การเข้าร่วมบริหาร ตลอดจนการใช้กำลังกาย กำลังใจในการช่วยเหลือ

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation Participation) โดยอาสาสมัครอาจเข้ามามีบทบาทในการช่วยตรวจสอบการดำเนินงานว่า ประสบความสำเร็จตามที่เป้าหมาย หรือแผนงานกำหนดไว้หรือไม่ การเปิดโอกาสให้อาสาสมัครซึ่งเป็นประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลส่งผลให้การประเมินผลนั้นมีลักษณะการประเมินผลแบบเปิด ซึ่งเป็นระบบการบริหารงานแบบประชาธิปไตยและมีธรรมาภิบาล (Good Governance) ในการดำเนินงาน ซึ่ง

ผลลัพธ์สุดท้าย (Ultimate Outcomes) ของการประเมินผลแบบเปิดจะก่อให้เกิดสิ่งต่างๆ ดังนี้ (วรเดช จันทรศร และ ไพโรจน์ ภัทรนรากุล, 2541, น. 13)

- 4.1 ผลประโยชน์สาธารณะ
- 4.2 การตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย
- 4.3 คุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน
- 4.4 สิทธิเสรีภาพ ความเสมอภาค และความเป็นธรรม รวมทั้งประสิทธิภาพขององค์การ

4.5 การปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ และเสริมสร้างนวัตกรรม

4.6 การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และวัฒนธรรมการบริหารจัดการที่ดี

จะเห็นได้ว่าการพัฒนาอาสาสมัครนอกจากการเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้มีส่วนร่วมแล้วหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนแก่อาสาสมัครอย่างจริงจังและต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ ดังเช่น การพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ ความสามารถ คุณธรรม และคุณธรรม การส่งเสริมด้านกำลังใจและให้การยกย่องตามสมควร การจัดให้มีสวัสดิการตามความจำเป็นและเหมาะสม การเปิดโอกาสให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานอาสาสมัคร รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนได้ปฏิบัติงานตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดอย่างเหมาะสม กล่าวคือ การร่วมคิด วางแผนตัดสินใจในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นรูปแบบการทำงานที่เกิดจากผู้ปฏิบัติระดับล่างสู่ระดับบน

1.6 ปฏิญญาอาสาสมัครไทย

สมัชชาแห่งสหประชาชาติได้กำหนดให้ ปีคริสต์ศักราช 2001 เป็นปีอาสาสมัครสากล เพื่อเน้นถึงความสำคัญและกระตุ้นให้ผู้คนในสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และองค์กรเอกชนได้หาแนวทางที่จะส่งเสริมสนับสนุนยกระดับและสร้างความเข้มแข็งให้แก่งานอาสาสมัครทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และสาธารณชน

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2543 ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เสนอให้ประเทศไทยจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสปีอาสาสมัครสากล และกำหนดให้วันที่ 21 ตุลาคมของทุกปี อันตรงกับวันคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้เป็นวันสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ เป็นวันอาสาสมัครไทย

ในโอกาสปีอาสาสมัครสากลและวันอาสาสมัครไทย รัฐบาลพร้อมหน่วยงาน องค์การที่มีอาสาสมัครและบรรดาอาสาสมัครทั้งหลายจึงได้ประกาศปฏิญญาอาสาสมัครไทย เพื่อแสดงเจตนารมณ์และพันธกิจที่จะส่งเสริมงานอาสาสมัครให้มีความเจริญก้าวหน้า ตลอดจนส่งเสริมบทบาทการปฏิบัติภารกิจของอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติยิ่งขึ้น ดังนี้

ข้อ 1 อาสาสมัครมีบทบาทสำคัญในการบำเพ็ญประโยชน์ให้แก่สังคม ทั้งในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน การป้องกัน แก้ไขปัญหา การพัฒนาสังคม และการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนอย่างเป็นธรรมและทั่วถึง

ข้อ 2 อาสาสมัครที่พึงประสงค์ต้องมีจิตวิญญาณของอาสาสมัคร เป็นผู้ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นผู้มีความอดทนโดยถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน ทำงานด้วยความเสียสละ กระตือรือร้น เอื้ออาทร บริสุทธิ์ใจ และมีศรัทธาที่จะทำงานอาสาสมัคร

ข้อ 3 อาสาสมัครสมควรได้รับการยกย่องสรรเสริญ เพราะเป็นผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติอย่างแท้จริง

ข้อ 4 ภาครัฐและภาคเอกชน จะต้องส่งเสริมสนับสนุนงานอาสาสมัครอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยการพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ ความสามารถ อดทนอดทน และคุณธรรม

ข้อ 5 ภาครัฐและภาคเอกชน ต้องส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร เพื่อให้งานอาสาสมัครมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ข้อ 6 ภาครัฐ ต้องจัดให้มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับสถานภาพของอาสาสมัครให้การคุ้มครอง และเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อ 7 ภาครัฐและภาคเอกชน ควรส่งเสริมและปลูกจิตสำนึกในการเป็นอาสาสมัครให้แก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป

ข้อ 8 ภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์การธุรกิจและองค์การต่างๆ ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เจ้าหน้าที่ขององค์การ ได้ปฏิบัติงานอาสาสมัครที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคมและประเทศชาติ โดยไม่ถือเป็นวันลา

ข้อ 9 ภาครัฐต้องจัดตั้งคณะกรรมการ โดยมีผู้แทนของภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับงานอาสาสมัครเป็นกรรมการ เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ส่งเสริมสนับสนุนประสานงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานอาสาสมัคร

2. นโยบายของรัฐเกี่ยวกับอาสาสมัคร

2.1 นโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร

งานอาสาสมัครเป็นงานที่มีคุณค่าต่อสังคม และบุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครได้เสียสละเวลาอันมีค่า ตลอดจนความสุขส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนนั้นควรแก่การยกย่องสรรเสริญ โดยเฉพาะในสังคมไทยยุคใหม่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม วิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปทำให้เป็นปัญหาทางสังคมการที่มีอาสาสมัครเข้ามาช่วยรัฐบาลบรรเทาปัญหาของบ้านเมืองนั้น นับว่าเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งและสอดคล้องกับทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมและพัฒนางานอาสาสมัคร รัฐบาลจึงกำหนดนโยบายการพัฒนาอาสาสมัครดังนี้

1. ส่งเสริมสนับสนุนอาสาสมัครอย่างจริงจังโดยการพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ความสามารถ อุดมการณ์และคุณธรรม เพื่อจะได้เป็นพลังสำคัญในการสงเคราะห์ ผู้มีปัญหา การป้องกันแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม พัฒนาองค์กร และการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ

