

บทที่ 2

วรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่อง “แนวทางการพัฒนาการประสานงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ: ศึกษาเฉพาะกรณีอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจังหวัดอ่างทอง” ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชน
 2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
 3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา
 4. แนวคิดการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
 5. ความรู้เกี่ยวกับอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ
 6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 7. กรอบแนวคิดในการศึกษา
- โดยแต่ละแนวคิดมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชนถือเป็นแนวคิดที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายในประเทศตะวันตก และ แนวคิดดังกล่าวก็ได้แพร่ขยายเข้าสู่สังคมไทย ในฐานะของกระบวนการยุติธรรมทางเลือก เดชา สังขวรรณ (2548) ได้เสนอความเห็นเห็นว่า ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชนได้ถูกนำไปพัฒนาเพื่อให้มีผลปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมโดยหลายองค์กรทั้งในภาครัฐและนอกภาครัฐ รูปแบบของงานยุติธรรมชุมชนไทยมีแนวทางการพัฒนาโดยอาศัยพื้นฐานของระบบงานยุติธรรมทางการในส่วนที่มีหลักการที่เกี่ยวข้องและยึดโยงกับชุมชน เป็นต้นว่างานการปฏิบัติต่อผู้กระทำผิดในชุมชนหรืองานการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนโดยผ่านกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพของชุมชน โดยสาระสำคัญแล้วงานยุติธรรมชุมชนไทยในปัจจุบันมีองค์ประกอบที่สำคัญได้แก่ การเข้าถึงระบบความเป็นธรรมและความยุติธรรม การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในงานยุติธรรม กระบวนการควบคุมความประพฤติและพฤติกรรมของผู้กระทำผิดในชุมชน กระบวนการเยียวยาและการชดเชยค่าเสียหายให้แก่เหยื่อหรือ

ผู้เสียหายและผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิด ทั้งนี้การเสริมสร้างศักยภาพของชุมชนและความพึงพอใจของชุมชนที่สะท้อนออกมาในความรู้สึกลบออกจากภัยอาชญากรรม การรับรู้ถึงความ เป็นธรรมและยุติธรรมและความรู้สึกการเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนอย่างแท้จริงของสมาชิกในชุมชน ต้องได้รับการตอบสนองโดยกระบวนการทัศน์ใหม่ของงานยุติธรรมที่เน้นบทบาทและความสำคัญของชุมชนควบคู่ไปกับระบบงานยุติธรรมที่มีการดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ

จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย (2548, น. 50-52) ได้เสนอว่าแนวคิดยุติธรรมชุมชนตั้งอยู่ในหลักการพื้นฐานที่ว่า อาชญากรรมไม่เพียงแต่จะเป็นเหตุที่อุบัติขึ้น มีตัวผู้กระทำผิด หรือเป็นคดีความที่ต้องดำเนินเรื่องไปตามกระบวนการเท่านั้น แต่ยังเป็นปัญหาสังคมที่มีผลกระทบต่อชีวิตผู้คนในสังคมและชุมชนร่วมด้วย ฉะนั้นแทนที่จะเน้นที่การจับกุม การฟ้องร้องดำเนินคดี การพิจารณาพิพากษาคดี การลงโทษหรือแก้ไขฟื้นฟูภายหลังพิพากษาคดีเท่านั้น หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมควรแสวงหาหนทางที่จะป้องกันอาชญากรรมด้วย พร้อมกันนี้ยุติธรรมชุมชนยังมองว่างานที่จำเป็นอย่างยิ่งและสำคัญมากของหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม คือ การป้องกันอาชญากรรมควรมีลักษณะของการสร้าง “ความเป็นชุมชน” จากโครงการเชิงทักษะหรือบริการที่อิงกับกิจกรรมของชาวชุมชนหรือช่องทางที่เปิดสู่ครอบครัว โรงเรียน หรือเพื่อนบ้าน

ชนวนทอง ธนสุกาญจน์ และคณะ (2548, น. 1-3) ยุติธรรมชุมชน เป็นแนวคิดเชิงกลยุทธ์ในการป้องกันอาชญากรรมของกระบวนการยุติธรรมที่มีการทำงานร่วมกับชุมชนในทุกกระบวนการของกระบวนการยุติธรรมเพื่อเป้าหมายที่สำคัญ คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชนที่ผ่านมา มีความพยายามในการทำกิจกรรมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการยุติธรรมในภาคส่วนต่างๆ เช่น ตำรวจ อัยการ ศาล ราชทัณฑ์ และคุมประพฤติ เช่น การทำศาลประชาชน ตำรวจชุมชน การไกล่เกลี่ยข้อพิพาทโดยประชาชน อาสาสมัครคุมประพฤติ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ความพยายามข้างต้น เป็นการทำกิจกรรมที่หวังให้มีการดำเนินงานร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน กิจกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นโดยการคิดจากปัญหาที่ภาครัฐเห็นและอยาก ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินการ ดังนั้น การมีส่วนร่วมยังอยู่ในระดับต่ำมาก และการดำเนินงานไม่เป็นกระบวนการ ไม่ครอบคลุมกระบวนการยุติธรรมทั้งหมดได้

ดังนั้น ยุติธรรมชุมชน จึงเป็นรูปแบบที่เน้นด้านการป้องกันอาชญากรรม หลังจากที่เน้นการปราบปรามอาชญากรรมมานาน โดยการให้ชุมชนเข้ามาช่วยแก้ไขปัญา เยียวยาความเสียหายจากอาชญากรรม ชุมชนมีอำนาจในการบริหารงานยุติธรรมผ่านการประชุม การตกลงร่วมกันในการแก้ไขผู้กระทำผิด รวมทั้งให้ผู้กระทำผิดได้รับการฟื้นฟูให้กลับตนเป็นคนดี และเป็นสมาชิกที่ดีของสังคม ซึ่งต้องอาศัยการทำงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ เอกชน และชุมชน โดยใช้

ศักยภาพของชุมชนในการจัดการ ทั้งนี้กระบวนการยุติธรรมชุมชนมีที่มาจากการที่รัฐตระหนักในศักยภาพของชุมชน และรัฐไม่สามารถจัดการปัญหาทั้งหลายได้เพียงลำพัง เนื่องจากข้อจำกัดทั้งเรื่องกำลังเงิน กำลังคน รวมทั้งความเข้าใจในวิถีชีวิตของแต่ละชุมชน

องค์ประกอบสำคัญของยุติธรรมชุมชน

องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องพัฒนามาจากบริบทและมุมมองของชุมชน จากวิถีชีวิตของชุมชน
2. การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องแก้ไขปัญหา ไม่ใช่การปราบปรามเพื่อเอาชนะ
3. การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องมีการกระจายอำนาจและการร่วมรับผิดชอบ
4. การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องเน้นการพัฒนาทักษะชุมชนในการดูแล ป้องกัน เฝ้าระวัง และคุ้มครองผู้กระทำผิด เหยื่อ หรือคนในชุมชนโดยวิถีของชุมชนเอง
5. การสร้างยุติธรรมชุมชนต้องเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน เน้นการทำงานร่วมกันตามระบอบประชาธิปไตย

การพัฒนายุติธรรมชุมชนที่ผ่านมาเกิดจากการมีปัญหาอาชญากรรมในชุมชน จึงมีความพยายามที่จะลด ป้องกันอาชญากรรมและความเสียหายจากอาชญากรรมเป็นหลัก จึงมีการประยุกต์หลักการทำงานชุมชนในมุมมองและผลลัพธ์เพื่อการแก้ไขปัญหาโดยการอบรมคนในชุมชนให้สามารถช่วยงานเจ้าหน้าที่ได้ในกิจกรรมต่างๆ ที่ภาครัฐต้องการ ต่อมา มีการนำมุมมองการทำงานร่วมกันเพื่อป้องกันก่อนเกิดปัญหา โดยการนำหลักประชาธิปไตย การมีส่วนร่วม สิทธิและความรับผิดชอบของทุกคนในสังคมหรือชุมชน ที่มีต่อตนเองและผู้อื่น โดยมีจุดเน้นที่

1. หลักการพัฒนาบรรทัดฐานของสังคมหรือชุมชน ที่เป็นมาตรฐานการแสดงออก พฤติกรรมการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชน
2. หลักการสมานฉันท์ ที่สามารถเยียวยาทั้งผู้กระทำผิด และผู้เสียหาย เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสันติได้ในชุมชน
3. หลักการสร้างความปลอดภัยในชุมชนให้กับสมาชิกของชุมชน ในการดำรงชีวิต ประกอบอาชีพ หรือการเข้าร่วมกิจกรรมชุมชน

พัฒนาการการสร้างยุติธรรมชุมชนเพื่อป้องกันอาชญากรรมโดยใช้หลักการทำงานจากมุมมองชุมชน วิถีชุมชน ได้จุดประกายแนวคิดยุติธรรมชุมชน ในเชิงของ Egalitarian โดยใช้หลัก

ประชาธิปไตยที่เน้นด้านความเสมอภาค การนับรวมทุกคนให้มีส่วนร่วมให้มากที่สุด การสร้างผลประโยชน์ร่วม และการมีจิตสาธารณะทำเพื่อผู้อื่น แนวคิดหลังนี้เป็นแนวคิดที่ช่วยสร้างยุติธรรมชุมชนเพื่อการป้องกันปัญหาได้ และสามารถทำให้เกิดยุติธรรมชุมชนได้ในทุกพื้นที่ไม่ว่าพื้นที่นั้นจะเต็มไปด้วยความเสี่ยงหรือไม่ก็ตาม ดังนั้นการพัฒนายุติธรรมชุมชนจึงสามารถทำได้ทั้งก่อนและหลังการเกิดอาชญากรรม

และเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจนขึ้นเกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชน เดชา สังขวรรณ (2548) ได้นำเสนอ องค์ประกอบที่สำคัญของงานยุติธรรมชุมชนว่าประกอบด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงระบบความเป็นธรรมและความยุติธรรม

การเข้าถึงระบบความเป็นธรรมและความยุติธรรมประกอบด้วยแนวทางต่างๆ ที่สะท้อนให้เห็นถึงโอกาสและความสะดวกที่ประชาชนสามารถเข้าถึงระบบบริการของงานยุติธรรมในลักษณะต่างๆ ตามความต้องการและความจำเป็นในแต่ละกรณี โดยพิจารณาจากความยากง่ายของการเข้าถึงระบบของความเป็นธรรมที่ต้องการ เป็นต้นว่า ระยะทางและสถานที่ที่ให้บริการระบบความเป็นธรรมนั้นต้องมีย่างเพียงพอหรือไม่และตั้งอยู่ใกล้หรือห่างไกลจากผู้ที่มีความจำเป็นต่อระบบความเป็นธรรมมากน้อยแค่ไหนเพียงไร อีกนัยหนึ่งสมาชิกในสังคมและชุมชนมีความเสมอภาคและได้รับความเป็นธรรมหรือสามารถเข้าถึงความยุติธรรมอย่างทั่วถึงและถ้วนหน้า การที่จะให้ทุกคนมีโอกาสเข้าถึงความเป็นธรรมอย่างเสมอภาคและทั่วถึงนั้นระบบงานยุติธรรมต้องมีความยืดหยุ่นในแง่ของเวลาการให้บริการ รวมทั้งความยืดหยุ่นในบทบาทของพนักงานหรือเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งการให้บริการด้านความเป็นธรรมที่ไม่ได้ยึดถือรูปแบบที่เป็นทางการมากเกินไปโดยไม่คำนึงถึงอารมณ์ความรู้สึกและปฏิสัมพันธ์ที่ไม่เป็นทางการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอื่นๆ

2. การมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในงานยุติธรรม

การมีส่วนร่วมของประชาชนและชุมชนในงานยุติธรรมต้องมีการกำหนดและนิยามว่าประชาชนและชุมชนหมายถึงคนกลุ่มใดและมาจากไหน โดยทั่วไปจะคำนึงถึงกลุ่มบุคคลและชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับระบบงานยุติธรรมในกรณีที่แตกต่างกันออกไป เช่น ชุมชนในทางภูมิศาสตร์ที่มีอาชญากรรมหรือการกระทำผิดเกิดขึ้นในพื้นที่ ชุมชนดังกล่าวก็ถือว่าเป็นชุมชนที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่ควรเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดังกล่าวโดยระบบงานยุติธรรมชุมชนในฐานะเป็นหน่วยที่มีส่วนได้ส่วนเสียอาจหมายถึงชุมชนหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจหรือมีปัญหาร่วมโดยไม่จำเป็นที่จะต้องมีที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านหรือชุมชนเดียวกัน ชุมชนดังกล่าวได้

เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและมีอำนาจในระบบงานยุติธรรมร่วมกับเจ้าพนักงานของรัฐมากนักน้อยเพียงใด การมีส่วนร่วมในงานยุติธรรมยังหมายถึงการมีส่วนร่วมในระบบงานยุติธรรมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงอันได้แก่ผู้เสียหายและผู้กระทำผิดในกรณีต่างๆ

3. การเยียวยาและชดใช้ความเสียหายให้แก่ผู้เสียหายและผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการกระทำผิด

องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการเยียวยาและชดใช้ความเสียหายได้แก่กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการเยียวยาโดยการกำหนดและนิยามความสูญเสียและการเยียวยาที่ชัดเจน ความจำเป็นและความต้องการการเยียวยาจากผู้เสียหายและจากชุมชน กระบวนการกำหนดภารกิจของการเยียวยา ความรับผิดชอบของการเยียวยาตลอดจนการกำหนดข้อตกลงต่างๆ ในกระบวนการเยียวยา เมื่อได้มีการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการเยียวยาที่ชัดเจนแล้วขั้นตอนต่อไปคือการเปิดโอกาสให้มีการดำเนินการเกี่ยวกับการเยียวยาขึ้นโดยการบริการและการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่หรือคนกลางที่รับทำหน้าที่ดังกล่าวให้แก่ทั้งฝ่ายผู้เสียหายและฝ่ายผู้กระทำผิดและผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ในการเยียวยาผู้เสียหายอาจจะประกอบด้วยการพิจารณาจากความสูญเสียเกี่ยวกับทรัพย์สินและความสูญเสียและความเสียหายด้านอื่นที่ไม่ใช่ในเชิงทรัพย์สิน เป็นต้นว่าความทุกข์ทรมานหรือความเจ็บปวดอันเกิดจากการกระทำผิดด้วย ในส่วนของชุมชนนั้นการเยียวยาอาจดำเนินการโดยระบบของการสร้างระบบงานบริการสังคมประเภทต่างๆ ตามความจำเป็นและความเหมาะสมกับประเภทความผิดและความต้องการของชุมชนนั้นๆ ในกระบวนการเยียวยาชุมชนยังต้องรวมถึงกระบวนการแก้ไขพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของผู้กระทำผิดโดยวิธีการต่างๆ ที่ป้องกันและแก้ไขไม่ให้กลับไปกระทำผิดซ้ำอีกรวมทั้งกระบวนการฟื้นฟูบำบัดการพัฒนาและสนับสนุนผู้กระทำผิดให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้สามารถดำรงชีพอยู่ในสังคมได้อย่างปกติสุข

4. การบูรณาการนำคนดีกลับคืนสู่สังคม

ประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ 1) การยึดถือในพฤติกรรมที่เป็นบรรทัดฐานของสังคมและชุมชนโดยการเสริมสร้างค่านิยมทางด้านที่เป็นมาตรฐานของชุมชนและสังคมและการแสวงหาโอกาสให้ผู้กระทำผิดได้เรียนรู้ และปฏิบัติตนคล้อยตามบรรทัดฐานดังกล่าว 2) การควบคุมดูแลและสอดส่องพฤติกรรมของผู้กระทำผิดโดยการจัดการเกี่ยวกับการลดความเสี่ยงในการกระทำผิดซ้ำ การกำหนดรูปแบบการสอดส่องดูแลพฤติกรรมและรูปแบบการป้องกันและการลดความเสี่ยงการกระทำผิดซ้ำของผู้กระทำผิด 3) การพัฒนาเครือข่ายสนับสนุนในสังคมเพื่อสร้างความผูกพันทางสังคมให้แก่ตัวผู้กระทำผิดตลอดจนการแสวงหาแนวทางในการพัฒนา

และเสริมสร้างศักยภาพให้ทั้งแก่ผู้กระทำผิดและผู้เสียหายให้มีความสามารถในการดำรงชีพออยู่ร่วมกันได้ในสังคมและชุมชนอย่างปกติสุข

5. การเสริมสร้างศักยภาพชุมชน

ผลลัพธ์ของงานยุติธรรมชุมชนคือการเน้นบทบาทและการให้ความสำคัญของชุมชน โดยกระบวนการการเสริมสร้างศักยภาพของสถาบันต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของชุมชน เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา สถาบันด้านสุขภาพและอนามัย สถาบันด้านเศรษฐกิจและการค้า รวมทั้งสถาบันการเมืองและการปกครองท้องถิ่น งานยุติธรรมชุมชนเป็นงานที่เสริมสร้างความเข้มแข็งและศักยภาพของสถาบันดังกล่าวโดยกระบวนการขัดเกลาทางสังคม กระบวนการบริการทางสังคม กระบวนการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งกระบวนการแสวงหาและการระดมทรัพยากรในชุมชนมาใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพของสถาบันต่างๆ ดังกล่าว การเสริมสร้างศักยภาพของสถาบันต่างๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของชุมชนนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะนำชุมชนไปสู่ชุมชนพึ่งตนเองในด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานยุติธรรมภายในชุมชน โดยชุมชนสามารถที่จะกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางการควบคุมสังคมอย่างไม่เป็นทางการขึ้นภายในชุมชนที่สามารถใช้ควบคู่ไปกับมาตรการที่เป็นทางการ

6. การสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในชุมชน

ผลลัพธ์ของงานยุติธรรมชุมชนประการสำคัญยิ่งได้แก่หลักการสร้างความพึงพอใจให้แก่สมาชิกในชุมชน ความพึงพอใจดังอาจประกอบด้วยมิติต่างๆ เช่น ความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึกปลอดภัยในชุมชน เป็นชุมชนที่ปลอดภัยจากภัยอาชญากรรม ความพึงพอใจที่เกิดการที่สิทธิและเสรีภาพของตนเองได้รับการคุ้มครอง ความพึงพอใจที่เกิดจากที่สมาชิกชุมชนมีความรู้สึกการได้รับความเป็นธรรมหรือความยุติธรรมอย่างถ้วนหน้าทั่วถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการรู้สึกสำนึกผิดของผู้กระทำผิดและการให้อภัยของผู้เสียหาย และความพึงพอใจที่เกิดจากความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนและสังคมอย่างแท้จริง มีความรู้สึกผูกพันและมีความสมานฉันท์กันอย่างใกล้ชิดระหว่างสมาชิกทุกคนในชุมชน

อาจกล่าวได้ว่าแนวคิดยุติธรรมชุมชน เป็นแนวคิดที่ขยายพรมแดนในการอธิบายกระบวนการสร้างความเป็นธรรมทางสังคม หรือการอำนวยความสะดวกให้เกิดความยุติธรรมทางสังคมที่ถูกหลักวิชาการทางกฎหมายผูกขาดการอธิบายและการตัดสินใจ โดยที่แนวคิดยุติธรรมชุมชนช่วยให้เรามองเห็นภาพของกระบวนการสร้างความเป็นธรรมทางสังคมที่ผู้คนที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และชุมชน เข้ามามีส่วนร่วมได้มากขึ้น และแม้ว่ายุติธรรมชุมชนจะเป็นเพียงกระบวนการยุติธรรม

ทางเลือกที่ไม่อาจสามารถแทนที่กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักที่สถาปนาอำนาจของตนเองในการตัดสินความผิดถูก และการนิยามความเป็นธรรม/ความยุติธรรมในสังคมได้ แต่การเกิดขึ้นดำรงอยู่ของยุติธรรมชุมชน ก็สร้างให้เกิดการต่อรองระหว่างกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักและกระบวนการยุติธรรมทางเลือกอย่างน่าสนใจ โดยเฉพาะการทำให้กระบวนการยุติธรรมกระแสหลักเข้าถึงความเป็นธรรมทางสังคมได้มากยิ่งขึ้น

ในการศึกษาครั้งนี้แนวคิดยุติธรรมชุมชน ถือเป็นแนวคิดหลักในการศึกษา เพราะเป็นกรอบแนวคิดในการให้แนวทางในการศึกษากระบวนการสร้างความเป็นธรรมทางสังคมของหมู่บ้าน/ชุมชนที่เป็นพื้นที่ในการศึกษาครั้งนี้ว่า นับตั้งแต่มีการจัดตั้งให้มีอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ จนกระทั่งถึงปัจจุบัน ชุมชนมีกระบวนการในการสร้างความเป็นธรรมตามแนวคิดยุติธรรมชุมชนหรือไม่ อย่างไรบ้าง

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

ในการบริหารงานขององค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบัน ซึ่งมีขนาดใหญ่และมีความสลับซับซ้อนในเชิงโครงสร้าง รูปแบบและวิธีการบริหารงานมากขึ้น รวมทั้งข้อจำกัดของทรัพยากรทางการบริหาร ซึ่งมักก่อให้เกิดความขัดแย้งในการบริหารงานมากขึ้นตามลำดับ องค์กรต่างพยายามค้นหา มรรควิธีที่จะบริหารงานให้ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในภาวะความจำกัดของเงื่อนไขและทรัพยากรทางการบริหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลดังที่ได้กล่าวไปแล้ว

การประสานงานนับเป็นกระบวนการสำคัญกระบวนการหนึ่งในการบริหารงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็น องค์กรที่มีขนาดเล็กหรือใหญ่ หรือเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคประชาชนระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่ม บุคคล ในอันที่จะร่วมกันเพื่อดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลาย อย่างให้ประสบความสำเร็จลงได้ โดยการประสานงานนั้น เป็นตัวผสมผสานความต้องการหรือปัจจัยทางการบริหารที่หลากหลาย ทั้งเงิน วัสดุ เวลา บุคลากรและเทคโนโลยีอื่น ๆ

ความหมายของการประสานงาน

การประสานงาน (Coordination) มีนักวิชาการได้ให้ความหมายและคำนิยามไว้หลากหลาย โดยขอยกเอาความเห็นหรือทัศนะของนักวิชาการมากล่าวถึงดังนี้

แมคฟาร์แลนด์ (McFarland อ้างถึงใน เดือนเพ็ญ พับอำไพ, 2543, น. 21) กล่าวว่า การประสานงานเป็นกระบวนการและแบบแผนการดำเนินงานของกลุ่มและเอกภาพของการกระทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ส่วน คาร์ท (Kart อ้างถึงใน ประสาทพร สีกงพลี, 2542, น. 8) เห็นว่าการประสานงานเป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความเต็มใจ รวมถึงการระดมความสามารถของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มมาเพื่อให้เกิดการค้นพบและการประสานกิจกรรม รวมทั้งความร่วมมือในองค์การ

ปัญญา สาร (2522) กล่าวว่า การประสานงาน เป็นกระบวนการเชื่อมสัมพันธ์บุคคล วัสดุ ทรัพยากรอย่างอื่น เพื่อให้การปฏิบัติงานบุคคลสำเร็จตามเป้าหมายอื่นๆ และด้วยความรู้ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิด จะได้ร่วมกันเป็นผืนที่กำลังเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

อุทัย หิรัญโต (คงเดช สิทธิมาตย์, 2534, น. 18) เสนอไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดกลไกต่าง ๆ ขององค์การและทรัพยากรทางการบริหาร เพื่อให้การปฏิบัติงานที่สอดคล้องต้องกัน ดำเนินไปได้ในแนวทางเดียวกันหรือไม่ซ้ำซ้อนกัน ไม่ขัดแย้ง รวมทั้งเป็นการจัดทิศศติของบุคคล เครื่องมือเครื่องใช้เงิน ระยะเวลา ให้เหมาะสมจะกัน และนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การตามที่ปรารถนา

สมพงษ์ เกษมสิน (2526) กล่าวว่า การประสานงาน เป็นความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย และสอดคล้อง กลมกลืนกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมศักดิ์ สุระวดี และ จุมพล หนีมพานิช (2528, น. 301) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดวิธีการทำงานให้สอดคล้องกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือกันปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งกัน ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การอย่างสมานฉันท์ เช่นเดียวกับ วิจิตร อวระกุล (2528, น. 269) ที่เสนอความเห็นไว้ว่า การประสานงาน เป็นการจัดการความเกี่ยวเนื่องกันของปัจจัยในการบริหารอันได้แก่ คน เงิน วัสดุ วิธีการ จิตใจ เพื่อให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานทุกฝ่ายร่วมมือกันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ป้องกันการทำงานที่ซ้ำซ้อนขัดแย้ง หรือเหลื่อมล้ำกัน บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จุมพล หนีมพานิช (2531) ได้ให้ความหมายของการประสานงานไว้ว่า เป็นการที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคล หรือหน่วยงาน ทำงานร่วมกันโดยมีความสามัคคี เพื่อให้งานสำเร็จได้ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์และตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยการประสานงานเป็นเรื่องที่จะต้องกระทำ

อย่างต่อเนื่อง ควบคู่กับการบริหารองค์การ โดยใช้ความสามารถและความพยายามร่วมกันเพื่อให้ เกิดพลังขององค์การ และอาศัยหลักการทำงานร่วมกันเป็นทีม

สมาน รังสิโยกฤษฎ์ และ สุธี สิริทธิสมบุญ (2541) ให้ความหมายของการ ประสานงานไว้ว่า เป็นการจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือ กันเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้ เพื่อให้งาน ดำเนินการไปได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การอย่างสมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การประสานงานเป็นความร่วมมือร่วมใจในการ ปฏิบัติการจัดระเบียบงานให้เรียบร้อยโดยสอดคล้องกลมกลืนกัน เพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2549, น. 252) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึงการบริหาร ของหน่วยงานของรัฐ (หรือเอกชน-ผู้วิจัย) ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ภายในและภายนอก หน่วยงาน ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยเป็นการจัดระเบียบหรือการจัดวิธีการ ทำงานเพื่อลดความขัดแย้ง ลดความซ้ำซ้อน และสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันให้ได้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ของหน่วยงาน

กล่าวโดยสรุปแล้ว การประสานงานหมายความว่า วิธีการหรือกระบวนการในการ บริหารงานในองค์การ เพื่อให้การทำงานนั้นสอดคล้องเป็นไปในแนวทางหรือทิศทางเดียวกัน อันจะ ทำให้การปฏิบัติงานนั้นสามารถดำเนินไปได้อย่างเรียบร้อย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งการประสานงานกันนั้น อาจ ดำเนินการอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ และอาจจะเป็นการประสานงานภายใน องค์การหรือระหว่างองค์การก็ได้ เป็นการประสานงานในแนวราบ หรือแนวดิ่งตามโครงสร้างลำดับ ชั้นของการบริหารก็ได้ โดยความสำคัญของการประสานงานอยู่ที่ความมุ่งหวังของความสามารถ ของบุคคลในการทำงานเป็นทีม ใช้ทรัพยากร และมีจิตใจ เพื่อทำงานให้เกิดบรรลุผล โดยลด ปัญหาความขัดแย้ง ความซ้ำซ้อนในการทำงาน

ความสำคัญของการประสานงาน

ในทัศนะของสมพงษ์ เกษมสิน (2526) การประสานงานมีความสำคัญมากสำหรับองค์ การขนาดใหญ่ที่มีการจัดองค์การตามลักษณะเฉพาะงาน โดยการประสานงานเป็นสิ่งที่ทำให้ การดำเนินงานในองค์การสามารถเป็นไปได้อย่างดี บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยเป็นความ

พยายามทำให้เกิดหลังการรวมตัวกันในการทำงานของกลุ่มและให้เกิดความสอดคล้องต้องกันสามารถทำงานให้เสร็จได้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

ในสภาพองค์การสมัยใหม่ที่มีโครงสร้างการบริหารงานและการจัดองค์การที่สลับซับซ้อน และมีความแตกต่างของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มักก่อให้เกิดสภาพความยุ่งยากและความขัดแย้งกันในการบริหารงานได้ อันจำเป็นต้องในกระบวนการหนึ่งซึ่งก็คือ การประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างกันของบุคคลเกิดความเข้าใจที่ตรงกันของแนวทางในการทำงานตามนโยบาย วัตถุประสงค์ แผนงานและการวินิจฉัยสั่งการ รวมทั้งกระบวนการอื่น ๆ ในการบริหารกิตติมา ปริดีติลล (2532) กล่าวถึงความสำคัญของการประสานงานไว้ว่า การประสานงานจะก่อให้เกิดการจัดขั้นตอนของการดำเนินงาน ซึ่งมีส่วนช่วยให้งานบรรลุเป้าหมายอย่างราบรื่นและรวดเร็ว การประสานงานที่ดีจะช่วยให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดีของการปฏิบัติงาน โดยลดปัญหาความซ้ำซ้อนกันในการทำงาน เราจึงพบการประสานงานแฝงตัวอยู่ในทุกขั้นตอนของการดำเนินงาน และเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความจำเป็นในการบริหารงาน

ส่วน สมาน รังสียกฤษฎ์ และ สุธี สิทธิสมบูรณ์ (2541) เห็นว่า การประสานงานนั้น มีความสำคัญต่อการบริหารงานเป็นอย่างมาก และหากเราต้องการให้การบริหารประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี สิ่งที่สำคัญซึ่งไม่ควรจะลืมหรือมองข้ามก็คือการประสานงาน ในความสัมพันธ์ของการบริหาร การประสานงาน เป็นกระบวนการของการบริหาร และเป็นระเบียบธรรมเนียมในการบริหารงาน ในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นองค์การของภาครัฐหรือภาคเอกชนก็ตาม โดยการประสานงานนั้นมักจะเน้นในเรื่องระเบียบปฏิบัติของการประสานงานเป็นสำคัญ โดยถือเป็นธรรมเนียมที่สืบเนื่องในลงของการบริหาร นอกจากนี้ การประสานงานยังเป็นหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งของนักบริหารหรือหัวหน้างาน โดยการประสานงานนั้นนับว่าเป็นการใช้ภาวะผู้นำของผู้บริหาร นำปัจจัยในการบริหารที่มีอยู่มาใช้ในการทำงานให้มีลักษณะของความสามัคคีกันสอดคล้องต้องกันและมีประสิทธิภาพ

จุดมุ่งหมายของการประสานงาน

ในการประสานงานนั้น โดยทั่วไปแล้วสามารถกล่าวได้ว่าเป็นการประสานงานเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การ ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การ ระหว่างการใช้งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์ ระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานทั้งภายในและภายนอกองค์การ อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างเป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่าง

ประสานสอดคล้องกัน สมพงษ์ เกษมสิน (ธวัชชัย เมืองนาง, 2541, น. 10) ได้อธิบายเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของการประสานงานในการบริหารไว้ว่ามีอยู่ 3 ประการกล่าวคือ

- 1) การประสานงาน ช่วยให้ผลงานและคุณภาพของงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ หากการประสานงานของผู้ร่วมงานทุกฝ่ายไม่เป็นไปด้วยดี ไม่สอดคล้องต้องกัน ผลงานที่เกิดขึ้นย่อมขาดคุณลักษณะที่เหมาะสม
- 2) การประสานงานช่วยให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากร และเวลาในการทำงาน ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันลง
- 3) การประสานงานเป็นไปเพื่อลดความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การเดียวกันหรือระหว่างองค์การที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน

หลักการประสานงาน

ก่อนที่จะได้ทำความเข้าใจว่าการประสานงานที่ดีนั้นควรจะมีเทคนิคและวิธีการอย่างไร ผู้วิจัยขอกล่าวถึงทัศนะของจุมพล หินนิพานิช (2531, น. 151-154) ประกอบทัศนะของสมพงษ์ เกษมสิน (2526, น. 152-155) ซึ่งให้หลักการที่เป็นพื้นฐานของการใช้เทคนิควิธีการในการประสานงานไว้อย่างน่าสนใจ โดยการประสานงานที่ดีนั้น มีหลักการสำคัญกล่าวคือ

- 1) การประสานงานมีอยู่ทุกระดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์การ ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ
- 2) การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน งาน จิตใจ การประสานงานจึงต้องอาศัยความร่วมมือกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 3) การประสานงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดความเข้าใจระหว่างผู้ร่วมปฏิบัติงาน
- 4) การประสานงานเป็นการประสานการปฏิบัติตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์การเข้าด้วยกัน การประสานงานที่ดีจึงต้องมีคุณภาพ โดยเกิดจากการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ดีและชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้
- 5) การประสานงานเกี่ยวข้องกับเวลา โดยการกำหนดเวลาของการดำเนินกิจกรรมแต่ละกิจกรรมหรือโครงการควรเป็นไปอย่างเหมาะสม ประสานสอดคล้องกันและเป็นไปโดยความราบรื่น

6) การประสานงานเป็นการประสานความคิดของคนในกลุ่มให้สอดคล้องกัน ผู้บริหารจึงต้องใช้ภาวะผู้นำ (Leadership) ที่จะประสานความคิดเห็นของกลุ่มให้ได้และมีความเหมาะสม

7) การประสานงานเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการควบคุม เนื่องจากต้องให้การปฏิบัติงานของบุคคล และองค์การหรือหน่วยงานแต่ละฝ่ายประสานงานกันได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

8) การประสานงานที่ดี จะต้องมาจากการวางแผนที่ดีของผู้บริหาร

9) การประสานงาน

คุนซ์ และ โอ ดอนเนลล์ (Koontz and O. Donnell, 1976, pp. 146-147) ได้กล่าวถึงหลักการของการประสานงานที่ดีไว้ว่าประกอบด้วย

1) การประสานงานนั้น จะต้องก่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การทั้งแนวดิ่ง และแนวราบ โดยใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรในองค์การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น อุดมการณ์ ความมุ่งหมายและช่องทางความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2) การประสานงานจะต้องเริ่มต้นจากการวางแผน และการกำหนดนโยบายที่จะต้องกำหนดให้ชัดเจนก่อนที่จะมีการปฏิบัติงานตามแผน

3) การประสานงานจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบและสถานการณ์รอบด้าน เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หน่วยงานต่อหน่วยงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อกัน

จุมพล หนีมพานิช (2531, น. 152-153) ได้เสนอหลักการของการประสานงานตามลักษณะและวิธีการประสานงานคือ การประสานงานภายในองค์การและการประสานงานภายนอกองค์การไว้ดังนี้