2. ส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการงานอาสาสมัคร เพื่อให้ภาครัฐและภาคเอกชนที่มีอาสาสมัคร ได้บริหารจัดการงานอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. จัดตั้งองค์การอาสาสมัครระดับชาติ โดยให้มีคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ ประกอบด้วย ผู้แทนของหน่วยงานภาครัฐ องค์กรเอกชน และอาสาสมัคร มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ส่งเสริมสนับสนุน ประสานงาน ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

4. ส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันหรือศูนย์ฝึกอบรมอาสาสมัคร ทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด เพื่อจัดให้มีการฝึกอบรมอาสาสมัครประเภทต่างๆ ให้อาสาสมัครเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ อุดมการณ์ คุณธรรมและมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

5. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครระดับชาติ ระดับจังหวัดและระดับท้องถิ่น เพื่อเป็นศูนย์ข้อมูลกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ประสพการณ์ ส่งเสริมสนับสนุน และประสานงานของอาสาสมัคร รวมทั้งจัดทำทะเบียนอาสาสมัครและให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่ตรงกับความสนใจ

6. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับอาสาสมัครประเภทต่างๆ เพื่อช่วยให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานและมีผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนสังคมและประเทศชาติ

7. ประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครให้เป็นที่แพร่หลาย เป็นที่รู้จักยอมรับของภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนโดยทั่วไป

8. จัดให้มีสวัสดิการ ส่งเสริมขวัญกำลังใจและให้การยกย่องอาสาสมัคร รวมทั้งหน่วยงาน องค์กรที่มีอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง เสียสละ มีผลงานดีเด่นที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน ได้ปฏิบัติงานอาสาสมัครโดยไม่ถือเป็นวันลา ทั้งนี้ จะต้องไม่มีผลทำให้เกิดความเสียหายต่องานราชการ

9. ให้การสนับสนุนการจัดงานวันอาสาสมัครไทย ทั้งในระดับชาติ และระดับจังหวัด เพื่อส่งเสริมสนับสนุน บทบาทและความสำคัญของอาสาสมัครและงานอาสาสมัคร

10. ปลุกจิตสำนึกและจิตวิญญาณของอาสาสมัครในบุคคลกลุ่มต่างๆ ทั้งเด็กเยาวชน ประชาชน ตลอดจนนักการเมือง ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชนในการทำงานเพื่อสังคม

11. ให้มีกฎหมายหรือระเบียบรองรับสถานภาพของอาสาสมัคร ให้การคุ้มครองและเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

12. จัดตั้งสภาอาสาสมัครแห่งชาติเป็นองค์กรอิสระ โดยหน่วยงานและองค์กรที่มีอาสาสมัครเป็นสมาชิก เป็นผู้บริหารงานโดยได้รับการสนับสนุนจากภาครัฐ

ด้วยเหตุนี้ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติเมื่อวันที่ 16 ตุลาคม 2544 ประกาศให้ปี 2545 เป็นปีแห่งการพัฒนางานอาสาสมัครไทยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ให้การดำเนินงานตามปฏิญญาอาสาสมัครไทยและนโยบายการพัฒนางานอาสาสมัครเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

2. เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งรัฐและเอกชนได้ให้ความสนใจและพัฒนางานอาสาสมัครไทยให้เจริญก้าวหน้า

2.2 ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ปี 2550

จากคำแถลงนโยบายสังคม ของนายไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม รัฐมนตรีกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2549 ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การ

พัฒนาสังคมไว้ว่า การที่จะแก้ไขปัญหาสังคมจำเป็นที่จะต้องดำเนินการในระดับพื้นฐาน ซึ่งจะนำมาซึ่งการพัฒนาของสังคมในทางที่ดีงาม เมื่อสิ่งที่ดีงามมีมากขึ้น สิ่งที่ไม่ดีจะค่อยๆ ลดลงไปในั้นเป็นอย่างแท้จริงและยั่งยืน ซึ่งยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับปี 2550 มี 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์สังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน ยุทธศาสตร์สังคมเข้มแข็ง และยุทธศาสตร์สังคมคุณธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 1 สังคมไม่ทอดทิ้งกัน ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 5 ประการ คือ

1. สํารวจผู้ถูกทอดทิ้งในทุกตำบลและให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นภายใน 3 เดือน

ผู้ถูกทอดทิ้งอาจมีคนแก่ คนพิการ เด็กกำพร้า คนจน และคนเจ็บที่พึ่งตนเองได้ ขณะนี้เรามีโครงสร้างและทรัพยากรเพียงพอที่จะดูแลผู้ถูกทอดทิ้งในทุกพื้นที่ ทั้งกองทุนชาวบ้าน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง (กทบ.) สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รวมทั้งโรงพยาบาลชุมชนต่างๆ และกลไกกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ซึ่งรวมแล้วในพื้นที่ทุกตำบลมีทรัพยากรเพียงพอที่จะให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นต่อผู้ถูกทอดทิ้งในตำบลได้อย่างสบาย

ในแต่ละตำบลมีประมาณ 10 หมู่บ้าน และมีประชากรประมาณ 10,000 คน แต่ละตำบลโดยความร่วมมือของ อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และประชาคมตำบล สามารถสำรวจทุกครัวเรือนในตำบลครบทั้งหมดภายใน 1 เดือน ตั้งแต่มีนโยบายและร่วมกันวางแผน และให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น

2. การบรรเทาสาธารณภัย เช่น น้ำท่วม และอื่นๆ จัดให้มีการประสานความร่วมมือระหว่างชุมชน อาสาสมัคร และหน่วยงานของรัฐ ในการเตรียมความพร้อม และลงมือปฏิบัติได้รวดเร็วและถูกต้องในการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ

3. ส่งเสริมอาสาสมัครเพื่อสังคมให้เกิดขึ้นเต็มประเทศ

เป็นนโยบายของรัฐบาลและกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่จะส่งเสริมให้นักเรียน นิสิต นักศึกษา ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ใช้เวลาประมาณ 10-15 วันต่อปี ไปทำงานเป็นอาสาสมัครเพื่อสังคมโดยไม่ถือเป็นวันลา ทั้งนี้โดยอาจเป็นอาสาสมัครไปช่วยคนแก่ คนเจ็บ คนจน คนพิการ เด็กกำพร้า หรืออื่นๆ ซึ่งจะทำให้เป็นสังคมที่มีน้ำใจไม่ทอดทิ้งกัน และเกิดการเรียนรู้เรื่องราว สภาพความเป็นจริงของสังคม ซึ่งจะพัฒนาจิตและปัญญา ทั้งนี้กระทรวงฯ จะจัดให้มีการจัดการประสานงานอาสาสมัครเพื่อสังคมที่มีประสิทธิภาพ

4. การสร้างบ้านให้คนจน

ประเทศไทยมีทรัพยากรมากพอที่ไม่ควรจะมีคนจนที่ไม่มีบ้านอยู่อาศัย ถ้าเราเป็นสังคมที่ไม่ทอดทิ้งกัน กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จะสนับสนุนให้ทุกชุมชน ท้องถิ่น และจังหวัด สำนวจดูว่ามีคนจนที่ไม่มีบ้านอยู่อาศัยหรือไม่เพียงใด และจัดการให้มีการสร้างบ้านเพื่อคนจน ซึ่งควรรวมถึงมีกระบวนการอาสาสมัครสร้างบ้านเพื่อคนจน

5. ส่งเสริมให้มี คลินิกความยุติธรรม ในทุกจังหวัด

ในความเจ็บไข้ยังมีโรงพยาบาลดูแลในสังคมมีผู้เจ็บป่วยทางจิตใจ เพราะไม่ได้รับความยุติธรรมเป็นอันมาก และเข้าไม่ถึงระบบความยุติธรรมของรัฐ จึงถูกทอดทิ้ง จะส่งเสริมให้มีคลินิกความยุติธรรมในทุกจังหวัด โดยการรวมตัวกันของทนายความ อัยการอาวุโส ตุลาการอาวุโส นักสิทธิมนุษยชน และผู้รักความเป็นธรรมอื่นๆ เพื่อเยียวยาช่วยเหลือ ไม่ได้รับความยุติธรรมที่ถูกทอดทิ้ง เหล่านี้เป็นอย่างน้อย

การดูแลผู้ด้อยโอกาสยากลำบากและถูกทอดทิ้งโดยทั่วไป เพื่อให้สามารถเข้าถึงและดูแลผู้ยากลำบากจากทุกทั่วตำบลได้ในทันที โดยมีเครือข่ายชุมชนท้องถิ่นและเครือข่ายองค์กรเอกชนในพื้นที่ดูแลอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ และกำหนดให้แต่ละจังหวัดกำหนดแผนแม่บทสวัสดิการสังคมระดับจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 สังคมเข้มแข็ง หมายถึงภาคประชาชน ภาคประชาสังคม มูลนิธิหรือสมาคม องค์กร เครือข่ายต่างๆ กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้สูงอายุ ล้วนแล้วแต่จะมีศักยภาพที่เข้มแข็ง และนโยบายของรัฐบาลจะส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่มคนเหล่านี้ให้เป็นส่วนหนึ่งของสังคมเข้มแข็ง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สังคมคุณธรรม หน่วยงานสุจริต ใสสะอาด โดยการจัดตั้งกลไกสนับสนุนการดำเนินงานทันที 3 กลไก คือ ที่ปรึกษา ติดตาม กระบวนการชุมชน เน้นการทำความดีโดยอาสาสมัคร มีการเปิดตัวกองทุนอาสาสมัครแห่งชาติ มีมาตรการเชิงโครงสร้างเพื่อสนับสนุนในระยะยาวเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนระบบอาสาสมัครแห่งชาติ กำหนดไว้ในแผนแม่บทคุณธรรมแห่งชาติ

อาจกล่าวได้ว่า นโยบายของรัฐที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัคร ทำให้เกิดการปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างให้งานอาสาสมัครมีความก้าวหน้าและเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนรวมทั้งประชาชนทั่วไป นอกจากนี้ยังถือเป็นกรอบในการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครเพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ มีส่วนในการขับเคลื่อนให้กลุ่มผู้ด้อยโอกาสในสังคมได้รับการช่วยเหลือเกื้อกูลโดย

ผ่านระบบเครือข่ายทางสังคม ซึ่งระบบอาสาสมัครพัฒนาสังคมเป็นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีบทบาทในการที่จะสร้างความเข้มแข็งและมีการสนับสนุนกลไกการทำงานเพื่อเป็นสังคมไม่ทอดทิ้งกัน สังคมเข้มแข็ง และสังคมคุณธรรม

2.3 แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2550-2554)

แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2550-2554) และแผนปฏิบัติการพัฒนาระบบสวัสดิการสังคมไทยเพื่อชีวิตมั่นคง พ.ศ.2550-2554 จะใช้เป็นเครื่องมือสำคัญของประเทศในการเร่งรัดให้เกิดการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับทุกคนได้อย่างทั่วถึงเป็นธรรม และได้มาตรฐาน โดยมีเนื้อหาที่ตอบสนองต่อแนวทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 โดยยึดคนเป็นศูนย์กลาง มองแบบองค์รวม และนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในมิติสวัสดิการสังคม เน้นชุมชนและประชาสังคมเข้มแข็งสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหา และมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม ครอบคลุมยากจนและขาดโอกาสได้รับหลักประกันทางสังคม ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา การมีงานทำ ที่อยู่อาศัย สิ่งแวดล้อม รายได้ขั้นต่ำที่เหมาะสมกับเพศ วัย ตามสิทธิขั้นพื้นฐาน รวมทั้งได้รับความคุ้มครองทางสิทธิ เสรีภาพ ตามกฎหมายและความช่วยเหลือตามหลักสิทธิมนุษยชนและศักดิ์ศรีของความ เป็นมนุษย์ รวมทั้งในแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2550-2554) ยังได้กำหนดให้แผนงานและมาตรการตามยุทธศาสตร์ฯ คือ แผนงาน พัฒนางาน การบูรณาการ มาตรการพัฒนาอาสาสมัครและเสริมสร้างจิตสำนึก “จิตอาสา” โดยการสร้างค่านิยมและส่งเสริมการทำงานอาสาสมัคร การพัฒนาสถาบันและเครือข่ายอาสาสมัคร และโครงการพัฒนาสถาบัน และเครือข่ายอาสาสมัครโดยมีโครงการที่นำไปสู่การปฏิบัติดังนี้คือ โครงการสร้างค่านิยมและส่งเสริมการทำงานอาสาสมัคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มปริมาณอาสาสมัคร การคุ้มครองดูแล บริการสวัสดิการสังคมต่างๆ กระจายตัวได้ทั่วถึงมากขึ้น อาสาสมัครมีโอกาสและขวัญกำลังใจในการทำประโยชน์ต่อส่วนร่วมยิ่งขึ้น โดยมีกิจกรรมดังนี้คือ รณรงค์ให้เห็นคุณค่าของงานอาสาสมัคร และตัวอาสาสมัคร รัฐให้การยอมรับในบทบาทและการทำงานของอาสาสมัคร รวมทั้งให้การดูแลสวัสดิการแก่อาสาสมัครในรูปแบบต่างๆ เช่น กรณีที่อาสาสมัครประสบภัยเนื่องจากการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้นักเรียน นิสิต นักศึกษาได้ทำงานอาสาสมัครอย่างต่อเนื่อง โดยเชื่อมโยงระบบทำงานอาสาสมัครกับการจัดการผลการเรียนและ/หรือสมัครเข้าเรียนต่อในระดับที่สูงขึ้นไปหรือการสมัครเข้าทำงานรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และภาคเอกชน การส่งเสริมและกำหนดเงื่อนไขที่