1) การประสานงานภายในองค์การ สรุปได้คือ

1.1 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน

1.2 ใช้ระบบคณะกรรมการประสานงาน

1.3 จัดระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

1.4 การจัดให้มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่

1.5 จัดให้มีการฝึกอบรมและการประชุมปรึกษาหารือกัน

1.6 การใช้เจ้าหน้าที่ประสานงานโดยเฉพาะ

1.7 จัดให้มีการติดตามผลและควบคุมการปฏิบัติงานตามแผน

2) การประสานงานภายนอกองค์กรหรือระหว่างองค์กร สรุปได้คือ

2.1 กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรให้ชัดเจนและมีขอบเขตที่แน่นอน รวมถึงการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อลดความขัดแย้ง

2.2 การใช้คณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมการกลาง เพื่อกำหนดนโยบาย กำหนดแนวทางปฏิบัติ โดยการประชุมเพื่อประสานงานและแก้ไขปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยคณะบุคคลที่ได้รับการแต่งตั้งมาจากทุกฝ่าย เข้ามาช่วยกันพิจารณาเพื่อให้ความขัดแย้งน้อยลง

2.3 การใช้วิธีการทางงบประมาณ เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดตามผล และควบคุมการดำเนินงานตามแผน โครงการ ให้สัมพันธ์สอดคล้องกัน โดยเฉพาะระบบงบประมาณ โครงการช่วยให้ทราบถึงความก้าวหน้าของโครงการ หรือผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน

2.4 การประชาสัมพันธ์เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน

2.5 ใช้วิธีการติดต่อสื่อสารและประสานงานแบบไม่เป็นทางการเข้าช่วย เพื่อลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น อันอาจทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า

กิติมา ปรีดีดีลิก (ธวัชชัย เมืองนาง, 2541, น. 13) กล่าวไว้ว่า หลักการประสานงานที่ดีนั้นควรมีดังนี้

- 1) การประสานงานนั้น จะต้องเกิดขึ้นตั้งแต่ระยะเริ่มแรกขององค์กร
- 2) การประสานงานควรคำนึงถึงองค์ประกอบอย่างรอบด้าน
- 3) การประสานงานจะต้องเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง
- 4) การประสานงานต้องทำให้โครงสร้างองค์กรไม่ซับซ้อน
- 5) การประสานงานต้องคำนึงถึงความสัมพันธ์และความสอดคล้องกับนโยบายและแผนงาน

- 6) ควรมีระบบของการติดต่อสื่อสารและการประสานข้อมูลที่ดีและมีคุณภาพ
- 7) ผู้บริหารจะต้องไม่ทำให้โครงสร้างองค์กรมีความสลับซับซ้อนซึ่งจะเป็นอุปสรรคต่อการประสานงาน

- 8) การประสานงานนั้น ควรคำนึงถึงความสมัครใจของผู้ประสานงาน
- 9) การประสานงานที่ดีนั้น จะต้องทำให้เกิดสัมฤทธิ์ผลในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เนตร์พัฒนา ยาวีราช (2540, น. 251-252) ได้สรุปเป็นหลักการในบริบทของการประสานงานภายนอกองค์การหรือระหว่างองค์การ ไว้ดังต่อไปนี้

1) การกำหนดวัตถุประสงค์และหน้าที่ขององค์การให้มีความชัดเจนและมีขอบเขตที่แน่นอน รวมทั้งมีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ และข้อบังคับต่างๆ เพื่อลดการก้าวร้าวงานกัน

2) การใช้คณะกรรมการกลาง ซึ่งหมายถึง การที่แต่ละหน่วยงานจัดส่งผู้แทนมาร่วมเป็นกรรมการกลางเพื่อเป็นตัวแทนในการดำเนินงานของหน่วยงานของตนให้ภาพรวมของการทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานจะต้องใช้การประชุมเป็นหลักเพื่อกำหนดนโยบาย แนวทางปฏิบัติและแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ นอกจากนี้ การใช้คณะกรรมการ ซึ่งอาจเรียกเป็นคณะกรรมการกลางหรือคณะกรรมการผสม (Joint Committee or Interdepartmental Committee) ยังช่วยการกลั่นกรองหรือการจัดลำดับข้อมูล และลดการขัดแย้งลงได้มาก โดยเฉพาะในกิจการบริหารที่มีความมุ่งหมายกว้างขวาง

3) การใช้วิธีการงบประมาณ ซึ่งอาจใช้ในลักษณะเดียวกับการประสานงานภายในองค์การ โดยการพิจารณางบประมาณเพื่อขออนุมัติจัดตั้งยอดเงินสำหรับการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานหรือโครงการ ซึ่งจะช่วยให้เกิดการแยกแยะและป้องกันปัญหาการซ้ำซ้อนกันได้

4) ใช้วิธีการประชาสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานที่มาปฏิบัติงานร่วมกัน

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การประสานงานจะสัมฤทธิ์ผลได้นั้นต้องยึดถือหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. จัดให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ การประสานงานที่ดีจะต้องเริ่มต้นด้วยการวางแผนที่ดี กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน กำหนดเวลาและสถานที่ ตลอดจนผู้รับผิดชอบเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในวันเวลาใด ใครจะทำอะไรที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวกแก่ทุกฝ่าย ในการติดต่อประสานงาน

2. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี ต้องทำให้เกิดการยอมรับระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน อันจะเป็นผลให้งานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมาย

3. จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดี การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ต้องมีการกำหนดตัวบุคคล สถานที่ติดต่อ วัน เวลา และเครื่องมือที่จะใช้ในการสื่อสารทั้งจะต้องจัดให้มีระบบสื่อสารจากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน และในระดับเดียวกันอย่างเหมาะสม

4. จัดให้มีการประสานวัตถุประสงค์และนโยบาย การที่จะทำให้เกิดเอกภาพในการประสานงานต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ว่าจะประสานงานให้เกิดผลอย่างไรมีนโยบายที่กำหนดขึ้นไว้เป็นหลักการเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะเป็นผลให้ประสานงานโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และสอดคล้องต้องกันทั้งจังหวะและเวลา

5. จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่ดี ผู้ร่วมงานต้องมีความไว้วางใจกัน จึงต้องจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทำความเข้าใจกันบ้าง เว้นแต่จะเป็นการประสานงานในทางลับที่มีรหัสเป็นเครื่องแสดงถึงความเป็นพวกเดียวกัน เพื่อให้มีความไว้วางใจกัน

6. จัดให้รู้สิ่งที่จะต้องประสานงานให้ชัดเจน การที่ผู้ร่วมงานได้รู้ชัดเจนว่าจะต้องประสานงานในเรื่องใด มีสิ่งใดที่จะต้องประสาน ทำให้การประสานงานมีความครอบคลุมครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่องมีความสอดคล้องทั้งกิจกรรมและจังหวะเวลา

7. จัดให้รู้รูปแบบและวิธีการประสานงาน การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน อาจไม่มีรูปแบบหรือพิธีการมาก ผู้ร่วมงานมีความรู้จักคุ้นเคยกันอยู่แล้ว แต่การประสานงานระหว่างหน่วยงานจะต้องกำหนดให้รู้รูปแบบ และวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

ประโยชน์ของการประสานงาน

สมิต สัจฉกร (2550) กล่าวว่า การประสานงาน ทำให้เกิดกำลังกลุ่มเป็นกำลังที่เกิดขึ้นใหม่จากแรงประสาน ที่ว่าเป็นกำลังใหม่เพราะหากเอากำลังเดิมของแต่ละคนรวมเข้าด้วยกันทั้งหมดก็ยังคงน้อยกว่ากำลังกลุ่มที่เกิดจากแรงประสาน

การประสานงานทำให้ได้รับสิ่งที่เป็นผลดีหรือเป็นคุณ ดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยให้ทุกคน ทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน
4. ช่วยประหยัดเงิน วัสดุและสิ่งของต่าง ๆ
5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีม
7. ช่วยเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น

8. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี และสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
9. ช่วยป้องกันการก้าวร้าวหน้าที่
10. ช่วยขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน
11. ช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น
12. ช่วยสร้างความกลมเกลียว
13. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
14. ช่วยสร้างเสริมขวัญในการทำงาน
15. ช่วยให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน
16. ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสู่ทางการปรับปรุงงาน
17. ช่วยเพาะนิสัยการให้ความร่วมมือ
18. ช่วยสร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน

วีรพงษ์ ชื่นภักดี (<http://www.wutthi.com/forum/index.php?topic=1305.0>, 2550)

ให้ความเห็นว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกรอบภารกิจที่ได้รับมอบหมายถือว่าเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ แต่บุคลากรที่มีจิตสำนึกและสามารถแสดงออกซึ่งความเป็นนักประสานงานที่ดีให้ประจักษ์ได้ ถือเป็นการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบุคลากรผู้นั้น ดังนั้น คุณลักษณะการเป็นนักประสานงานที่ดี จึงถือเป็นสิ่งที่มีคุณค่าและจำเป็นที่ควรอยู่ในตัวบุคคลทุกคนในองค์กร ไม่จำกัดเฉพาะผู้บริหารเท่านั้น การมีเครือข่ายการประสานงานที่ดีมีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยให้การงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น รวดเร็ว
2. ประหยัดทรัพยากรในการบริหารทุกประเภท โดยเฉพาะเวลาในการทำงาน
3. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน การทำงานซ้ำซ้อน ทำให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ
4. สร้างความสามัคคีและความเข้าใจในหมู่คณะ เสริมสร้างขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

ผู้ปฏิบัติงาน

ลักษณะของการประสานงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

นุจรินทร์ รัชชกุล (2538, น. 35-36) ได้รวบรวมลักษณะการประสานงานภายในองค์กรที่ดีและมีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. การสื่อสารแบบระบบเปิด (Open Communication) หมายถึงการเปิดให้มีการซักถามโต้ตอบกันได้อย่างอิสระเป็นการสื่อสารแบบ Two-way Communication เพราะจะทำให้คนที่อยู่ในกลุ่มไม่รู้สึกรู้สิดัดใจ หรือลำบากใจที่จะแสดงความคิดเห็นหรือซักถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งความรู้ ความเข้าใจ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงเพิ่มพูนงาน

2. บรรยากาศในการทำงานเป็นแบบสมานฉันท์ (Harmony) คำว่าสมานฉันท์นั้นได้มีการเน้นการมาก แต่การที่จะสมานฉันท์เป็นกันเองฉันท์ที่พี่น้องเกื้อกูลแก่กันได้ แน่นนอนในกลุ่มจะต้องเข้าใจทั้งวิธีการและมารยาทในการอยู่ร่วมกัน มีการใช้นามของกลุ่มแทนนามบุคคล คือให้ทุกๆ คนทำงานเพื่อส่วนรวมมิใช่เพียงเพื่อส่วนตนเท่านั้น และถ้าเกิดมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดขึ้นบ้างจงหันหน้าปรึกษาค้นหาสาเหตุ มิใช่การโต้เถียงเยาะเย้ยแต่จงถือเสียว่ามันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เมื่อผู้ทำงานนั้นเป็น "คน" (Human Error) หากเข้าใจเช่นนี้ได้ ความสมานฉันท์ก็อาจจะเกิดขึ้นได้โดยไม่มีปัญหา แต่อย่างไรก็ตามธรรมชาติของกลุ่มมีอยู่ว่าหากกลุ่มที่ดำเนินไปนานๆ มักแตกแยกกันเสมอ ทั้งนี้เพราะสมาชิกของกลุ่ม หรือหน่วยงานนั้นลดความเกรงใจกันลงไป เพราะฉะนั้นทางแก้ไขก็ต้องให้ทุกๆ คนเข้าใจความสำคัญ และคุณค่าของคำว่าสมานฉันท์ และเพื่อเป็นการป้องกันจึงมีการประชุมเพื่อปรับปรุงและสร้างสรรค์เป็นระยะๆ ความสมานฉันท์ก็ควรจะรักษาไว้ได้ตามที่ทุกคนต้องการ

3. การทำงานสอดคล้องต้องกัน (Synchronize) หมายถึง การไปด้วยกันได้ทั้งๆ ที่ต่างกัน ซึ่งหมายถึงตัวบุคคล เช่น ความสามารถต่างกัน หน้าที่ความรับผิดชอบหรืองานที่ทำต่างกัน หรือ งานที่ทำเป็นอย่างเดียวกันแต่มีความสามารถไม่เหมือนกัน ความไม่เหมือนหรือความต่างกันนี้ หากนำมาผสมผสานทำให้สอดคล้องต้องกันแล้วก็จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้ เช่น เครื่องดนตรีซึ่งแต่ละชิ้น มีเสียงที่ดังออกมาต่างกัน เมื่อนำมาผสมผสานกันแล้วก็จะเกิดเป็นเสียงที่มีความไพเราะเพราะเพราะพริ้งขึ้นมาได้ เพราะฉะนั้นหากเรานำเอาความต่างกันของแต่ละบุคคลมารวมกันโดยการให้เกียรติ และเคารพในความสามารถของซึ่งกันและกันได้ ก็จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน

4. เป็นไปตามเป้าหมายและทันเวลา (Reaching the Goal with the time limitation) ย่อมเป็นที่น่าสงสัยหากทั้งสามข้อข้างบนดีประสบความสำเร็จจะประสานงานให้บรรลุผลไปถึงเป้าหมายถึงจะไม่มีปัญหา แต่ความหมายของข้อนี้ต้องการจะเน้นว่าในการตั้งเป้าหมายนั้นถ้าหากตั้งไว้ไกลเกินไปมีเป้าหมายหลักเพียงเป้าหมายเดียวไม่มีเป้าหมายรองๆ ลงมาว่าที่จะบรรลุเป้าหมายหลักนั้นก็อาจเกิดการท้อแท้ได้ เช่น ต้องการให้ลูกเป็นหมอจึงจะถึงเป้าหมายต่างๆ ที่ลูกเพิ่งจะเรียนอยู่ประถมปีที่ 4 กว่าจะถึงเป้าหมายนั้นทั้งลูกและพ่อแม่ย่อมจะมีแต่ความชอกช้ำหรือ

พบแต่อุปสรรค แต่ถ้าตั้งเป้าหมายเพียงแค่ว่าจะให้เรียนเก่ง หรือ เก่งในบางวิชาที่เกี่ยวข้องไว้โนใจว่า จะให้ลูกเรียนแพทย์เมื่อโตขึ้น ดังนั้นการตั้งเป้าหมายต้องมีการวางแผนระยะยาวและระยะสั้นไว้ด้วย ทั้งนี้ก็เพื่อเมื่อบรรลุแผนระยะสั้นครั้งหนึ่งๆ จะต้องมีการชมเชยหรือให้กำลังใจกัน เพื่อให้มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานและให้บรรลุเป้าหมายตามแผนในระยะยาวต่อไป

เทคนิคการประสานงาน

มองในแง่เทคนิควิธีการประสานงานแล้ว วิจิตร อวระกุล (2528, น. 269-281) ได้สรุปถึงเทคนิควิธีการในการประสานงานไว้ดังนี้

- 1) ใช้การจัดทำแผนผังและการกำหนดหน้าที่ (a general plan of organization structure and function) โดยการจัดทำแผนผังการทำงาน การแบ่งหน้าที่การงาน รวมทั้งการกำหนดหน้าที่การงานของแต่ละหน่วยงานให้ชัดเจน
- 2) จัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่สะดวก (efficient communication system)
- 3) การใช้วิธีการจัดตั้งคณะกรรมการ
- 4) จัดให้มีการประชุม พบปะหารือ และปรึกษากัน
- 5) ใช้การนิเทศ หมายถึง การตรวจงานเพื่อให้การแนะนำ ปรีกษาและปรับปรุงวิธีการทำงาน
- 6) จัดให้มีที่ปรึกษา หรือหน่วยแนะนำทางวิชาการ (advisory staff) งานที่อาศัยเทคนิคสูงหรือมีความสลับซับซ้อน ต้องการความชำนาญพิเศษ ผู้ปฏิบัติต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษา
- 7) การใช้เจ้าหน้าที่ประสานงานติดต่อ (liason officer)
- 8) ใช้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร
- 9) การจัดทำคู่มือแนะนำการปฏิบัติงาน
- 10) การจัดงานให้เป็นระบบ ทั้งระบบไหลเวียนของงาน และระบบขั้นตอนการทำงาน
- 11) ใช้การมอบอำนาจหน้าที่ (Delegation of Authority)
- 12) ใช้วิธีการงบประมาณโดยใช้วิธีการงบประมาณปฏิบัติการ และงบประมาณแบบโครงการ

13) การบำรุงขวัญกำลังใจ

ส่วนลักษณะของการประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการและผู้รู้หลายท่าน ได้แก่ นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527, น. 202-207) ซึ่งได้กล่าวสรุปไว้ว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การกำหนดนโยบายและแผนงานขององค์การไว้อย่างชัดเจน
- 2) จัดโครงสร้างของการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน มีระเบียบ แบบแผน และรัดกุมเป็นที่รับทราบกันอย่างทั่วถึง และสามารถยึดถือเป็นแนวปฏิบัติได้
- 3) จัดให้มีการประสานงานรูปคณะกรรมการ โดยเฉพาะเพื่อพิจารณาแผนงานและโครงการร่วมกัน
- 4) ให้การสนับสนุนและใช้ทรัพยากรทางการบริหารร่วมกัน
- 5) มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและทันสมัย เป็นประโยชน์ในการบริหารจัดการเพื่อการพัฒนา
- 6) มีเจ้าหน้าที่เพื่อทำหน้าที่ในการติดต่อประสานงาน โดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 7) มีการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานประสานกันนั้น ได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
- 8) มีการพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ เพื่อให้เข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ เป็นต้น