เชื้ออำนาจต่อการให้บุคลากรของตนไปทำงานอาสาสมัครดำเนินงานตามปฏิญญาอาสาสมัครไทยและนโยบายการพัฒนางานสังคมให้เกิดผลในทางปฏิบัติ

การพัฒนาสถาบันและเครือข่ายงานอาสาสมัคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพและการประสานงานของอาสาสมัครโดยมีกิจกรรมดังนี้คือ พัฒนาขีดความสามารถของอาสาสมัคร ส่งเสริมให้จัดตั้งองค์กรหรือสถาบันที่ทำหน้าที่พัฒนางานอาสาสมัคร ส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือสังคมในทุกด้าน และในทุกระดับชาติ และระดับจังหวัด มีการวิจัยและพัฒนางานประเภทใหม่ๆ สำหรับอาสาสมัครแต่ละเพศ วัย ความสามารถและความสนใจ

2.4 ทิศทางและรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทยที่เกี่ยวกับอาสาสมัคร

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 147-154) ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนา กลไกระดับนโยบายสวัสดิการสังคมให้มีความเป็นสาธารณะมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการจัดทำนโยบายในประเด็นต่างๆ หรือใช้งานวิจัยเป็นฐาน การสร้างระบบสวัสดิการสังคมทั้งกระแสหลักและกระแสรองควบคู่ไปกับการพัฒนากลไกกฎหมายให้ทันกับปัญหาสังคมใหม่ๆ และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาการดำเนินงาน คือ การเสริมสร้างและขยายระบบอาสาสมัครเพื่อสังคม และการมีระบบเสริมความรู้ พัฒนาทักษะในการเข้าถึงปัญหา คอยเป็นผู้เฝ้าระวังทางสังคม (Social Watch) มีความรู้และทักษะพื้นฐานในการทำงานประสาน แสวงหาทรัพยากรในชุมชนเป็นเบื้องต้นและควรจัดตั้งศูนย์ประสานงานทางสังคมในชุมชน เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้รวบรวมข้อมูลปัญหาทางสังคมในด้านต่างๆ และส่งต่อเพื่อจัดระบบช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาอย่างเหมาะสม ทันการณ์

ทิศทางของการจัดสวัสดิการสังคมในอนาคตจะเข้าสู่รูปแบบพหุลักษณะมากขึ้น การจัดสวัสดิการที่มีความเป็นพหุลักษณะ หมายถึง รูปแบบการจัดสวัสดิการที่หลากหลายเน้นความร่วมมือจากหลายภาคส่วน เน้นวิธีการทำงานที่ผสมผสานหลายวิธีการ มุ่งให้การทำงานบรรลุเป้าหมายในหลายมิติที่เป็นกลาง เชื่อมโยงวิถีชีวิตเป็นองค์รวมของมนุษย์โดยรูปแบบสวัสดิการที่หลากหลายต้องเชื่อมโยงในหลายรูปแบบของสวัสดิการทั้งในกระแสหลักและกระแสรอง การพัฒนาระบบเครือข่ายอาสาสมัครทางสังคมในชุมชน โดยสร้างมาตรการจูงใจจัดสรรค่าตอบแทนให้อาสาสมัครฯ สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้โดยไม่ต่ำกว่ามาตรฐานขั้นต่ำของค่าจ้างปัจจุบันเพื่อให้อาสาสมัครฯ ทำหน้าที่เป็นตัวแทนการขับเคลื่อนทางสังคมแทนอัตรากำลังของภาครัฐที่ลดน้อยลง

จากการปฏิรูประบบราชการ และจะเป็นกลไกทางสังคมที่สำคัญในระบบปฏิบัติการที่ชุมชนเข้ามา มีส่วนร่วมอย่างมีจิตสำนึกอาสาสมัคร อันเป็นการสร้างจิตสำนึกเชิงสาธารณะมากขึ้น การเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบอาสาสมัครในทุกๆ ระดับ และในทุกๆ ด้านให้มากขึ้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่

3.1 ความหมายของบทบาทหน้าที่

จากการทบทวนตำราและเอกสารทางวิชาการมีผู้ให้ความหมายของบทบาทควบคู่กับความคาดหวังดังนี้

ภิญโญ สาธร ได้ให้ความหมายของบทบาทว่า “บทบาทหน้าที่ หมายถึง ความมุ่งหวัง (expectation) ที่บุคคลอื่นคาดหวังว่า บุคคลในตำแหน่งหนึ่งควรกระทำหรือแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง บทบาทหน้าที่ (Role) มีความคู่กับตำแหน่ง (Position) ที่บุคคลดำรงอยู่เสมอ” (ภิญโญ สาธร, 2526, น. 238)

อุทัย หิรัญโต ให้นิยามของบทบาทไว้ว่า บทบาท คือ หน้าที่หรือพฤติกรรมอันพึงคาดหวัง (Expectation) ที่บุคคลอื่นคาดหวังว่าบุคคลแต่ละคนในกลุ่มหรือสังคมหนึ่งๆ หน้าที่หรือพฤติกรรมดังกล่าวโดยปกติเป็นสิ่งที่ กลุ่ม หรือสังคม หรือวัฒนธรรมของกลุ่มหรือสังคมนั้น กำหนดขึ้น บทบาทจึงเป็นแบบแห่งความประพฤติของบุคคลในสถานะหนึ่ง ที่พึงมีต่อบุคคลอื่น ในสถานะอีกอย่างหนึ่งในสังคมเดียวกัน (อุทัย หิรัญโต, 2526, น. 197)

Krech Crutchfeild and Ballachey ได้ให้คำจำกัดความของบทบาทไว้ว่า เป็นแบบแผนของความต้องการ เป้าหมายความเชื่อ ความรู้สึกทัศนคติ คุณค่า และการกระทำที่สมาชิกในสังคมคาดหวังว่าควรจะเป็นไปตามลักษณะของชนิดตำแหน่งที่มีอยู่ หรืออาจกล่าวได้สั้น ๆ ว่า บทบาทก็คือ พฤติกรรมที่คาดหวังว่าบุคคลที่อยู่ในสถานภาพนั้นควรจะทำหรือปฏิบัติ เช่น บทบาทของพ่อ ก็คือทำหน้าที่เลี้ยงดูลูกให้เป็นคนดีและรู้จักทำมาหากิน เป็นต้น (รพีพรรณ สุวรรณรัฐโชติ, 2530, น. 66)