สมพงศ์ เกษมสิน (เดือนเพ็ญ พับอำไพ, 2543, น. 22) กล่าวว่า การประสานงานที่มีประสิทธิภาพนั้น มีลักษณะดังนี้

- 1) มีการจัดโครงสร้างองค์การและการกำหนดตำแหน่งหน้าที่ที่ชัดเจน
- 2) มีการจัดระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
- 3) มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 4) ในการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการประสานงานภายในองค์การ
- 5) มีการใช้วิธีการทางงบประมาณเพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน
- 6) มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนระหว่างกัน
- 7) ในการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร

8) มีการจัดให้หน่วยงานมีการแนะแนวทางวิชาการ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาให้ได้ผลดียิ่งขึ้น
เสมอ

สมิต สัจฉกร (2550) เสนอทัศนะไว้ว่า ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น องค์การภาครัฐหรือเอกชนนั้น เพื่อให้สามารถเป็นไปด้วยความราบรื่น ย่อมจำเป็นจะต้องมีการ ติดต่อ ประสานงานที่ดี เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน โดยสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือ การที่ผู้ประสานงานจะต้องมีเทคนิคและวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งมีหลักพิจารณาหลายประการดังต่อไปนี้

ระบบประสานงานภายในหน่วยงาน

การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน มีความสะดวกกว่าการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานและอาจจัดระบบ ดังต่อไปนี้

1. การจัดแผนผังและกำหนดหน้าที่การงาน หมายถึง การจัดแบ่งแยกงานให้เป็นไปตามลักษณะเฉพาะของงาน รวมทั้งการกำหนดหน้าที่ให้ชัดเจน เพื่อป้องกันการปฏิบัติงานก้าว ก้าวซ้ำซ้อนกัน ซึ่งเมื่อการดำเนินงานเป็นไปตามลักษณะและหน้าที่ที่กำหนดไว้แล้ว งานก็ย่อมจะ ประสานสอดคล้องกัน

2. การจัดให้มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การติดต่อสื่อสารเป็นวิถีทาง ของการประสานงานและมีความสำคัญอย่างแยกไม่ออก เพราะฉะนั้น จึงควรจัดให้ระบบการ ติดต่อดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ป้องกันอย่าให้ไหลไป ณ ที่หนึ่งที่ได้โดยเฉพาะ เพราะจะทำให้ งานค้างคั่งค้างชักช้า นอกจากนี้จะต้องพิจารณาถึงสายการบังคับบัญชาด้วยว่า มีลักษณะที่อำนวย ประโยชน์ต่อการประสานงานหรือไม่ รวมทั้งระบบการติดต่อสื่อสารนั้นมีการสื่อสารกลับ และเป็น การสื่อสารสองทางหรือไม่

3. การใช้คณะกรรมการ การจัดให้มีการประชุมปรึกษาหารือกำหนดระเบียบวิธีให้การ บริหารของฝ่ายต่างๆ ให้เป็นไปในลักษณะการประสานงานที่ดีโดยคณะกรรมการนี้อาจเป็น คณะกรรมการที่อำนวยความสะดวกโดยตรง หรือโดยปริยายแก่การประสานงานก็ได้ เช่น คณะกรรมการที่ประกอบด้วยบุคคลหลายฝ่ายซึ่งหน้าที่รับผิดชอบในการบริหารงานสาขาต่างๆ ในโครงการเดียวกัน หรือโครงการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมุ่งหมายที่จะให้มี หน้าที่ในการประสานงานโดยตรง เช่น Joint Staff ของทหาร และคณะกรรมการประสานงานที่ จัดตั้งเป็นการเฉพาะเรื่อง เป็นต้น

หากจะกล่าวโดยแท้จริงแล้วเป็นการยากที่จะแยกว่าคณะกรรมการอย่างไรอยู่ในประเภทใด ตามความเป็นจริงนั้นคณะกรรมการที่ตั้งขึ้นย่อมมีหน้าที่ที่เกี่ยวกับการประสานงานอยู่ด้วยกันทั้งสิ้นไม่มากก็น้อย หรือมิใช่โดยตรงก็โดยอ้อม

อย่างไรก็ตามการประสานงานโดยใช้คณะกรรมการนี้นับว่าเป็นวิธีที่ได้ผล และนิยมใช้กันอยู่อย่างแพร่หลาย คณะกรรมการที่ช่วยเหลือในการประสานงาน อาจจำแนกเป็นคณะกรรมการฝ่ายบริหาร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูงขององค์การ และคณะกรรมการฝ่ายผู้เชี่ยวชาญซึ่งจะมีขอบข่ายการปฏิบัติงานเฉพาะเจาะจงและแคบกว่า

4. การใช้วิธีการงบประมาณ การควบคุมการใช้จ่ายเงิน หรือวิธีการควบคุมอื่นๆ ทางการเงิน เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่างๆ ของแต่ละโครงการให้ประสานกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีเอกภาพ โดยเฉพาะระบบงบประมาณปฏิบัติการ และงบประมาณโครงการจะช่วยให้ทราบผลการดำเนินงาน และช่วยให้เกิดการประสานงานกันเป็นอย่างดี เพราะระบบงบประมาณดังกล่าวมีส่วนสัมพันธ์กับระบบการบริหารด้านอื่นๆ อยู่ด้วยเป็นอันมาก

5. การติดตามสอดส่องการปฏิบัติงาน การติดตามงานในหน่วยที่มีหน้าที่รับผิดชอบว่ามีข้อขัดข้องผิดพลาดอย่างไรบ้างโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเวลา เช่นปฏิบัติงานในเรื่องใดสำเร็จเรียบร้อยตามกำหนดเวลาหรือไม่ หรือเจ้าหน้าที่ภายใต้บังคับบัญชา และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่นใด มีความเที่ยงตรงฉบับพลันเพียงใดเกี่ยวกับการโต้ตอบข่าวสารที่ต่างฝ่ายต่างติดต่อกัน ทั้งนี้เพื่อหาทางแก้ไขข้อขัดข้องและจัดให้มีการประสานงานกัน

6. การใช้เจ้าหน้าที่ประสานงาน งานบางประเภทมีลักษณะพิเศษ หรือเป็นงานซับซ้อน หากใช้บุคคลธรรมดาติดต่อดำเนินงานอาจไม่ได้ผลและโดยที่คนเราแต่ละคนไม่เหมือนกันบางคนเหมาะสมสำหรับปฏิบัติงานติดต่อโดยเฉพาะ เพราะมีความนุ่มนวลไม่แก่งกำ หรืออย่างที่เรียกว่ามีพรสวรรค์บุคคลประเภทนี้เหมาะสำหรับเป็นเจ้าหน้าที่ติดต่อ ยิ่งกว่านั้นงานติดต่อบางอย่างยังต้องการความชำนาญพิเศษเช่นความรู้ทางภาษาต่างประเทศ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ประสานงานจะทำหน้าที่แทนนักบริหาร เป็นผู้ประสานงานโดยไม่มีอำนาจที่จะกระทำการอันก่อให้เกิดพันธะใดๆ หน้าที่สำคัญของเจ้าหน้าที่ประสานงานก็เพียงแต่การแลกเปลี่ยนข่าวสาร เพื่อการประสานงานให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยจนบรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องเลือกใช้บุคคลให้เหมาะสมกับงาน และความสำเร็จของงานก็ขึ้นอยู่กับความสามารถของเจ้าหน้าที่ประสานงานโดยเฉพาะนี้มาก

7. การจัดให้มีการประชุมเจ้าหน้าที่ดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยชัดแจ้งถึงการกระทำ เพื่อประโยชน์แก่การประสานงานโดยตรง ในข้อนี้มีความจำเป็นมาก เมื่อหน่วยงานนั้นๆ จะต้องปฏิบัติงานตามโครงการใหญ่ๆ นอกจากนั้น ยังอาจใช้การประชุมนี้ให้เป็น

ประโยชน์แก่การประสานงานโดยปริยายได้ เพราะเกิดความสนิทสนมเป็นกันเองเนื่องจากการประชุมชุมนุมสังสรรค์นั่นเอง

8. การจัดการฝึกอบรม การพัฒนาผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีความเข้าใจซาบซึ้ง และรอบรู้เกี่ยวกับการงานให้มีทัศนคติที่ดีมีความคิดสร้างสรรค์และกำลังใจ รักงาน การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้ทำอย่างไรผู้ใต้บังคับบัญชาจึงจะมีความเข้าใจการปฏิบัติงานและทำอย่างไรสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงานจึงจะดี มีความเข้าใจต่อกัน อันนำไปสู่ความร่วมมือประสานงานที่ดี

9. การจัดให้มีหน่วยแนะนำงานที่ปรึกษา หน่วยงานนี้จะทำหน้าที่ดูแล ศึกษาค้นคว้าหาข้อขัดข้องหรือข้อขัดแย้งและปัญหายุ่งยากที่เกิดขึ้นเพื่อหาวิธีการแก้ไขปรับปรุงให้มีการประสานงานในหน่วยงานนั้นๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

10. การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่ การจัดให้มีการมอบอำนาจหน้าที่แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานเพื่อรับไปปฏิบัติ นอกจากจะเป็นการกระจายงานแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาแล้ว ยังเป็นการเสริมสร้าง ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีและสามัคคีธรรมในหมู่ผู้ร่วมงานอันจะเป็นประโยชน์แก่การประสานงานเป็นอย่างยิ่ง

11. การจัดให้มีการบำรุงขวัญ การจัดให้ผู้ร่วมงานได้มีขวัญในการทำงานที่ดีเป็นหลักสำคัญอันหนึ่งที่จะก่อให้เกิดความร่วมมือ และการประสานงานขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การมีขวัญและกำลังใจ คือการที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองว่าเป็นผู้ที่มีศักดิ์ศรี มีความสามารถ และมีคุณค่า เมื่อบุคคลมีขวัญและกำลังใจ จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมหรือ อยู่กับผู้คนรอบข้างได้อย่างอบอุ่น ปลอดภัย มั่นใจ และมีความสุข เมื่อมีความสุขก็ปราศจากความวิตกกังวลโดยไร้เหตุผล มีความพร้อมและความกล้าที่จะแสดงความสามารถตามศักยภาพที่มีอยู่ โดยปราศจากความหวาดระแวงว่าจะไม่ได้รับการยอมรับ เมื่อพบกับปัญหาหรืออุปสรรคก็มีความเชื่อมั่นว่าตนจะสามารถเอาชนะอุปสรรคเหล่านั้นได้ เพราะรู้สึกว่าได้พยายามอย่างเต็มที่แล้วแม้จะไม่สามารถผ่านพ้นอุปสรรคนั้นไปได้โดยลำพัง ก็คงมีผู้คอยให้การช่วยเหลือหรือสนับสนุน ให้อภัย ให้คำแนะนำ หรือปลุกเร้าให้มีพลังกายพลังใจยืนหยัดเพื่อขจัดอุปสรรคขวากหนามที่เกิดขึ้นให้จงได้ ปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลมีพลังกายพลังใจในการทำงานได้แก่การให้รางวัลเมื่อมีผลงานหรืองานมีประสิทธิภาพ เช่น การเพิ่มสวัสดิการ การให้รางวัลที่เป็นเกียรติแก่วงศ์ตระกูล การสนับสนุนงบประมาณ หรือรางวัลที่เป็นเงินโบนัส เป็นต้น

ดังนั้น จึงเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การมีขวัญและกำลังใจ เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งประการหนึ่ง ที่ช่วยให้บุคคลมีพลังกาย พลังใจ ที่จะดำรงชีวิต ที่จะทำงาน ที่จะฝ่าฟันอุปสรรคที่ขวางหน้า และมีความมุ่งมั่นบากบั่นไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางที่ต้องการจนได้

ระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงาน

การประสานงานระหว่างหน่วยงาน อาจนำวิธีการบางประการที่ใช้สำหรับการประสานงานในหน่วยงานไปใช้ในการประสานงานระหว่างหน่วยงานได้ด้วย ระบบการประสานงานระหว่างหน่วยงานที่ควรจะต้องให้มีขึ้น มีดังต่อไปนี้

1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ การกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การแต่ละองค์การควรให้ชัดเจน และเข้าใจง่าย อย่ากำหนดหน้าที่ให้กว้างขวางหรือเป็นข้อความกำกวมซึ่งอาจตีความและเข้าใจความหมายไปได้หลายทาง อันอาจจะนำไปสู่การทำงานเหลื่อมล้ำกัน ซ้อนกันและเกิดความขัดแย้งกันได้มากที่สุด การกำหนดอำนาจและหน้าที่นั้นนอกจากจะได้กำหนดไว้เป็นหลักของแต่ละองค์การโดยเฉพาะและองค์การที่ต้องปฏิบัติงานที่มีลักษณะใกล้เคียงแล้ว ระเบียบปฏิบัติและข้อบังคับต่างๆ ก็ควรจะได้คำนึงถึงหลักการข้อนี้ไว้ด้วย เช่น เจ้าพนักงานที่ดินมีอำนาจหน้าที่แจ้งให้เจ้าของที่ดินมาระวางแนวเขตรังวัดที่ดิน แจ้งให้มารับโฉนดที่ดิน แจ้งให้มาจดทะเบียนแบ่งแยกในนามเดิมหรือกรรมสิทธิ์รวม แจ้งให้มาจดทะเบียนโอนมรดก เมื่อประกาศครบ 30 วัน เป็นต้น

2. การใช้คณะกรรมการผสมหรือคณะกรรมการกลาง คณะกรรมการดังกล่าวนี้จะช่วยกลั่นกรองและขจัดมูลเหตุที่อาจทำให้เกิดการขัดแย้งลงได้มากและจะทำให้มีการประสานงานดีขึ้น โดยเฉพาะในกิจการบริการที่มีความมุ่งหมายกว้างขวางและต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากหลายฝ่ายหลายสังกัด

3. การใช้วิธีการงบประมาณ การใช้วิธีการงบประมาณนอกจากจะใช้สำหรับการประสานงานภายในองค์การแล้วยังเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ในการประสานงานระหว่างองค์การด้วยเพราะในการพิจารณาจัดทำงบประมาณเพื่อขออนุมัติค่าใช้จ่ายตามแผนงานขององค์การต่างๆ โดยวิธีการงบประมาณจะสามารถพิจารณาแยกและป้องกันปัญหาเรื่องการทำงานซ้ำซ้อนกันได้ดี

กล่าวโดยสรุปแล้ว การประสานงานที่ดีและเกิดประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องมีการใช้เทคนิควิธีการในการบริหารที่มีประสิทธิผลและสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ โดยผ่านกระบวนการใช้ทรัพยากรทางการบริหารต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นบรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งได้แก่ 1. การจัดทำแผนและหน้าที่การทำงาน 2. การติดต่อสื่อสาร 3. การพัฒนา

บุคลากร 4. การใช้คณะกรรมการกลาง 5. การติดตามผล 6. การใช้เจ้าหน้าที่เฉพาะและหน่วยงาน
แนะนำ 7. การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น 8. การใช้วิธีงบประมาณ 9. การจัดให้มีการ
บำรุงขวัญ เป็นต้น

การที่บุคลากรตั้งแต่ระดับบริหารจนถึงระดับล่าง มีความร่วมมือกันในการดำเนิน
กิจกรรมหรือการปฏิบัติงานอย่างสมานฉันท์ แต่ละฝ่ายรับรู้บทบาทและสามารถประสานร่วมมือ
กันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้นั้นองค์การต้องให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ เพื่อการปฏิบัติงานมี
ประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ตามที่มุ่งหวังไว้

ประเภทของการประสานงาน

ประเภทของการประสานงานแบ่งออกได้เป็น 2 แบบคือ 1) การประสานงานอย่างเป็นทางการ (Formal Coordination) และการประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Coordination) (สมิต สัมฤทธิ์, 2550)

การประสานงานในรูปแบบอย่างเป็นทางการ (Formal Coordination)

การประสานงานในองค์การขนาดใหญ่จะจัดโครงสร้างการบริหารไว้เป็นแบบแผน
มีแผนภูมิแสดงสายการบังคับบัญชาและสายงานติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การประสานงานจะต้อง
ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และระเบียบข้อบังคับต่างๆ รวมทั้งระเบียบปฏิบัติซึ่งมีการจัดทำไว้เป็น
ลายลักษณ์อักษรอ้างอิง มีระบบเสนอรายงานตามสายการบังคับบัญชา และอาจจัดให้มีบุคคล
ผู้ซึ่งทำหน้าที่ประสานงานโดยเฉพาะ การติดต่อสื่อสารในการประสานงานทุกๆ กรณี จะต้อง
เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติมีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานว่าวัน เวลาใด จะปฏิบัติงานเรื่อง
อะไร ซึ่งผู้ที่ติดต่อประสานงานจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดเหล่านั้น เช่น หน่วยงานทางราชการก็
จะมีการกำหนดระยะเวลาที่จะเปิดการให้บริการเพื่อที่จะใช้เวลาราชการส่วนที่เหลือต่อจากนั้นสะสาง
งาน ผู้ซึ่งติดต่อราชการจำเป็นจะต้องรู้ระเบียบปฏิบัติเช่น การไปเสียภาษีบำรุงท้องที่จากสำนักงาน
เขต จะต้องยื่นชำระเงินก่อน 15.00 น. เพราะฝ่ายการเงินของสำนักงานเขตจะไม่รับชำระเงิน