ในความหมายของบทบาทนั้นมีผู้ให้แนวคิดว่าอาจพิจารณาได้เป็น 2 นัยคือ (ไพบุลย์ ช่างเรียน อ้างถึงใน ชื่นสุข ฤกษ์งาม, 2537, น. 6)

1. พิจารณาในด้านโครงสร้างสังคม (Social structure) บทบาทหมายถึงตำแหน่งทางสังคมที่มีชื่อเรียกต่างๆ ซึ่งแสดงลักษณะโดยคุณสมบัติและกิจกรรมของบุคคลที่ครองตำแหน่งนั้น

เป็นการจำแนกชนิดของบุคคลในสังคมออกตามคุณสมบัติและพฤติกรรมของเขา เช่น มีบทบาท เป็นครู เป็นพ่อแม่ เป็นต้น

2. พิจารณาในด้านการแสดงบทบาทหรือการปะทะสังสรรค์ทางสังคม (Social interaction) บทบาท หมายถึงผลเนื่องที่มีแบบแผนการกระทำที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์นั้น ซึ่งจะเป็นไปตามความคาดหวังของบุคคลอื่นในสังคม

3.2 ปัจจัยในการแสดงบทบาท

Allport ได้กล่าวถึงการแสดงบทบาทของบุคคลจะดีเพียงใดขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ คือ (สุวาทิน มิตรพัฒน์, 2542, น. 17)

1. ความคาดหวังในบทบาท (Role Expectation) คือ บทบาทที่สังคมคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติซึ่งบทบาทนี้จะกำหนดโดยกลุ่มสังคมและเป็นไปตามสถานการณ์ที่บุคคลนั้นอยู่

2. การรับรู้บทบาท (Role Perception) คือ การที่บุคคลรับรู้ มองเห็น หรือคาดหวังว่าตนเองควรเป็นอย่างไร การรับรู้จะดีแค่ไหนขึ้นอยู่กับเป้าหมายในชีวิต ค่านิยม พื้นฐานประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ และบทบาทนั้นจะต้องสอดคล้องกับบทบาทอื่นที่ดำรงอยู่

3. การยอมรับบทบาท (Role Acceptance) คือ การยอมรับว่าเป็นบทบาทของตนและรับรู้ว่าเป็นบทบาทที่คาดหวังของสังคม และมีความเข้าใจตรงกันของบุคคลกับสังคมซึ่งทำให้บุคคลนั้นยอมรับได้ และก่อให้เกิดความขัดแย้งกับแนวความคิดของสังคมน้อยที่สุด

4. การปฏิบัติตามบทบาท (Role Performance) การปฏิบัติตามบทบาทของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับตัวของบุคคลนั้น ในเรื่องของความคาดหวัง การรับรู้ และการยอมรับ

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ปัจจัยในการแสดงบทบาท ประกอบด้วย ความคาดหวังในบทบาท การรับรู้บทบาท การยอมรับบทบาท และการปฏิบัติตามบทบาท ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงบทบาทของบุคคลในด้านต่างๆ

3.3 การรับรู้ในบทบาท

การรับรู้เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนมากและตัวผู้รับรู้เป็นกุญแจสำคัญของการสื่อสาร เป็นที่ยอมรับกันว่า ตัวผู้รับรู้ (Perceiver) เป็นบุคคลที่ก่อพลวัตได้ หรืออีกนัยหนึ่งเป็น Active Agent หมายความว่า เขาหรือเธอไม่ได้รับรู้เฉยๆ แต่คิดเป็นและตัดสินใจเป็น ด้วยเหตุนี้อคติจึงสามารถ

กระบวนการรับรู้ของมนุษย์นั้นเกี่ยวพันระหว่างพฤติกรรมและอุปนิสัยหรือบุคลิกภาพและพฤติกรรมในกระบวนการรับรู้ ดังนั้น กระบวนการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลหนึ่ง หมายถึง การรวบรวมคุณลักษณะต่างๆ ของบุคคลจนกลายเป็นภาพที่เรารับรู้ โดยที่บุคลิกภาพของผู้รับอาจจะมีส่วนเกี่ยวกับกำหนดเจตคติและพฤติกรรมหลังการรับรู้ ซึ่งเป็นเพียงส่วนเดียวของกระบวนการรับรู้แท้ที่จริงแล้วกระบวนการรับรู้เกี่ยวกับบุคคลเป็นเรื่องที่ซับซ้อนมาก ทั้งนี้เพราะนอกจากเกี่ยวกับตัวบุคคลแล้วยังเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย (นพมาศ ธีรเวคิน, 2534, น. 115) ฉะนั้นในการรับรู้บทบาทจะต้องทำความเข้าใจถึงการรับรู้หรือการยอมรับในบทบาทว่าบุคคลมีความคิดที่จะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หรือสถานการณ์นั้นๆ บุคคลจะแสดงถึงลักษณะและความรู้สึกจนเป็นพฤติกรรมของบุคคลนั้นว่าตนเองมอง คิดและคาดหวังอย่างไร ซึ่งจะทำให้เชื่อมโยงไปถึงกระบวนการปฏิสังสรรค์ การได้รับการอบรมขัดเกลาบทบาทนั้นๆ ให้รู้แง่มุมของบทบาทและรู้ว่า ใครควรมีบทบาทอย่างไร การขัดเกลาทำให้เกิดความคิด ความเชื่อและการเข้าใจต่อการแสดงบทบาทต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นโดยผ่านการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการรับรู้ปฏิกริยาตอบสนองจากบุคคลอื่นจะมีผลต่อการรับรู้และยอมรับในบทบาทนั้นด้วย (อัฉรา พุ่มมณีกร, 2537, น. 21)

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลใดจะแสดงบทบาทอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับว่าเขามีกระบวนการในการรับรู้ การสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสังคม จนเกิดความเข้าใจในบทบาทนั้นอย่างไร รวมถึงบรรทัดฐาน สถานภาพ และตัวแปรทางสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในสังคมด้วยอีกทั้งประสบการณ์ที่ได้รับมา จะทำให้บุคคลเกิดการรับรู้ในบทบาทอื่นๆ และบทบาทของตนที่สมควรปฏิบัติ จนถึงมีความสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทของตนได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่ดำรงอยู่ ดังนั้นบุคคลจึงจำเป็นต้องรับรู้และมีความเข้าใจในบทบาทของตนเองเพื่อที่สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเหมาะสมและเป็นปกติสุข