ลักษณะของการประสานงานที่อยู่ในรูปแบบพิธีการส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เป็นการ
ประสานงานในองค์การขนาดใหญ่ เช่น การประสานงานระหว่างประเทศ ระหว่างส่วนราชการ
ระหว่างองค์การ จะมีแบบพิธีที่ต้องปฏิบัติ เช่นมีข้อกำหนดให้ติดต่อระหว่างหัวหน้าราชการ หรือ
ในภาคธุรกิจเอกชนจะต้องมีการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน บางกรณีจะต้องแจ้งให้
คณะกรรมการเฉพาะกิจรับรู้ และขอความเห็นชอบเป็นต้น ทั้งนี้เพื่อป้องกันปัญหาความผิดพลาด

ในการสื่อสาร รวมทั้งการประสานงานที่ต้องดำเนินการตามกฎหมาย เช่น การส่งหมายศาล การปิดหมายสาร การแจ้งชี้แนวเขตที่ดินซึ่งได้กำหนดให้มีวิธีปฏิบัติ การประสานงานที่เป็นพิธีการ จึงมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการมีขั้นตอนการปฏิบัติและมีระเบียบวิธีปฏิบัติกำหนดไว้ เช่นการติดต่อระหว่างส่วนราชการ ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
2. มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทำเป็นหนังสือราชการ หรือจดหมายธุรกิจ
3. กำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารที่แน่นอน
4. สื่อสารเป็นไปตามระดับชั้นผ่านผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ
5. อาจกำหนดให้ใช้แบบพิมพ์เพื่อให้กรอกข้อมูลอย่างครบถ้วน

ตัวอย่างเช่น ในการประสานงานเพื่อเชิญประธานเป็นพิธีเปิดโครงการ จะต้องมีการประสานงานในรูปแบบพิธีการโดยทำหนังสือเรียนเชิญเป็นประธานในพิธีเปิด ซึ่งเมื่อส่งหนังสือแล้ว ก็ต้องได้รับหนังสือตอบรับอย่างเป็นทางการเช่นเดียวกัน โดยจะระบุการตอบรับเป็นประธานในพิธีเปิด ถ้าไม่สามารถมาได้ก็อาจมอบหมายให้ตัวแทนมา แต่ถ้าไม่มีผู้ใดสามารถมาเป็นประธานในพิธีเปิดได้ ผู้ประสานงานก็จะได้ประสานงานเพื่อหาประธานพิธีเปิดท่านอื่นแทน โดยมีผลต่อการจัดทำกำหนดการเพื่อเรียนเชิญแขกผู้มีเกียรติเข้าร่วมในพิธีเปิดงาน และฝ่ายเตรียมการจะได้มีการเตรียมการต้อนรับได้อย่างเหมาะสมกับผู้ซึ่งจะมาเป็นประธานในพิธี

ข้อดีและข้อเสียของการประสานงานในรูปแบบพิธีการ

ข้อดี

1. ทำให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีระบบมีระเบียบแบบแผน
2. มีหลักฐานอ้างอิงสะดวกต่อการติดตามและควบคุม
3. มีจุดติดต่อประสานงานที่กำหนดไว้ให้ชัด
4. มีระบบการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งยึดเป็นหลักปฏิบัติได้แน่นอน
5. มีบันทึกสามารถจัดทำทะเบียนคุมเรื่อง สะดวกต่อการค้นคว้าข้อมูล

ข้อเสีย

1. ขาดความคล่องตัวและเกิดความล่าช้า
2. มีหลักฐานควบคุมจนเกิดความกังวลในความรับผิดชอบ
3. ถ้าไม่รู้ระเบียบพิธีการก็จะติดต่อประสานงานไม่ได้
4. ถ้าสายการบังคับบัญชา มีมากหลายระดับ จะเกิดความล่าช้าและไม่รู้ว่าจะงานดำเนิน

ไปถึงไหน เรื่องอยู่ที่ใคร

5. มีงานเกี่ยวกับเอกสารเกิดขึ้นเป็นภาระในงานปฏิบัติ

การประสานงานอย่างไม่เป็นทางการ (Informal contacts)

การติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ (Informal contacts) ในการปฏิบัติงานนั้นในบางโอกาสก็มีความจำเป็น หากใช้วิธีปฏิบัติตามแบบแผนอย่างเป็นทางการ ก็อาจทำให้งานล่าช้าเกิดผลเสียแก่งานได้ เพื่อหลีกเลี่ยงความล่าช้าอันจะเกิดจากการยึดรูปแบบพิธีการและเพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดี การใช้การติดต่ออย่างไม่เป็นพิธีการก็ช่วยได้มาก และดูจะเป็นที่นิยมกันแพร่หลายในงานทั่วไปด้วย

การใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ซึ่งตนมีอยู่ออกคำสั่งให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามหรืออาจสั่งงานในเรื่องที่จัดทำอยู่โดยเฉพาะแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาในฐานะที่ถือว่าตนเป็นผู้เชี่ยวชาญมากกว่าที่จะถือว่าตนเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาประเภทนี้จะต้องมีความชำนาญทางวิชาการเป็นพิเศษ การประสานงานโดยวิธีนี้จึงได้ผลดี ผู้บังคับบัญชาจะใช้คุณลักษณะในการเป็นผู้นำที่เกิดขึ้นจากอิทธิพลส่วนตัวของตนสำหรับการติดต่อประสานงานกับผู้ใต้บังคับบัญชา แทนที่จะใช้อำนาจหน้าที่และตำแหน่งที่เป็นทางการผู้บังคับบัญชาอาจจะประสานงานโดยการยอมรับฟังความคิดเห็นจากเจ้าหน้าที่เบื้องล่าง หรืออาจจะกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ชั้นผู้น้อยเข้าร่วมในการดำเนินงานด้วยในบางกรณีผู้บังคับบัญชาอาจจะจัดให้มีการประชุมผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อจะหยั่งรู้ความคิดเห็นในด้านที่เกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงานของหน่วยงาน

การสนทนาหรือการปรึกษาหารือ วิธีการประสานงานแบบนี้ เน้นหนักไปในทางติดต่อกันเป็นส่วนตัว (Informal Contact) ซึ่งมีความสำคัญไม่น้อยไปกว่าการติดต่อแบบเป็นทางการ (Formal Contact) ทั้งนี้เพราะถ้าได้มีการปรึกษาหารือเป็นการส่วนตัวแล้วเรื่องนั้นๆ ก็ไม่จำเป็นที่จะต้องทำเป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีบันทึกซึ่งยากแก่การที่จะแก้ไขภายหลัง การประสานงานในรูปนี้อาจจะกระทำได้โดยวิธีพบปะสังสรรค์กันในวันสุดสัปดาห์ หรือการสนทนากันในห้องอาหาร การสนทนาหรือการปรึกษาหารือเป็นการส่วนตัวจะบรรลุผลในการประสานงานได้ต้องติดต่อกันโดยตรงกับบุคคลที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบในงานนั้นๆ ตั้งแต่ระยะแรกของการปฏิบัติงานเชื่อมโยงส่วนประกอบต่างๆ เข้าด้วยกันและจะทำเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ติดต่อกันไม่ขาดสาย

โดยทั่วไปการประสานงานแบบไม่เป็นทางการจะใช้ในการประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นงานประจำซึ่งคุ้นเคยกับวิธีการปฏิบัติอยู่แล้ว

ลักษณะการประสานงานที่ไม่เป็นพิธีการ มีดังนี้

1. มีการปฏิบัติตามความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
2. ไม่มีกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติไว้เป็นระเบียบปฏิบัติ
3. โดยทั่วไปใช้การสื่อสารด้วยวาจาแต่อาจจะมีหนังสือตามมาในภายหลังก็ได้
4. มีการสื่อสารตามช่องทางที่สะดวก โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด
5. การสื่อสารมักไม่เป็นไปตามระดับชั้น
6. การดำเนินการไม่มีระเบียบพิธีการ

ตัวอย่างเช่น การเชิญวิทยากรเพื่อให้ความรู้ในการฝึกอบรมหลักสูตรต่างๆ การประสานงานส่วนใหญ่แล้วจะประสานงานในรูปแบบไม่เป็นพิธีการก่อนเพื่อทราบช่วงเวลาของวิทยากรว่าที่สามารถมาเป็นวิทยากรในหลักสูตรนี้ได้หรือไม่ ถ้าวิทยากรตอบตกลงจึงจะทำหนังสือเรียนเชิญเป็นวิทยากรแบบเป็นทางการต่อไป

ข้อดีและข้อเสียของการประสานงานในรูปแบบไม่เป็นพิธีการ

ข้อดี

1. ทำให้มีการยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์
2. มีความคล่องตัวในการปฏิบัติ
3. สื่อสารด้วยการพูดสะดวกและรวดเร็ว
4. เกิดการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสะดวก
5. เลือกผู้รับการติดต่อสื่อสารได้ตามความถนัด
6. ดำเนินการได้โดยไม่เสียเวลากับระเบียบพิธีการ

ข้อเสีย

1. อาจเกิดการเลือกปฏิบัติเป็นแต่ละครณี
2. ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ
3. ไม่มีหลักฐานอ้างอิง
4. เกิดการสื่อสารผิดช่องทางและมีปัญหายุ่งยากตามมา
5. ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย
6. อาจดำเนินการตามอำเภอใจจนเกิดความเสียหาย

ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการประสานงานนั้น ส่วนใหญ่แล้วมักเป็นเรื่องของขนาดขององค์กร กล่าวคือ หากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ปัญหาในการประสานงานย่อมมีมากกว่าองค์กรขนาดเล็ก เนื่องจากการมีพื้นที่ของกรปฏิบัติงานและมีภารกิจ รวมทั้งความซับซ้อนขององค์กร และขอบเขตงานมากตามไปด้วย หลุยส์ จำปาเทศ (2526, น. 137-152) อธิบายไว้ว่าการประสานงานอาจเกิดปัญหาและอุปสรรคในหลายประการดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคจากผู้ประสานงาน ได้แก่ การขาดการวางแผนที่ดี ขาดการติดตามประเมินผล ขาดความรู้ความเข้าใจในงาน ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดเทคนิคในการประสานงาน เป็นต้น

2) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากผู้ร่วมงานหรือทีมงานซึ่งขาดความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ไม่เห็นคุณค่าของการทำงานร่วมกัน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือผู้ประสานงาน ขาดความรู้ความสามารถในงานนั้น ขาดการติดต่อสื่อสารและข้อมูลที่ดีในกลุ่ม ขาดการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบหรือการกำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบไม่เหมาะสม บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย หรือเกิดความขัดแย้งในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

3) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้บริหารหรือกระบวนการบริหาร ขาดการวางแผนร่วมกัน ขาดความร่วมมือตั้งแต่ต้น ขาดระบบการติดตามผล รวมทั้งการขาดการเสริมแรงหรือการให้กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ระบบการบริหารงานที่ซับซ้อน มีขั้นตอนมากเกินไป นโยบายหรือวัตถุประสงค์ไม่แน่นอน เป็นต้น

4) ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากระบบการทำงาน ซึ่งขาดการตั้งเป้าหมายที่ดีที่สามารถปฏิบัติได้ ขาดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ขาดการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงงาน เป็นต้น

ส่วนจุมพล หนีมพานิช (2531, น. 154-155) กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงานสามารถสรุปได้ใน 4 ประการดังต่อไปนี้

- 1) การกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบไม่ชัดเจน
- 2) ขาดการวางแผนและการติดตามประเมินผล
- 3) ขาดการวางแผนที่ดี
- 4) การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

สมิต สัตถุกร (2550) กล่าวว่าโดยทั่วไปสาเหตุใหญ่ของปัญหาในการประสานงานอันเป็นผลให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1) ขนาดขององค์การ องค์การมีขนาดใหญ่มากเท่าใด ความลำบากในการประสานงานก็ย่อมมีมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะองค์การขนาดใหญ่ย่อมมีการแบ่งงานออกเป็นหลายหน่วยงาน และหลายระดับ

2) การใช้ความชำนาญพิเศษในการปฏิบัติงาน อาจพบว่า นักบัญชีก็มุ่งทำงานให้ถูกต้องตามหลักการบัญชี นักกฎหมายก็มุ่งลักษณะการทำงานขององค์การไปในแง่กฎหมาย เป็นต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะทำให้บุคคลหรือกลุ่มผู้ชำนาญพิเศษเหล่านี้มองสิ่งต่างๆ ในแง่เดียวกัน เป้าหมายที่เป็นส่วนรวมขององค์การ เมื่อเป็นเช่นนี้การที่จะดึงเอาบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าวซึ่งมีความคิดเห็นเป็นเอกเทศให้มาประสานงานกันก็อาจจะกระทำไม่ได้โดยยากลำบากยิ่ง เพราะบุคคลเหล่านี้มักแยกตัวเป็นอิสระ และนิยมสร้างอาณาจักรของตนเองซึ่งเป็นการยากที่จะไปประสานงานกับเขาได้

3) ความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน ในปัจจุบันองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ มักจะนำเอาความรู้และวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้อยู่เสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเพื่อก้าวให้ทันกับความเจริญทางวิชาการ ฉะนั้น ถ้าวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การที่ตั้งไว้แน่นอนคงที่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานก็ย่อมเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก

นอกจากสาเหตุดังกล่าวแล้ว ความยากลำบากในการติดต่อสื่อสารการให้ข่าวสารก็มักเป็นสาเหตุที่เกิดขึ้นได้ เช่น การใช้ศัพท์เทคนิค ศัพท์วิชาการ ซึ่งไม่เป็นที่แพร่หลาย ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาไม่ความเข้าใจผิดในการประสานงานได้

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากเงื่อนไขปัจจัยหลายประการ ซึ่งโดยมากแล้ว มักเป็นปัจจัยในเรื่ององค์การ อันได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ การควบคุมและติดตามผลการดำเนินงาน หรือการประเมินผลและปัญหาในด้านผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งผู้ประสานงาน การประสานงานที่ดีและมีประสิทธิภาพทั้งภายในและภายนอกองค์การ จึงต้องเริ่มต้นด้วยการกำหนดนโยบาย การกำหนดแผนงานโครงการ การติดต่อสื่อสาร การประชุมปรึกษาหารือ เพื่อการแก้ไขปัญหาโดยการมีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนข้อมูล และการเรียนรู้ระหว่างกัน การควบคุมและการติดตามผลการปฏิบัติงาน รวมไปถึงขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย ซึ่งจะเป็นส่วนที่ทำให้การประสานงานเกิดประสิทธิผลมากที่สุด

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนา

ความหมายของการพัฒนา

การพัฒนา มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลากหลายท่าน ซึ่งผู้ศึกษาขอนำเสนอเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดังนี้

ป.อ. ปยุตโต (พระธรรมปิฎก, 2541) ได้อธิบายการพัฒนาที่ยั่งยืนว่า การพัฒนาที่ยั่งยืนมีลักษณะที่เป็นบูรณาการ (Integrated) คือทำให้เกิดเป็นองค์รวม (Holistic) หมายความว่า องค์ประกอบทั้งหลายที่เกี่ยวข้องจะต้องมาประสานกันครบองค์ และมีลักษณะอีกอย่างหนึ่ง คือ มีดุลยภาพ (Balance) หรือพูดอีกนัยหนึ่ง คือ การทำให้กิจกรรมของมนุษย์สอดคล้องกับกฎเกณฑ์ของธรรมชาติ

World Commission on Environment and Development (WCED) หรือเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ Brundtland Commission ได้ให้ความหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนดังนี้ Sustainable development is development which meets the needs of the present without compromising the ability of future generations to meet their own needs ซึ่งแปลได้ความว่า “การพัฒนาที่ยั่งยืนคือการพัฒนาที่เพียงพอกับความต้องการของชนรุ่นปัจจุบัน โดยไม่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา อย่างพอเพียงกับความต้องการของชนรุ่นต่อไป ในอนาคต” (พรสวรรค์ ธิมาศาสตร์, http://www.nhanet.or.th/newsletter_htdoc/nletter27_2.html)

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549, น. 4) ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาสังคมคือ การเปลี่ยนแปลงตามแผนของโครงสร้างสังคมของสังคมหนึ่งสังคมใด โดยขยายความดังต่อไปนี้

การเปลี่ยนแปลงตามแผน (Planned change) หมายถึงการพยายามจะเปลี่ยนแปลงสังคมโดยมีโครงการที่จะดำเนินการโครงการต่างๆ ในแต่ละโครงการจะมีรายละเอียดในเรื่อง เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ เวลาเริ่มต้น เวลาสิ้นสุดโครงการ แหล่งทุน สถานที่พัฒนา ผู้ร่วมโครงการ (ตามหลักการทำแผนที่จะต้องตั้งคำถาม what where why how who/whom) นี่หมายถึงประชาชนของประเทศหรือสังคม นั้นได้ใช้ความพยายามที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองเปลี่ยนแปลงสังคม ให้เป็นไปในทิศทางที่ตนต้องการเร็วหรือช้าอย่างไร ใช้ทรัพยากรที่ใด ใช้ความรู้ความสามารถ ของตนและของผู้อื่น เพื่อให้ตนฉลาดขึ้น มีความเป็นอยู่ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน เท่าที่จะเป็นไปได้

โครงสร้างสังคม นี่คือนั่นส่วนที่จะได้รับการเปลี่ยนแปลง สังคมที่จะมีการพัฒนาสังคม (social development) จะพยายามพัฒนาส่วนนี้ แต่ส่วนนี้คืออะไร ประกอบด้วยอะไรบ้าง ตอบอย่างย่อๆ ไว้ขั้นหนึ่งก่อนได้ว่า โครงสร้างสังคมประกอบด้วย 1) คนแต่ละคน 2) กฎระเบียบสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี 3) วัตถุประสงค์ของในสังคม พัฒนาคนแต่ละคนให้มีทั้งคุณภาพและคุณธรรม พัฒนากลุ่มคนให้มีความมั่นคงและมีประสิทธิภาพ พัฒนากฎระเบียบของสังคมให้เหมาะสม สมัยและเป็นธรรม และพัฒนาวัตถุประสงค์ให้อำนวยความสะดวกและความสุขแก่มนุษย์

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาสังคม คือ การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสังคมตามแผนของสังคมหนึ่งใด นั่นคือ การพัฒนาต้องมีการเปลี่ยนแปลง และเป็นการเปลี่ยนแปลงตามที่ต้องการเปลี่ยนแปลงกำหนดสิ่งที่จะเปลี่ยนแปลงคือ โครงสร้างสังคม ซึ่งประกอบด้วยคน ระเบียบสังคม และ วัตถุประสงค์ของ ทั้งที่ไม่ว่าคนเหล่านั้นจะเกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ การเมือง การศาสนา อนามัย การศึกษา หรือด้านอื่นๆ ก็รวมอยู่ในความหมายนี้ทั้งสิ้น

กระบวนการพัฒนาสังคม

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2549, น. 117-118) ได้ให้ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาไว้เป็นลำดับขั้นตอน แต่ในขณะเดียวกันก็กล่าวว่าลำดับขั้นตอนที่ให้มาส่วนไหนจะลำดับหนึ่ง สอง สาม ก็ต้องสุดแต่สภาพของสังคมที่จะนำความรู้นี้มาใช้

วิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานพัฒนา

1. ควรเริ่มต้นจากสภาพที่ประชาชนเป็นอยู่
2. สิ่งที่จะต้องพัฒนาเป็นลำดับแรกอาจเป็นด้านเศรษฐกิจ
3. ทุกสังคมมีความเป็นอยู่และความเป็นมาของตนอยู่แล้ว การที่เราจะเปลี่ยนแปลงจะต้องดำเนินการ ก. ละลายน้ำแข็ง (refreezing) ข. ทำการเปลี่ยนแปลง นำเอาสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่สิ่งเก่า และ ค. ทำให้สิ่งใหม่ฝังเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม เรียกว่า ขั้นทำให้เป็นก่อนน้ำแข็งใหม่ (Refreezing)
4. จะต้องพยายามสร้างวงใน คือ การพึ่งตนเอง (self reliance) ขึ้นมาก่อน แล้วจึงค่อยสร้างวงนอก คือ การพัฒนา (development) ขึ้นมาทีหลัง
5. กระบวนการดำเนินการจะเป็นกระบวนการทั้งสร้างความเจริญ (development) ไปพร้อมๆ กับการวิจัย โดยมีทั้งนักพัฒนาและชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วม หรือร่วมกันทำงาน เรียกว่า กระบวนการ PAR

6. การสร้างความเจริญจะต้องเป็นกระบวนการ BAN (Balance, Ability and Net working) คือ การสร้างความสามารถของชุมชนในการพึ่งตนเอง 5 ด้าน (TERMS) และความสามารถในการจัดการชุมชน (Community Management) การสร้างความสมดุลในแต่ละปัจจัยและความสมดุลระหว่าง 5 ปัจจัยนั้น และการสร้างเครือข่ายให้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

7. วิธีให้การศึกษาและการจัดระเบียบชุมชน (education and community organization) นั่นคือ การเน้นวิธีการให้การศึกษาอบรมแก่ชุมชนในทุกเรื่องที่จะทำการพัฒนา และการส่งเสริมการรู้จักตนเองของชุมชน การรวมตัวกันของประชากรในชุมชน เพื่อรับผิดชอบงานของชุมชน การวางแผนดำเนินงานการดำเนินการตอบแทน การประเมินการทำงาน ตลอดจนการตั้งกลุ่มคน หรือคณะกรรมการมาดูแลผลงานการพัฒนาที่ได้สร้างขึ้นมาแล้วของชุมชน เพื่อให้การพัฒนา มีความสุขยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาที่ยั่งยืนได้ในบริบทของแต่ละสังคมนั้น โดยเฉพาะของไทย เป็นการพัฒนาที่ต้องคำนึงถึงความเป็นองค์รวมของทุกๆ ด้านอย่างสมดุล บนพื้นฐานของทรัพยากรธรรมชาติ ภูมิปัญญา และวัฒนธรรม ด้วยการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกกลุ่ม ด้วยความเอื้ออาทร เคารพซึ่งกันและกัน ภายใต้การเปลี่ยนแปลง และ โครงสร้างของสังคมเพื่อที่จะสามารถบรรลุผลในด้านของการพึ่งตนเอง ด้านคุณภาพชีวิตที่ดี และอย่างเท่าเทียมกันในสังคม

4. แนวคิดเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพ

คำว่า “สิทธิ” มีนักวิชาการต่างๆ ได้ให้คำจำกัดความไว้อย่างต่างกันไป ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายไว้ว่า สิทธิ หมายถึง อำนาจอันชอบธรรม เช่น บุคคลมีสิทธิและหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญ

วิชญ์ เครืองาม (2530) สิทธิ (Right) หมายถึง อำนาจหรือประโยชน์อันมีกฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้แต่ความหมายนี้ เป็นความหมายโดยทั่วไปของสิทธิ สำหรับกลุ่มประเทศเสรี ยกเว้น กลุ่มประเทศคอมมิวนิสต์ ซึ่งได้ตีความคำว่า สิทธิ หมายถึง การที่บุคคลกระทำการใดๆ ได้ทั้งสิ้นเพื่อประโยชน์ของชนชั้นกรรมาชีพ คำว่า สิทธิ มีความเป็น 2 นัย คือ สิทธิทางกฎหมาย (Positive Rights) ได้แก่ อำนาจหรือประโยชน์กฎหมายสามารถรับรองและคุ้มครอง เช่น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บัญญัติรับรองสิทธิในทรัพย์สินของบุคคลไว้เป็นสิทธิที่บุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพต่อสิทธิของเราหากมีบุคคลอื่นมาเอาทรัพย์สินนั้นไปเสียจากการครอบครองของเจ้าของ กรรมสิทธิเจ้าของทรัพย์สินนั้นมีสิทธิฟ้องศาลเพื่อให้คุ้มครองสิทธิของตนได้กับ สิทธิทางศีลธรรม

(Moral Rights) ได้แก่ สิทธิที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดของคนทั่วไปว่า วิธีทางที่ถูกต้อง และเป็นธรรมในกรณีหนึ่งกรณีใดควรเป็นอย่างนั้นอย่างนี้ แต่วิธีที่ถูกต้องและเป็นธรรมในกรณีนั้นๆ อาจยังไม่มีรับรองคุ้มครอง หรือบังคับให้การเป็นไปตามสิทธิดังกล่าวนั้น

บทบัญญัติรัฐธรรมนูญ (วรพจน์ วิศรุตพิชญ์, 2543, น. 21) ได้ให้ความหมาย “สิทธิ” ไว้ว่าหมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลในอันที่จะกระทำการเกี่ยวข้องกับทรัพย์สินหรือบุคคลอื่น (เช่น สิทธิทางหนี้ กรรมสิทธิ์ ฯลฯ) เป็นต้นว่า อำนาจที่กฎหมายรับรองให้แก่บุคคลคนหนึ่งในอันที่จะเรียกร้องให้ผู้อื่นอีกคนหนึ่งหรือหลายคนกระทำการบางอย่างบางประการให้เกิดประโยชน์แก่ตน เช่น เรียกร้องให้เขาชำระเงินให้หรือซ่อมแซมกำแพงบ้านให้ หรือให้ละเว้นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น เรียกร้องให้ผู้ที่ขายกิจการให้แก่ตน ละเว้นจากการประกอบกิจการอย่างเดียวกันกับที่ขายให้แก่ตนในเมืองเดียวกันแข่งกับตน เป็นต้น

ศาลฎีกา (ประสิทธิ์ ปิวาวัฒนพานิช, 2545, น. 133) ได้อธิบายความหมายของสิทธิไว้ในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 124/2487 ว่า “พูดถึงเรื่องสิทธิ หากจะกล่าวโดยย่อและรวบรัดแล้วก็ได้แก่ ประโยชน์อันบุคคลมีอยู่ แต่ประโยชน์จะเป็นสิทธิหรือไม่ก็ต้องแล้วแต่ว่าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นมีหน้าที่ต้องเคารพ ประโยชน์นั้นก็เป็นสิทธิ กล่าวคือ ได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย” อย่างไรก็ตามมีข้อสังเกตประการหนึ่งว่า การที่กฎหมายรับรองว่าบุคคลมีสิทธิเช่นว่านั้นมิได้หมายความว่า บุคคลนั้นจะใช้สิทธิอย่างไรก็ได้ แต่จะต้องอยู่ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย

สิทธิ หมายถึงอำนาจหรือประโยชน์ที่กฎหมายให้ความคุ้มครองให้ หรือในทางนิติศาสตร์ และ กฎหมาย, สิทธิ หมายถึง สิทธิตามกฎหมายหรือศีลธรรม ที่จะทำหรือไม่ทำบางอย่าง หรือที่จะได้รับหรือไม่ได้รับบางอย่างในสังคมอารยะ (civil society) สิทธิทำหน้าที่เหมือนกฎในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (<http://th.wikipedia.org>)

กล่าวโดยสรุป “สิทธิ” หมายถึง ประโยชน์ที่ชอบธรรมของบุคคล ที่พึงจะได้รับการคุ้มครองจากกฎหมายในฐานะของพลเมืองของประเทศนั้น ๆ ซึ่งการใช้สิทธิของบุคคลจะต้องอยู่บนรากฐานของความถูกต้องและชอบโดยกฎหมาย

ส่วนคำว่า “เสรีภาพ” นั้น ได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันไป ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายว่า เสรีภาพ หมายถึง ความสามารถที่จะกระทำการใดๆ ได้ตามที่ตนปรารถนาโดยไม่มีอุปสรรคขัดขวาง

วิชฌู เครื่องาม (2530) เสรีภาพ (Liberty) หมายถึง สถานภาพของบุคคลที่ไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือหมายถึง อำนาจที่จะกระทำการโดยไม่อยู่ภายใต้การข่มขู่ของผู้ใด หรือหมายถึง อำนาจของบุคคลที่จะกระทำ หรือละเว้นการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งไม่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมาย กล่าวโดยสรุป เสรีภาพ ก็คือ ความมีอิสระที่จะกระทำการ หรือ จดเว้นกระทำการ

ใดๆ นั้นเองสิทธิ กับ เสรีภาพ จึงมีความหมายต่างกัน อย่างไรก็ตาม คำทั้งสองคำสามารถใช้แลกเปลี่ยนกันได้ หากว่า เสรีภาพใดมีกฎหมายรับรอง และคุ้มครอง เสรีภาพนั้นอาจเป็นสิทธิด้วย ดังที่มักมีผู้เรียกรวมๆ กันไปว่า สิทธิและเสรีภาพ

วรพจน์ วิศรุตพิชญ์ (2543, น. 22) ได้ให้ความหมายคำว่า “เสรีภาพ” ว่าหมายถึง อำนาจของบุคคลในอันที่จะกำหนดตนเอง โดยอำนาจนี้บุคคลย่อมเลือกวิถีชีวิตของตนได้ด้วยตนเองตามใจปรารถนา เสรีภาพจึงเป็นอำนาจที่บุคคลมีอยู่เหนือตนเอง

กล่าวโดยสรุป เสรีภาพ หมายถึง สภาวะที่บุคคลสามารถที่จะกระทำการต่างๆ ได้อย่างอิสระภายในเสรีภาพขั้นพื้นฐานที่กฎหมายกำหนดไว้ เช่น เสรีภาพในการแสดงออก เสรีภาพส่วนบุคคล เป็นต้น

หน้าที่ของรัฐต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชน

เมื่อบุคคลในรัฐมีสิทธิเสรีภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีบทกฎหมายรับรอง และคุ้มครองให้แล้วในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐ รัฐย่อมต้องมีหน้าที่เชื้ออำนาจให้บุคคลในรัฐได้รับประโยชน์ สม ดังสิทธินั้น หน้าที่ของรัฐดังกล่าว อาจแยกได้เป็น 2 ทาง คือ (พรชัย เลื่อนฉวี, 2546)

1. หน้าที่กระทำการ เมื่อบุคคลในรัฐมีสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด สิทธินั้นจะสมประโยชน์ ได้ก็ด้วยการกระทำของรัฐ บุคคลย่อมสามารถบังคับให้รัฐต้องดำเนินการเพื่อให้สิทธิของตนสมประโยชน์ได้ อย่างเช่น กรณีของสิทธิในการได้รับการศึกษา ซึ่งทำให้รัฐมีหน้าที่ในการจัดหาสถานศึกษาให้เพียงพอกับจำนวนประชากรที่อยู่ในวัยศึกษาเล่าเรียน เป็นต้น
2. หน้าที่ดเว้นกระทำการ สำหรับสิทธิเสรีภาพบางประการ เมื่อบุคคลในรัฐใดมีสิทธิเสรีภาพในการกระทำการใด บุคคลในรัฐนั้นย่อมกระทำการนั้นได้โดยอิสระปราศจากการแทรกแซงของรัฐ กล่าวคือ รัฐต้องเป็นฝ่ายดเว้นดำเนินการ เช่น เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น ในการนับถือศาสนา ในการชุมนุม หรือ เดินขบวน หากได้มีกฎหมายบัญญัติรับรองไว้ รัฐย่อมต้องมีหน้าที่ละเว้นการเข้าแทรกแซง หรือ ปรามปราม

ปรัชญาว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพ

พรชัย เลื่อนฉวี (2546) แนวความคิดที่ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของมนุษย์นี้มีกำเนิดหรือที่มาจากแนวความคิดในเรื่อง สิทธิตามธรรมชาติ (Natural Right) ซึ่งเป็นแนวความคิดในทางการเมือง หรือปรัชญาทางการเมือง ของชาวตะวันตก สำคัญ โดยย่อของแนวความคิดในเรื่อง สิทธิตามธรรมชาติ มีว่ามนุษย์ทั้งหลายเกิดมาเท่าเทียมกัน มนุษย์มีสิทธิบางประการที่ติดตัวมนุษย์

มาตั้งแต่เกิดจนกระทั่งถึงแก่ความตาย สิทธิดังกล่าวได้แก่สิทธิในชีวิต เสรีภาพในร่างกาย สิทธิในทรัพย์สิน และความเสมอภาคซึ่งเป็นสิทธิที่ไม่สามารถโอนให้แก่กันได้ และใครผู้ใดจะล่วงละเมิดมิได้ ถ้าหากเกิดการล่วงละเมิดอาจจะก่อให้เกิดอันตราย หรือกระทบกระเทือนเสื่อมเสียต่อสภาพของความเป็นมนุษย์ได้ความมุ่งหมายที่แท้จริงของนักปรัชญา หรือนักคิดในทางการเมืองที่เสนอความคิดเรื่องสิทธิตามธรรมชาติขึ้นมา เพื่อจำกัดอำนาจของรัฐ หรือ ผู้มีอำนาจปกครองรัฐ กล่าวคือ นักคิดในทางการเมืองเห็นว่า มีการขัดแย้งกันอยู่ตลอดเวลาระหว่างผู้อยู่ใต้อำนาจปกครองของรัฐ ซึ่งได้แก่ประชาชนพลเมืองทั้งหลายกับผู้มีอำนาจปกครองรัฐ ผู้อยู่ใต้อำนาจปกครองของรัฐพยายามดิ้นรนที่จะมีสิทธิเสรีภาพให้มากที่สุดเท่าที่จะมีได้ แต่ในขณะเดียวกัน ผู้มีอำนาจปกครองรัฐก็มีแนวโน้มที่จะใช้อำนาจอย่างเต็มที่เสมอ

มีผู้กล่าวว่า รัฐ หรือผู้มีอำนาจปกครองรัฐนั้น เปรียบเสมือนหนึ่งเป็นสิ่งชั่วช้า เลวทราม ที่มนุษย์จำเป็นต้องมีไว้ เพื่อการที่มนุษย์จะได้มีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมโดยสันติสุข ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจำกัดอำนาจของรัฐบาล หรือของผู้มีอำนาจปกครองรัฐ ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะรัฐนั้นเป็นสิ่งที่น่าสะพรึงกลัว และเป็นปกติวิสัยที่ผู้ใช้อำนาจรัฐมักจะใช้อำนาจเกินขอบเขตอยู่เสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น นักคิดในทางการเมืองจึงคิดค้นหาวิธีการที่จะจำกัดอำนาจของรัฐ หรือของผู้มีอำนาจปกครองรัฐ โดยกล่าวอ้างถึงสิทธิตามธรรมชาติ ว่าเป็นสิทธิที่มนุษย์มีติดตัวมาแต่กำเนิด รัฐ หรือผู้ปกครองรัฐจะล่วงละเมิดมิได้ ซึ่งต่อมาแนวความคิดในเรื่องสิทธิตามธรรมชาติดังกล่าว ได้มีการอธิบายขยายความจนกลายเป็นสิทธิในการจำกัดอำนาจรัฐ อาศัยแนวความคิดที่ว่าด้วยสิทธิตามธรรมชาติ ซึ่งมีสาระสำคัญว่ามนุษย์เราเกิดมาต่างก็มีสิทธิติดตัวบางประการที่รัฐ หรือผู้มีอำนาจปกครองรัฐ ไม่อาจล่วงละเมิดได้ ดังนั้นจึงอาจที่จะเปรียบได้ว่าระหว่างผู้ที่มีอำนาจปกครองรัฐ กับ ผู้อยู่ใต้อำนาจปกครองรัฐ ซึ่งได้แก่ ประชาชนพลเมือง มีอาณาเขตหนึ่งที่ห้ามมิให้ผู้ใช้อำนาจปกครองรัฐล่วงล้ำเข้าไปใช้อำนาจรัฐได้ เมื่อผู้ใช้อำนาจปกครองรัฐมีพันธะกรณีที่จะต้องดเว้นไม่ใช้อำนาจรัฐ จึงเท่ากับประชาชนพลเมืองของรัฐมีสิทธิในการจำกัดอำนาจนั่นเอง