3.4 สถานการณ์และบทบาท

การที่คนซึ่งมีสถานการณ์เหมือนกันบางครั้งแสดงบทบาทต่างกันนั้น อาจพิจารณาได้โดยแยกลักษณะของบทบาทเป็น 3 ด้าน คือ (จำนง อติวัฒนสิทธิ์ และคณะ, 2532, น. 45)

1. บทบาทในอุดมคติ (Ideal Role) ได้แก่ บทบาทที่กำหนดไว้เป็นกฎหมายหรือตามความคาดหวังของบุคคลทั่วไปในสังคม เป็นแบบฉบับที่สมบูรณ์ซึ่งผู้ที่มีสถานการณ์หนึ่งๆ ควรกระทำแต่อาจไม่มีใครทำตามนั้น

2. บทบาทตามที่บุคคลเข้าใจหรือรับรู้ (Perceived Role) เป็นบทบาทที่ขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นๆ จะคาดคิดด้วยตัวเองว่าควรเป็นอย่างไร ทั้งนี้ย่อมเกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยมหรือบุคลิกภาพ และประสบการณ์ของบุคคลแต่ละคน

3. บทบาทที่แสดงออกจริง (Actual / Enacted Role) ได้แก่ การกระทำที่บุคคลปฏิบัติจริงซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสถานการณ์เฉพาะหน้าในขณะนั้นด้วย สถานการณ์ต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการแสดงบทบาทหนึ่งๆ อาจเป็นสภาพแวดล้อมธรรมชาติและสภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น การกดดันของกลุ่มต่างๆ ดังนั้นบทบาทที่แท้จริงๆ จึงอาจสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับบทบาทในอุดมคติหรือบทบาทที่บุคคลรับรู้ก็ได้

จากลักษณะของบทบาททั้ง 3 ด้าน จะเห็นได้ว่า สถานภาพเป็นโครงสร้างหรือกรอบที่กำหนดให้บุคคลแสดงบทบาทแตกต่างกันได้ในระดับหนึ่ง แต่ก็มีแนวทางเป็นมาตรฐานให้กระทำอยู่ในขอบเขตที่สังคมยอมรับได้

4. บทบาทของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ

ในระดับครอบครัว

การดำเนินงานการพัฒนาสังคมและการจัดสวัสดิการสังคมในปัจจุบัน ได้มีการประสานความร่วมมือกัน โดยภาครัฐได้มีข้อกำหนดด้านการลดกำลังคน มีผลให้การปฏิบัติงานบางอย่างได้ไม่ทั่วถึง จึงได้มีการส่งเสริม สนับสนุนให้ภาคเอกชนและภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและมีบทบาทในการร่วมดำเนินงานมากขึ้น มีการประสานเชื่อมโยงมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มภาคประชาชนซึ่งมีบทบาทสำคัญที่เรียกว่า “อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” ที่ได้ร่วมปฏิบัติงานกับกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มาโดยตลอด ซึ่งผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครนี้ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมต่อทุกกลุ่มเป้าหมายและผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้การช่วยเหลือมากขึ้น

โดยที่อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการในระดับครอบครัว เป็นกลไกที่สำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนคนพิการที่อยู่พื้นที่ห่างไกลซึ่งเข้าถึงการให้บริการของรัฐให้ได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสภาพความพิการที่ลดน้อยลง มีทักษะในการดำรงชีวิต สามารถประกอบอาชีพในชุมชน ตลอดจนการเข้าร่วมกิจกรรมของสังคมได้ ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับช่วยเหลือดูแล ฟื้นฟู และพัฒนาคคนพิการ ดังนี้ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2548, น. 12)

4.1 หลักการช่วยเหลือคนพิการ

1. ช่วยให้ผู้พิการได้รับการฟื้นฟูสมรรถภาพความพิการในทุกด้านอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง
2. ช่วยให้ผู้พิการสามารถช่วยเหลือตนเองได้มากที่สุด สามารถช่วยเหลือตนเองในกิจวัตรประจำวันได้

3. ช่วยให้ผู้พิการได้รับการพัฒนาตามความสามารถของตนเอง

สรุปได้ว่า อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการในระดับครอบครัว จะต้องยึดหลักในการช่วยเหลือคนพิการเป็นหลักในการปฏิบัติงาน เพื่อให้คนพิการได้รับการฟื้นฟู พัฒนา และช่วยเหลือตนเองได้ในที่สุด

4.2 การปฏิบัติต่อคนพิการ

1. ย.ยิ้มแย้ม มีความเป็นมิตรไมตรีต่อคนพิการและญาติ อย่างเสมอต้นเสมอปลาย
2. ย.ยกย่อง ชื่นชม ให้เกิดกำลังใจ ให้เกียรติ มิใช่มองอย่างดูถูก หรือเวทนา
3. ย.ยีนหยัด ต้องมีความเชื่อมั่นว่า คนพิการฟื้นฟูและพัฒนาได้ คนพิการมีสิทธิ และศักดิ์ศรี เช่นเดียวกับคนในสังคม

สรุปได้ว่า อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการในระดับครอบครัว ต้องเป็นบุคคลที่มีความเป็นมิตรไมตรี มีสัมพันธที่ดี ให้กำลังใจ และปฏิบัติดีต่อคนพิการ เพื่อให้คนพิการมีแรงกำลังใจต่อสู้ต่อไป

4.3 บทบาทหลักของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ

1. ช่วยให้ผู้พิการเข้าถึงบริการต่างๆ ตามสิทธิในพระราชบัญญัติการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการ พ.ศ. 2534
2. ช่วยให้ผู้พิการได้รับการฟื้นฟู และพัฒนาตามสภาพความพิการ
3. ส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทโดยตรงในการฟื้นฟู และพัฒนาคนพิการ
4. ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟู และพัฒนาคนพิการ

สรุปได้ว่า อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ มีบทบาทหลักในการช่วยเหลือคนพิการโดยการช่วยเหลือคนพิการให้เข้าถึงบริการและสิทธิต่างๆ ที่พึงได้รับ และมีการส่งเสริมให้ครอบครัวมีบทบาทในการฟื้นฟูสมรรถภาพและพัฒนาคนพิการในครอบครัว

4.4 แนวทางการดำเนินงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ

1. สำรวจข้อมูล เพื่อรู้จำนวนคนพิการ และแหล่งที่อยู่ของคนพิการ โดยแหล่งข้อมูลได้จากการจดทะเบียนคนพิการ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ/จังหวัด ผู้นำชุมชน ผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หมูบ้าน เป็นต้น

2. สัมภาษณ์ครอบครัวคนพิการ เพื่อรู้สภาพปัญหา ความต้องการของคนพิการ และรู้แนวทางการช่วยเหลือคนพิการ ซึ่งประเด็นสัมภาษณ์ได้แก่ คนพิการมีปัญหาและความต้องการอะไร คนพิการได้รับการฟื้นฟูอะไร/อย่างไรบ้าง ครอบครัวช่วยคนพิการช่วยอะไร/อย่างไร ครอบครัวต้องการความช่วยเหลืออย่างไร เป็นต้น

3. วางแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและพัฒนารายบุคคล โดยใช้วิธีการประชุมร่วมกับคนพิการครอบครัว คนที่เกี่ยวข้อง สรุปปัญหา สิ่งที่ต้องฟื้นฟู/ช่วยเหลือของคนพิการ วิธีการช่วยเหลือและการประสานความช่วยเหลือคนพิการ โดยจัดทำแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพรายบุคคล

4. การให้บริการคนพิการตามแผนการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการและพัฒนารายบุคคล โดยทำตามแผนการฟื้นฟูรายบุคคล จัดให้คนพิการได้รับการจดทะเบียน แนะนำครอบครัวในการฟื้นฟูและพัฒนาตามแผน ประสานชุมชน หน่วยงานหรือส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูและพัฒนาคนพิการเพื่อให้คนพิการได้รับการฟื้นฟู/พัฒนาตามแผน เตรียมอาชีพและหาแหล่งทุนประกอบอาชีพคนพิการ

5. การติดตามผล มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามสภาพปัญหา ความก้าวหน้าในการฟื้นฟูและพัฒนาคนพิการ เพื่อติดตามและทบทวนแผนสอดคล้องหรือไม่ และเพื่อจัดทำรายงานผลการฟื้นฟูและพัฒนาคนพิการ โดยวิธีการเยี่ยมบ้านติดตามปัญหา ความก้าวหน้าในการฟื้นฟูและฝึกทักษะ พร้อมทั้งให้กำลังใจและแนะนำผู้ปกครอง และบันทึกการเยี่ยมบ้านและจัดทำรายงาน

6. การสิ้นสุดการช่วยเหลือคนพิการ โดยการประชุมติดตามผลเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อตรวจสอบผลการให้บริการการช่วยเหลือคนพิการตามแผนฟื้นฟูรายบุคคล และเยี่ยมบ้านประเมินผลโดยคณะผู้เกี่ยวข้องก่อนสิ้นสุดการช่วยเหลือคนพิการ และเมื่อสิ้นสุดการช่วยเหลือจะมีการเยี่ยมบ้านเป็นระยะๆ

สรุปได้ว่า แนวทางการดำเนินงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ ซึ่งเป็นการดำเนินงานของอาสาสมัครที่จะบริการคนพิการแบบครบวงจรและเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ ได้ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการ

5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดุลสร่า ชื่นทรวง (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาบทบาทอาสาสมัครของศูนย์อำนวยการเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส กรุงเทพมหานคร” เพื่อศึกษาถึงลักษณะการปฏิบัติงานตามบทบาท ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ความต้องการสนับสนุนจากหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบทบาทของอาสาสมัคร โดยศึกษาจากอาสาสมัครศูนย์รับแจ้งเหตุและบริการครอบครัวในชุมชนของศูนย์อำนวยการเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสของกรุงเทพมหานคร จำนวน 317 คน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

อาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 41-50 ปี การศึกษาอยู่ในระดับชั้นประถมศึกษา ประกอบอาชีพค้าขายหรือกิจการส่วนตัว เป็นอาสาสมัครมากกว่า 1 ปี ไม่มีประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครมาก่อน การปฏิบัติงานตามบทบาทในการช่วยเจ้าหน้าที่เขตสำรวจปัญหาและข้อมูลในชุมชนและบทบาทในการเฝ้าระวังปัญหาการปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบทบาทในการแจ้งเหตุเมื่อพบปัญหา มีการปฏิบัติในระดับน้อย บทบาทการให้คำปรึกษาและการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ประสบปัญหามีระดับการปฏิบัติมาก เช่นเดียวกับบทบาทในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานและการประสานเครือข่ายหรือการส่งต่อในกรณีจำเป็น ปัญหาอุปสรรคของการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกับปัญหาด้านการได้รับข้อมูลข่าวสารเพื่อการพัฒนา การบริหารจัดการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปัญหาด้านเวลา อาสาสมัครมีความต้องการได้รับสวัสดิการอยู่ในระดับมาก สำหรับการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของอาสาสมัครกับลักษณะการปฏิบัติตามบทบาท พบว่า ความแตกต่างกันในเรื่องข้อมูลทั่วไป ไม่มีผลต่อการปฏิบัติตามบทบาทของอาสาสมัคร ความแตกต่างในเรื่องสำนักงานเขตที่ปฏิบัติงานและระยะเวลาในการเป็นอาสาสมัครมีผลต่อลักษณะการปฏิบัติตามบทบาท ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปและความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน พบว่า เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา คือ กรุงเทพมหานครควรกำหนดนโยบายให้สำนักงานเขตเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานกับอาสาสมัครมากกว่าที่เป็นอยู่ ควรพัฒนาด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ประชาชนให้มากขึ้น รวมทั้งการส่งเสริมศักยภาพของชุมชนและให้มีการประสานทรัพยากรและระดมทรัพยากรในชุมชน เพื่อใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด

วิยะดา ตีระแพทย์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงบทบาทหน้าที่และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เพื่อศึกษาวิธีการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ รวมถึงประโยชน์ในการพัฒนาเครือข่าย โดยทำการศึกษาค้นคว้าวิจัยเอกสาร และใช้วิธีการสัมภาษณ์บุคคลที่เกี่ยวข้อง นำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลการศึกษา ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เป็นงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการเป็นเครือข่ายของกรมประชาสงเคราะห์ ทั้งในด้านการระดมองค์ความรู้ ทรัพยากร บุคลากร และข้อมูลข่าวสาร ในกระบวนการป้องกัน แก้ไข พัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการบริการด้านสวัสดิการสังคม และสังคมสงเคราะห์แก่กลุ่มเป้าหมายต่างๆ โดยการเข้ามามีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของกรมประชาสงเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคของงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์นั้นได้แก่ ความพร้อมในด้านต่างๆ ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์เอง การบริหารจัดการองค์กรที่ยังขาดกฎเกณฑ์ ขาดการสนับสนุนจากสังคม ชุมชน และหน่วยงาน วิธีการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ สามารถสรุปได้คือ การจัดทำทะเบียนอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ทั่วประเทศให้เป็นปัจจุบัน การส่งเสริมสนับสนุนให้อาสาสมัครประชาสงเคราะห์รวมตัวกันเป็นนิติบุคคลเพื่อจัดระบบการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้การสนับสนุนงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์อย่างต่อเนื่อง และส่งเสริมให้มีการจัดตั้งสมาคมอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์แห่งประเทศไทย รวมทั้งการส่งเสริมให้อาสาสมัครประชาสงเคราะห์เองได้มีการพัฒนาตนเองมากขึ้นในทุกทาง หากมีการพัฒนาเครือข่ายงานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์เป็นไปอย่างเข้มแข็งแล้ว จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของอาสาสมัครและประโยชน์ต่อประชาชนผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่จะได้รับการช่วยเหลือครอบคลุมอย่างทั่วถึง รวดเร็วและต่อเนื่อง

ผู้ศึกษาได้มีข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้คือ อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ควรจะได้รับกรมอบหมายบทบาท หน้าที่และพื้นที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ทั้งในสถานการณ์ปกติและ

สถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือเป็นไปอย่างมีระบบ แสวงหากิจกรรมและบริการให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการของชุมชนตนเองโดยการใช้ข้อมูลพื้นฐานของชุมชน ซึ่งอาสาสมัครฯ จะต้องยอมรับการทำงานในระบบเครือข่ายและมีการประสานงานแบบเครือข่ายให้เป็นไปอย่างแท้จริง รวมทั้งหน่วยงานจะต้องสนับสนุนด้านสถานที่ เช่น องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นศูนย์ประสานงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในชุมชน

กฤษฎี ปิ่นนิล (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานพัฒนางานสังคมและสวัสดิการจังหวัดลพบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และความต้องการในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยทำการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 98 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 40 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับมัธยม/ปวช. มีอาชีพเกษตรกรรม/เลี้ยงสัตว์ มีรายได้ต่อเดือนประมาณ 3,001-6,000 บาท เป็นหัวหน้าครอบครัว ซึ่งอาสาสมัครส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครของหน่วยงานราชการ เหตุผลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครฯ คือ เพื่อช่วยเหลือสังคม ระยะเวลาของการเป็นอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ประมาณ 1 ปี 9 เดือน กิจกรรมที่อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ปฏิบัติมากคือ การสอดส่องดูแลผู้ด้อยโอกาสในชุมชน การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคมและการสงเคราะห์ช่วยเหลือ กิจกรรมที่อาสาสมัครปฏิบัติน้อยคือ การร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดในการนำสิ่งของไปมอบแก่ผู้ประสบสาธารณภัย การจัดหน่วยเคลื่อนที่และจัดกิจกรรมเพื่อหารายได้ ส่วนปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน 3 อันดับแรกได้แก่ การประสานงาน การติดตามผล และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สำหรับความต้องการในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน คือ อาสาสมัครฯ ต้องการการส่งเสริมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การพัฒนาความรู้ โดยการอบรม ประชุม และการทัศนศึกษา รวมทั้งต้องการให้มีการประสานงานระหว่างหน่วยงานกับอาสาสมัคร และระหว่างอาสาสมัครด้วยกันเอง ต้องการให้หน่วยงานต่างๆ และประชาชนให้การสนับสนุนในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ด้วย

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้คือ สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดลพบุรีควรประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์และพัฒนาความรู้ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในรูปแบบต่างๆ มีการประสานงานกับอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ให้มากขึ้น

ตลอดจนการติดตามการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งควรเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องฝ่ายต่างๆ และการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมสาธารณกุศลของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์

จุไรรัตน์ พลเลิศ (2550) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม” ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานและปัญหาอุปสรรคของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทิศนะของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีต่อประโยชน์ของการสร้างเครือข่าย และแนวทางการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้ง 8 เขตพื้นที่ จำนวน 210 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิเคราะห์ใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t-test และ F-test ผลการศึกษามีดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศหญิง มีอายุ 46-55 ปี มีสถานภาพสมรส การศึกษาในระดับมัธยมศึกษา มีอาชีพค้าขาย/กิจการส่วนตัว มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 5,001-10,000 บาท และมีระยะเวลาในการเข้ามาเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 19 เดือน ขึ้นไป ลักษณะการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการสำรวจรวบรวมข้อมูล การประสานงานอยู่ในระดับมาก ปัญหาอุปสรรคของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ปัญหาด้านสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ทิศนะของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่มีต่อประโยชน์ของการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก นอกจากนั้นทิศนะต่อแนวทางการสร้างเครือข่ายของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการกำหนดกิจกรรมและการสร้างแกนนำ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาคั้งนี้คือ กำหนดนโยบายให้มีการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) เพื่อปฏิบัติงานด้านสวัสดิการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ควรให้อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการต่างๆ เพื่อจะได้มีการกำหนดกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ควรมีการสร้าง

แก่นำอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ให้เชื่อมโยงทุกภาคส่วนและกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ควรส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา ศักยภาพอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนา บทบาทอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการในระดับครอบครัว มีนโยบายของรัฐที่ เกี่ยวข้องได้แก่ นโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพคนพิการ เป็นต้น โดย แนวทางการดำเนินงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ จะเป็นการดำเนินงานที่เป็นการบริการ คนพิการแบบครบวงจรและเข้าถึงสวัสดิการต่างๆ ได้ รวมถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ซึ่งลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือ คนพิการมีบทบาทหน้าที่และภารกิจคือ การให้คำแนะนำปรึกษา การส่งเสริมศักยภาพคนพิการ การช่วยเหลือฟื้นฟู และการประสานงานและส่งต่อ สำหรับปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานของ อาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ที่ทำให้การทำงานไม่ประสบความสำเร็จคือ ปัญหาด้านระบบการ ปฏิบัติงานขององค์กร ปัญหาด้านการสนับสนุนจากสังคม ชุมชน ปัญหาด้านศักยภาพของ อาสาสมัคร และปัญหาด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ส่วนความคิดเห็นของอาสาสมัครต่อ แนวทางการพัฒนางานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ช่วยเหลือคนพิการต่อการฟื้นฟูสมรรถภาพคน พิการในระดับครอบครัว คือ ความคิดเห็นของอาสาสมัครต่อวิธีการ หนทางในการปรับเปลี่ยน ภารกิจของอาสาสมัครให้เป็นผู้ที่มีศักยภาพในการทำงานในการฟื้นฟูสมรรถภาพคนพิการใน ครอบครัวให้ดีขึ้น ได้แก่ การสนับสนุนให้มีการพัฒนาการฝึกอบรมอาสาสมัครพัฒนาสังคมฯ ให้มี ความรู้เกี่ยวกับงานโครงการฟื้นฟูสมรรถภาพโดยชุมชนฯ การบริการจัดการงานอาสาสมัคร การ ประชาสัมพันธ์งานของอาสาสมัคร สวัสดิการอาสาสมัคร และกฎระเบียบในการปฏิบัติกร

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