สิทธิในการจำกัดอำนาจของรัฐนี้ เดิมก็ได้แก่ สิทธิในชีวิต เสรีภาพในร่างกาย สิทธิในทรัพย์สินและความเสมอภาค ซึ่งต่อมามีการขยายความหมายครอบคลุมไปถึง สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันไม่ให้ถูกจับกุมคุมขังโดยอำเภอใจ สิทธิที่จะไม่ถูกล่วงละเมิดในเคหสถาน สิทธิที่จะมีเสรีภาพในการเคลื่อนย้ายถิ่นที่อยู่ สิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร สิทธิเสรีภาพในความคิดเห็น และสิทธิเสรีภาพในการนับถือศาสนาสิทธิเสรีภาพในทางเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่ สิทธิในทรัพย์สิน และเสรีภาพในการประกอบการค้า เป็นต้น กล่าวโดยสรุป สิทธิ และเสรีภาพของประชาชนตาม

ความหมายดั้งเดิมคือ สิทธิในการจำกัดอำนาจของรัฐ นั่นเองการที่มนุษย์เรามีความเชื่อว่าประชาชนมีสิทธิในการจำกัดอำนาจของรัฐ หรือรัฐมีพันธะกรณีที่จะไม่ล่วงละเมิดสิทธิ และเสรีภาพบางประการของประชาชนนั้นอาจกล่าวได้ว่ามีสาเหตุสืบเนื่องมาจากแนวความคิดในทางกฎหมายธรรมชาติ อันตรงกันข้ามกับแนวความคิดในทางกฎหมายฝ่ายบ้านเมือง

ดังนั้นคำว่า “สิทธิและเสรีภาพ” มีความเชื่อมโยงกัน เพราะมักจะใช้คู่กันบ่อยครั้ง โดยสิทธิและเสรีภาพของปัจเจกบุคคลแต่ละคนภายในสังคมนั้น จะต้องได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้สิทธิและเสรีภาพนั้นได้ตามใจปรารถนา

5. ความรู้เกี่ยวกับอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

ความหมายของอาสาสมัคร

กฤษฎี ปิ่นนิล (2546, น. 22) ให้ความหมายของ อาสาสมัคร ว่า หมายถึง ผู้ที่อุทิศตนแก่สังคม เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม และผู้ทุกข์ยากเดือดร้อน โดยไม่หวังผลตอบแทนในการทำงาน

เลอพงศ์ สอนสังข์ (2549, น. 14) ให้ความหมายว่า อาสาสมัคร คือผู้ที่มีความสมัครใจ มีจิตใจและมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์และช่วยเหลือผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อนในด้านต่างๆ ในสังคม โดยไม่มีการคิดถึงค่าตอบแทนหรือผลประโยชน์ตอบแทนแต่อย่างใด

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2543, น. 1 อ้างถึงใน <http://www.openbase.in.th/files/05-บทที่2.doc>) ได้วิเคราะห์ว่า อุดมการณ์อาสาสมัครจะต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. เป็นการบำเพ็ญประโยชน์ต่อส่วนรวม มิใช่เพื่อส่วนตัว
2. เป็นการกระทำที่เป็นไปโดยความสมัครใจ อะไรก็ตามถ้าทำโดยมิใช่ความสมัครใจ หรือมีการบังคับทำให้ถือว่าเป็นการทำลาย Spirit ของ “งานอาสาสมัคร”
3. เป็นการกระทำที่ไม่มุ่งหวังผลตอบแทนในรูปของสินจ้างรางวัล การทำงานต้องถือหลักว่า ไม่เป็นการจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้ควรเพียงพอแก่การยังชีพเท่านั้น
4. เป็นการอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และเวลาให้ส่วนรวม มิใช่อุทิศกำลังทรัพย์ การบริจาคทรัพย์ มิใช่การอาสาสมัครถือเป็นการให้ทาน มิใช่ Spirit ของอาสาสมัคร

สมพร เทพสิทธิ (2541, น. 1, 38-40) ให้ความหมายไว้ว่า อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง ผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคม โดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน

โดยที่อาสาสมัครมีบทบาทที่สำคัญในการส่งเสริมให้ผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อน การแก้ไขปัญหาสังคมและการพัฒนาสังคม อาสาสมัครจึงจำเป็นต้องปรับตัวและพัฒนาตนเองเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง หากไม่สามารถปรับตัวและพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสถานการณ์ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ก็จะไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและปณิธานที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทิศทางการพัฒนางานอาสาสมัครในสังคมไทย

1. รัฐบาลควรให้การสนับสนุนงานอาสาสมัครอย่างจริงจัง โดยการพัฒนาอาสาสมัครให้มีความรู้ ความสามารถ มีอุดมคติ มีคุณธรรม เพื่อจะได้เป็นกำลังในการส่งเสริมให้ผู้มีปัญหา การแก้ไขปัญหาสังคม การพัฒนาสังคม การพัฒนาองค์กร และการส่งเสริมความมั่นคงของชาติ
2. จัดทำแผนพัฒนางานอาสาสมัครแห่งชาติ โดยกำหนดนโยบาย เป้าหมาย แนวทาง และโครงการส่งเสริมงานอาสาสมัครไว้ให้ชัดเจน ควรกำหนดนโยบายการพัฒนางานอาสาสมัครในแผนพัฒนางานเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
3. จัดตั้งองค์กรอาสาสมัครระดับชาติ เช่น คณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานอาสาสมัครแห่งชาติ ประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้อง มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย แผนงาน ส่งเสริมประสานงานติดตามผลงานอาสาสมัครของหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน
4. จัดตั้งสถาบันหรือศูนย์อบรมอาสาสมัคร ทั้งในระดับชาติและระดับจังหวัด จัดให้มีการฝึกอบรมอาสาสมัครประเภทต่างๆ เพื่อให้อาสาสมัครเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีอุดมคติ และคุณธรรม
5. จัดตั้งศูนย์อาสาสมัครระดับชาติและระดับจังหวัดจัดให้มีการจดทะเบียนอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จัดให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่มีความสนใจและความถนัด
6. จัดทำทำเนียบอาสาสมัครทั่วประเทศ เพื่อสะดวกในการติดต่อประสานงานกัน และการส่งเสริมสนับสนุนซึ่งกันและกันระหว่างอาสาสมัครด้วยกันเอง ระหว่างอาสาสมัครกับหน่วยงานต้นสังกัด ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน
7. จัดทำคู่มือปฏิบัติงานสำหรับอาสาสมัครประเภทต่างๆ เพื่อช่วยให้อาสาสมัครได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน สังคม และประเทศชาติ

8. ประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครให้เป็นที่แพร่หลาย ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับของหน่วยราชการต่างๆ และประชาชนโดยทั่วไป

9. จัดให้มีสวัสดิการ ส่งเสริมขวัญและกำลังใจ และให้การยกย่องอาสาสมัครที่ปฏิบัติงานด้วยความเข้มแข็ง เสียสละ มีผลงานดีเด่นที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

10. ส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานอาสาสมัคร (Volunteer management) แก่หน่วยราชการและองค์กรเอกชนที่มีอาสาสมัคร เพื่อให้การบริหารงานอาสาสมัครมีประสิทธิภาพและได้ประสิทธิผล เช่น ในเรื่องการคัดเลือกอาสาสมัคร การฝึกอบรมอาสาสมัคร การมอบหมายงานให้อาสาสมัครปฏิบัติ การติดตามประเมินผล การยกย่องและการให้กำลังใจแก่อาสาสมัคร

11. ขยายการจัดงานวันอาสาสมัครให้เป็นงานระดับชาติโดยให้มีการจัดงานวันอาสาสมัครในจังหวัดต่างๆ ทั่วประเทศเพื่อส่งเสริมสนับสนุนบทบาทและความสำคัญของอาสาสมัคร ให้การยกย่องอาสาสมัครที่มีผลงานดีเด่นในการทำประโยชน์ให้แก่ประชาชน สังคม และประเทศชาติ

12. ปลุกฝังจิตวิญญาณของอาสาสมัคร (Spirit of volunteer) ในบุคคลกลุ่มต่างๆ รวมทั้งประชาชนและเยาวชน เพื่อให้มีจิตวิญญาณในการทำงานเพื่อสังคมด้วยใจสมัคร โดยไม่หวังผลตอบแทนที่เป็นเงิน มีความสุขและความภาคภูมิใจในการทำงานเพื่อความสุขของผู้อื่น และเพื่อประโยชน์ของสังคม หากนักการเมือง ข้าราชการ ประชาชนและเยาวชนมีจิตวิญญาณ ของอาสาสมัครก็จะปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมด้วยความเสียสละ

กล่าวโดยสรุป การที่จะพัฒนางานของอาสาสมัครได้นั้นจำเป็นที่ ทุกฝ่ายต้องเห็นความสำคัญและ มีความตั้งใจที่จะให้อาสาสมัครได้มีพัฒนาการที่ดี และสามารถที่จะปฏิบัติงานของการเป็นอาสาสมัครในแต่ละหน่วยงานได้ ไม่ใช่เฉพาะบทบาท และหน้าที่ของหน่วยงานใด หน่วยงานหนึ่งเท่านั้น ต้องอาศัยความร่วมมือในทุกฝ่าย และเห็นประโยชน์ร่วมกัน จึงจะสามารถช่วยให้งานอาสาสมัครพัฒนาไปในทิศทางที่ดี และยั่งยืนต่อไป

ความสำคัญของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (อสม.)

1. "อาสาสมัคร" คือ

อาสาสมัคร (Volunteer) หมายถึง การเลือกกระทำความดีต่างๆ ที่เห็นว่าเป็นสิ่งสมควรกระทำและเป็นความรับผิดชอบต่อสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงินทอง และการกระทำนี้

ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ ซึ่งจากเรื่องนี้ จะเห็นว่า "อาสาสมัคร" มีองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ คือ

ประการที่ 1 การเลือกด้วยความสมัครใจ อันเป็นการเน้นเจตจำนงที่เป็นอิสระที่จะกระทำหรือไม่กระทำในสิ่งใด ๆ

ประการที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การกระทำที่มุ่งมันเป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นซึ่งเป็นที่พึงประสงค์ของกลุ่มคนบางกลุ่ม หรือสังคมส่วนใหญ่มากก็ได้ และอาจรวมถึงตนเองด้วย

ประการที่ 3 การไม่หวังกำไรเป็นเงินทอง หมายถึง ไม่ได้หวังผลรายได้ทางเศรษฐกิจ แต่อาจรับเป็นรางวัลหรือค่าใช้จ่ายทดแทนที่ได้ใช้จ่ายไปแต่อย่างไรก็ไม่อาจเทียบได้กับค่าของสิ่งที่กระทำลงไป

ประการที่ 4 ไม่ใช่ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่ หมายถึง สิ่งที่ทำนั้นอยู่นอกเหนือความจำเป็นหรือการคาดหวังว่าจะต้องทำ (ลักษณะการกระทำที่ไม่ถือว่า เป็นการอาสาสมัคร เช่น การทำงาน ที่ได้รับค่าจ้าง ภาระงานที่ต้องทำตามหน้าที่นี้ การดูแลครอบครัวตนเอง ความรับผิดชอบฐานะที่เป็นพลเมือง เช่น การไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น)

พลังของการเป็นอาสาสมัคร มีอยู่ดั้งเดิมในสังคมไทย เห็นได้จากความมีน้ำใจไมตรี การร่วมมือกันทำกิจกรรมทางสังคมของชุมชนที่สำคัญๆ เช่น การลงแขกเกี่ยวข้าว กลุ่มเหมืองฝาย กลุ่มฅาปนกิจ ฯลฯ ที่ผู้คนในสังคมมีให้ต่อกันที่ยังพอมิให้เห็นได้ในสังคมไทย สิ่งเหล่านี้หากได้รับการฟื้นฟูส่งเสริมและพัฒนา น่าจะเป็นการดึงเอาพลังน้ำใจกลับสู่สังคมไทยอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดทัศนคติการร่วมมือกัน และพัฒนา เป็นวิถีการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคมไทยที่มีความรู้สึก รักและใส่ใจต่อเพื่อนร่วมชาติของเราใส่ใจต่อสิทธิและหน้าที่ความเป็นพลเมือง ซึ่งพลังอาสาสมัครนี้จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของพลเมืองในทุกๆ ด้าน

2. องค์การสหประชาชาติ และรัฐบาลไทยให้ความสำคัญต่องานอาสาสมัคร

สมัชชาแห่งสหประชาชาติได้กำหนดปีคริสต์ศักราช 2001 เป็นปีอาสาสมัครสากล เพื่อเน้นถึงความสำคัญของงานอาสาสมัครและกระตุ้นให้ผู้คนในสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจและองค์การเอกชน ได้หาแนวทางที่จะส่งเสริมสนับสนุน ยกย่องและสร้างความเข้มแข็งให้แก่งานอาสาสมัครทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และสาธารณชน

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2543 เห็นชอบตามที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เสนอให้ประเทศไทยจัดกิจกรรมต่อเนื่องในโอกาสปีอาสาสมัครสากลและกำหนดให้วันที่ 21 ตุลาคมของทุกปี อันตรงกับวันคล้ายวัน พระราชสมภพสมเด็จพระ

พระศรีนครินทราบรมราชชนนี ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้เป็นวัน สังคมสงเคราะห์แห่งชาติเป็นวัน อาสาสมัครไทย1

ในโอกาสปีอาสาสมัครสากลและวันอาสาสมัครไทย รัฐบาลพร้อมด้วย หน่วยงาน องค์การที่มีอาสาสมัครและบรรดาอาสาสมัครทั้งหลายจึงได้ประกาศปณิญาอาสาสมัครไทย เพื่อ แสดงเจตนารมณ์และพันธกิจที่จะส่งเสริมงานอาสาสมัครให้มีความเจริญก้าวหน้าตลอดจน ส่งเสริมบทบาทการปฏิบัติการกิจของอาสาสมัครให้มีประสิทธิภาพเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชน สังคมและประเทศชาติยิ่งขึ้น

3. อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (อสม.)

อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ หรือ อสม. คือ บุคคลผู้เสียสละและมีความ ตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนแต่อย่างใด ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถในการป้องกันรักษา หรือระวังรักษาอำนาจอันชอบ ธรรมของตนเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นให้การรับรองไว้

หรืออีกนัยหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า "อสม. คือ ผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้สมาชิกใน ชุมชนของเราสามารถป้องกันรักษาสิทธิและเสรีภาพอันชอบธรรมของตนอย่างรู้เท่าทันคน ไม่ให้ ผู้อื่นเอารัด เอาเปรียบ"

ที่มาของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

1. อสม. กำหนดไว้ในเบื้องต้นให้ดำเนินการในพื้นที่โครงการร่วมระหว่าง กรมคุ้มครอง สิทธิและเสรีภาพกับสถาบันการศึกษาโดยกำหนดให้มีตำบลละ 20 คน โดยศูนย์วิจัยและพัฒนา อาชญาวิทยาและกระบวนการยุติธรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และมหาวิทยาลัยสวนกุมภาณ เป็นผู้รับสมัครและคัดเลือกจาก สมาชิกของชุมชนต่างๆ ตำบลละ 20 คน ซึ่งคัดเลือกจาก ผู้สมัครใจ มีความสามารถในการประสานงาน การถ่ายทอดความรู้และเป็นผู้ที่ชาวบ้านให้ความ เคารพนับถือ

2. ภายหลังที่ได้มีการคัดเลือกและสรรหา อสม. ตำบลละ 20 คน จากทุกจังหวัดใน พื้นที่โครงการแล้ว ได้จัดให้มีการอบรมอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ (อสม.) เพื่อเป็นการ เตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

- ระยะเวลาการอบรม 2 วัน

- ผู้ให้การอบรม ได้แก่ วิทยาการอาสาศัมครคุ้มครองสิทธิและ เสรีภาพของแต่ละจังหวัด (วิทยาการระดับจังหวัดคัดเลือกและสรรหาโดยทีมที่ปรึกษาในแต่ละจังหวัด)

3. หลังจาก อสภ. ผ่านการอบรมแล้ว อสภ. สามารถปฏิบัติงานในชุมชน โดยผู้แทน ยุติธรรมจังหวัด ผู้แทนกระทรวงยุติธรรมในส่วนกลาง และหน่วยงานพันธมิตรจะเข้าไปเยี่ยมให้กำลังใจ และสนับสนุนการทำงานของ อสภ. ตามควรแก่กรณี

โครงการที่อาสาศัมครฯได้เข้ารับการอบรม

1. โครงการเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายยุติธรรมชุมชน ในการดำเนินโครงการ เป้าหมายหลักคือ การพัฒนา และขยายเครือข่ายอาสาศัมครยุติธรรมชุมชน โดยจะใช้แนวทางการพัฒนาความรู้ตามประเด็นเนื้อหาต่างๆ ดังนี้

- ระบบการระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง ทั้งในระดับหมู่บ้าน และ ตำบล

- ระบบการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ ของประชาชนตามรัฐธรรมนูญ

- บทบาท หน้าที่ของอาสาศัมครยุติธรรมชุมชน ในการระงับข้อพิพาท การจัดการความขัดแย้ง และการสร้างระบบคุ้มครองสิทธิเสรีภาพขึ้นภายในชุมชน

2. โครงการส่งเสริมการจัดการความขัดแย้งของชุมชนโดยการมีส่วนร่วมของประชาชน

- กระบวนการพัฒนาศักยภาพของเครือข่าย สำหรับกระบวนการพัฒนาศักยภาพของเครือข่าย โดยแกนประสานเครือข่าย / อาสาศัมครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ เป็นตัวแทนในการเชื่อมต่อการดำเนินงาน ดังนั้นจึงมีการเตรียมความพร้อมของอาสาศัมครเพื่อทำหน้าที่เป็นวิทยาการกระบวนการของแกนประสานเครือข่าย การเตรียมความพร้อมในการทำหน้าที่เป็นวิทยาการกระบวนการ เพราะถือว่าวิทยาการกระบวนการจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ โดยต้องทำหน้าที่เป็นผู้ค้นหาศักยภาพของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อนำศักยภาพไปใช้ประโยชน์ในลักษณะ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมรับผิดชอบ และเป็นผู้เอื้อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ การคิดเชิงระบบ และทักษะการเรียนรู้ได้

- การส่งเสริมการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน การเฝ้าระวัง และการแก้ไข ปัญหาความขัดแย้งในชุมชน โดยวิทยาการกระบวนการเป็นผู้คิด ริเริ่มการจัดกิจกรรมในพื้นที่และมีประชาชนที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรม ภายใต้การสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของกรมคุ้มครองสิทธิ

และเสรีภาพ นอกจากนี้วิทยากรกระบวนการยังทำหน้าที่เป็นผู้ระดมทรัพยากรที่มีอยู่ในพื้นที่ในการช่วยสนับสนุนการจัดกิจกรรมในพื้นที่ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดกิจกรรมได้

แกนประสานเครือข่ายยุติธรรมชุมชนและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

แกนประสานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน หมายถึง อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ของกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ซึ่งเป็นบุคคลผู้เสียสละและมีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม โดยไม่หวังผลตอบแทนแต่อย่างใด ในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจและสามารถในการป้องกันรักษา หรือระวังรักษาอำนาจอันชอบธรรมของตนเกี่ยวกับสิทธิและเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญและกฎหมายอื่นให้การรับรองไว้

หรือ กล่าวได้ว่า แกนประสานเครือข่ายยุติธรรมชุมชน คือ ผู้สนับสนุนและส่งเสริมให้ญาติพี่น้องของเราสามารถป้องกันรักษาสิทธิและเสรีภาพอันชอบธรรมของตนอย่างรู้เท่าทันคน ไม่ให้ผู้อื่นเอารัด เอาเปรียบ”

พลังของการเป็นอาสาสมัคร มีอยู่มานานในสังคมไทย เห็นได้จากความมีน้ำใจของคนในสังคมในการทำกิจกรรม เช่น การลงแขกเกี่ยวข้าว กลุ่มเหมืองฝาย กลุ่มฌาปนกิจ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้หากได้รับการฟื้นฟูส่งเสริมและพัฒนา จะเป็นการดึงเอาพลังน้ำใจกลับสู่สังคมไทยอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดคนในสังคมไทยมีความรู้สึกรักและเอาใส่ใจต่อเพื่อนร่วมชาติของเรา เอาใส่ใจต่อสิทธิและหน้าที่ความเป็นพลเมือง ซึ่งพลังอาสาสมัครนี้จะนำไปสู่การมีส่วนร่วมของพลเมืองในทุกๆ ด้าน

วัตถุประสงค์ในการจัดตั้งแกนประสานเครือข่าย

1. เพื่อเป็นสื่อกลางในการประสานงานระหว่างกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพกับประชาชนในชุมชนของตนเอง
2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการส่งเสริมสิทธิและเสรีภาพ การคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง
3. เพื่อเป็นตัวแทนในการประชาสัมพันธ์เรื่องการส่งเสริม การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง

บทบาทหน้าที่ของแกนประสานต่อชุมชน

- 1) เป็นผู้ประสานงานระหว่างชุมชนกับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การระงับข้อพิพาท และการจัดการความขัดแย้ง รวมทั้งสามารถแนะนำให้ประชาชนผู้ประสบปัญหารู้จักช่องทางการขอความช่วยเหลือเพื่อแก้ไขปัญหา
- 2) ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้- เข้าใจ ว่าถ้ามีปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพ การระงับข้อพิพาท และการจัดการความขัดแย้งจะสามารถป้องกันและแก้ไขได้อย่างไร
- 3) เป็นผู้ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ และกระตุ้นให้ประชาชนรู้ - เข้าใจ และตระหนักในเรื่องสิทธิเสรีภาพ และการจัดการความขัดแย้ง
- 4) เป็นผู้แจ้งข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่เกิดความไม่เป็นธรรมในชุมชน
- 5) สร้างเครือข่ายการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพและการจัดการความขัดแย้งภายในชุมชน

พันธกิจของเครือข่ายและอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ปี 2549

ในปี 2549 ได้กำหนดไว้ 4 พันธกิจหลัก อันประกอบด้วย

พันธกิจที่ 1 การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชน

พันธกิจที่ 2 การชี้ช่องทางแก่ประชาชนที่ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือเมื่อถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ

พันธกิจที่ 3 การจัดการความขัดแย้งในชุมชน

พันธกิจที่ 4 การตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นและหลักฐานของผู้เสียหาย จำเลย และพยาน ในคดีอาญา ที่ขอความช่วยเหลือ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

พันธกิจที่ 1 การเผยแพร่ความรู้ด้านสิทธิและเสรีภาพแก่ประชาชน

1. เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับงานยุติธรรมชุมชนที่ได้รับมอบหมายจากกระทรวงยุติธรรม
2. จัดบอร์ดประชาสัมพันธ์กิจกรรมของเครือข่ายและอาสาสมัครฯ ที่ได้ทำกิจกรรมร่วมกัน
3. แจกสื่อเผยแพร่ที่ได้รับจากหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงยุติธรรม อาทิ หนังสือเผยแพร่ต่างๆ สติกเกอร์ แผ่นพับ แก่ประชาชนที่สนใจ
4. ออกเสียงตามสาย และ รายการวิทยุชุมชน โดยการเปิดม้วนเทปและแผ่นซีดี

5. เผยแพร่ความรู้ในเรื่องสิทธิเสรีภาพและความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมาย โดยการ จัดกิจกรรม หรือ จัดประชุมกลุ่มย่อยในชุมชน

6. ให้คำแนะนำ หรือชี้ช่องทางแก่ผู้ที่ถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ

7. ให้คำแนะนำเบื้องต้น ที่เกี่ยวกับสิทธิเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ

พันธกิจที่ 2 การชี้ช่องทางแก่ประชาชนที่ร้องทุกข์หรือขอความช่วยเหลือ เมื่อถูกละเมิดสิทธิเสรีภาพ

1. ติดต่อด้วยตนเองได้ที่

- ศูนย์บริการร่วมกระทรวงยุติธรรม ชั้น 22
- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม ชั้น 15
- คลินิกยุติธรรม
- พนักงานคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพซึ่งประจำอยู่ที่สำนักงานยุติธรรมจังหวัด
- อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

2. ติดต่อทางโทรศัพท์ / Hotline (กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม)

3. ติดต่อทางจดหมาย จ่าหน้าซองถึง กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม
ชั้น 15 อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ถนนแจ้งวัฒนะ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11120

4. ติดต่อทางตู้ ปณ. 3 ปณ.จ. หลักสี่ กรุงเทพฯ 10210

5. ติดต่อทางเว็บไซต์ www.rlpd.moj.go.th หรือ E-Justice Clinic

6. ติดต่อทางเครือข่ายยุติธรรมชุมชน

7. ติดต่อทางผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ในชุมชน (ถ้ามี)

พันธกิจที่ 3 การจัดการความขัดแย้งในชุมชน

1. ด้านการป้องกันข้อพิพาทและความขัดแย้งไม่ให้เกิดขึ้นภายในชุมชนทำหน้าที่เป็น

1.1 ผู้ให้ ได้แก่

- การแบ่งปันทรัพยากร แบ่งปันความรู้
 - การปกป้อง ชุมชนใดไม่สามารถอยู่อย่างสงบได้ถ้าชุมชนใกล้เคียงตนไม่สงบ
- ด้วย ความสงบที่แท้จริงอยู่ที่ความสงบร่วมกัน
- การเคารพ ความแตกต่างของแต่ละคน การเห็นคุณค่าซึ่งกันและกัน
 - การส่งเสริมเสรีภาพที่จะปกครองตนเอง และสามารถที่จะควบคุม

- ชีวิตของตนเอง เสรีภาพในการร่วมคิด ร่วมทำ ภายใต้การอยู่ร่วมกันอย่าง
สมานฉันท์

- การช่วยทำให้คนได้บรรลุความต้องการของเขาเองได้

1.2 ผู้สอน ได้แก่

- ให้ทักษะแก่ชุมชนในการจัดการกับความขัดแย้ง สอนให้รู้จักวิธีการจัดการกับ
ความแตกต่างที่ดีกว่าได้ด้วยการช่วยให้คนได้เรียนรู้คุณค่า มุมมอง และทักษะใหม่ๆ

- ทำให้ความรุนแรงเป็นสิ่งที่ไม่ชอบธรรม สอนให้รู้ว่าการแก้ไขข้อพิพาทโดยใช้
ความรุนแรงเป็นสิ่งที่ไม่ได้ช่วยแก้ปัญหาอะไรได้

- สอนถึงความใจกว้าง การให้ความเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่สำคัญใน
ทุกคน

- สอนเรื่องการแก้ปัญหาาร่วมกัน การช่วยสร้างวัฒนธรรมความร่วมมือและความ
ขัดแย้งที่สร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมของการร่วมกันอย่างแท้จริง

1.3 ผู้เชื่อมประสาน ได้แก่

- การสร้างสายสัมพันธ์โดยการใช้การสื่อสาร ความไว้วางใจ และความสัมพันธ์
นำไปสู่การแบ่งปัน การช่วยเหลือและการพูดคุย

- สร้างกิจกรรมร่วมเพื่อสร้างมิตรภาพ

- การสร้างเสริมการสนทนาแลกเปลี่ยนที่แท้จริงทำได้ทุกวันระหว่างคู่ที่มี
โอกาสจะขัดแย้งกัน เช่น สามเณรภรรยา เพื่อนบ้านที่ไม่ลงรอยกัน เป็นต้น

2. ด้านการแก้ไขหรือจัดการข้อพิพาท หรือความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในชุมชนทำหน้าที่เป็น

2.1 ผู้ไกล่เกลี่ย สามารถช่วยประนีประนอมผลประโยชน์ของคู่กรณีได้

- ทุกคนสามารถเป็นผู้ไกล่เกลี่ย จะต้องไม่ตัดสินว่าใครเป็นฝ่ายถูก
และใครเป็นฝ่ายผิด แต่พยายามเข้าถึงแก่นสำคัญของความขัดแย้ง คือ ผลประโยชน์ของแต่ละฝ่าย
ความต้องการ ความกังวล ความกลัว และความหวังของพวกเขา

- นำคู่กรณีมาคุยกัน

- อำนาจการสื่อสาร ช่วยให้แต่ละฝ่ายเข้าใจว่าอีกฝ่ายกำลังพูดอะไรและขอ
อะไร

- ช่วยคนให้หาทางออกของปัญหา ข้อตกลงที่พอใจร่วมกันทั้งสองฝ่ายผู้ตัดสิน
เราทุกคนต่างมีศักยภาพที่จะเป็นผู้ตัดสิน เป้าหมายของการตัดสินไม่ได้อยู่เพียงว่าใครถูกและใคร
ผิด แต่เป็นการรักษาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้เสียหายและต่อชุมชน

- การตัดสินใจโดยใช้กฎหมายทางสังคม เป็นบทลงโทษเพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งที่รุนแรง

2.2 การส่งเสริมความยุติธรรม

- การสนับสนุนการเจรจาพูดคุยกัน การสนับสนุนการตกลงจากการเจรจาในทุกโอกาสที่เป็นไปได้และเหมาะสม

2.3 การเป็นผู้ปรับสมดุล อำนาจที่ไม่สมดุลมักจะนำมาซึ่งการละเมิดสิทธิและความยุติธรรม

- ช่วยนำคนที่มีอำนาจมาสู่การพูดคุยเจรจากัน

- สร้างประชาธิปไตยแบบร่วมมือ

- การสนับสนุนปฏิบัติการสันติวิธี การสนับสนุนของชุมชนเป็นกลไกหลักที่ปฏิบัติการในการสร้างความสมดุล

2.4 การเป็นผู้เยียวยา ซ่อมแซมความสัมพันธ์ที่สึกหรอ

- การสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม

- การรับฟังและยอมรับ การรับฟัง การให้ความสนใจเต็มที่ต่อผู้ที่ผิดหวังเท่าที่เขาจะมีอะไรจะพูด และการยอมรับความจริงที่เกิดขึ้นเป็นการเสริมประสิทธิภาพของการรับฟัง

- การส่งเสริมการขอโทษ การกล่าวขอโทษอย่างจริงใจมีบทบาทสำคัญในการช่วยเยียวยาแผลทางอารมณ์ และฟื้นฟูความสัมพันธ์ที่สึกหรอ

3. ด้านการควบคุมมิให้ข้อพิพาทหรือความขัดแย้งทวีความรุนแรง

3.1 การใช้พยานเข้ามามีส่วนช่วยในการจัดการความขัดแย้ง ให้ความสนใจในการหาพยานรอบข้าง

3.2 การสร้างบ้านยุติธรรมขึ้นภายในชุมชน โดยใช้บทบาทในลักษณะโครงสร้างกรรมกร กำหนดขอบเขตของการต่อสู้ สร้างกฎเพื่อการต่อสู้ที่ยุติธรรม ไม่ใช้อำนาจในการตัดสินใจ

3.3 อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ สร้างเสริมให้ชุมชนเกิดความสมานฉันท์ ผนวกสนับสนุนการให้อภัยกัน การรู้จักขอโทษ และสร้างเครือข่ายภาคีในการทำงานร่วมกัน

พันธกิจที่ 4 การตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นและหลักฐานของผู้เสียหาย จำเลย และพยาน ในคดีอาญา ที่ขอความช่วยเหลือ

1. กรณีการขอรับค่าเสียหาย / ค่าตอบแทนในคดีอาญา

1.1 สำหรับผู้เสียหาย

คุณสมบัติของผู้เสียหายในคดีอาญาที่มีสิทธิขอรับค่าเสียหาย

ผู้เสียหายในคดีอาญา หมายถึง ผู้ที่ได้รับความเสียหายแก่ชีวิต หรือร่างกาย หรือจิตใจ อันเกิดจากการกระทำของผู้อื่น โดยที่ตนมิได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดนั้น ตามฐานความผิด ต่อไปนี้

- (1) ความผิดฐานกระทำชำเรา
- (2) ความผิดฐานฆ่าผู้อื่น
- (3) ความผิดฐานทำร้ายร่างกายผู้อื่น
- (4) ความผิดฐานทำแท้ง
- (5) ความผิดฐานทอดทิ้งเด็ก คนชรา

ผู้เสียหายในคดีอาญาจะได้รับ

- (1) ค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการรักษาพยาบาล
- (2) ค่าตอบแทนในกรณีที่ผู้เสียหายถึงแก่ความตาย
- (3) ค่าขาดประโยชน์ในการทำมาหากินในระหว่างไม่สามารถประกอบอาชีพได้

2. กรณีขอรับการคุ้มครองในคดีอาญา

คุณสมบัติของพยาน

พยาน หมายถึง บุคคลซึ่งจะมาให้หรือได้ให้ข้อเท็จจริง ต่อพนักงานสืบสวน พนักงานสอบสวน พนักงานอัยการหรือศาลในการดำเนินคดีอาญา แต่ไม่รวมถึงจำเลยในคดีนั้นที่อ้างตนเป็นพยาน

หลักเกณฑ์ในการคุ้มครองในคดีอาญา มี 2 มาตรการ คือ

1) มาตรการทั่วไป

- (1) ให้การคุ้มครองความปลอดภัยขั้นพื้นฐาน
- (2) จัดให้อยู่ในที่ปลอดภัย
- (3) ปกปิดมิให้เปิดเผยตัว

2) มาตรการพิเศษ ได้แก่ การคุ้มครองพยานบางรายในคดีบางประเภท ได้แก่ คดีความผิดเกี่ยวกับ

- (1) ยาเสพติด ฟอกเงิน ป้องกันและปราบปรามการทุจริต สุลกากร
- (2) ความมั่นคงของรัฐ
- (3) ความผิดเกี่ยวกับเพศบางฐานความผิด
- (4) องค์การอาชญากรรม
- (5) อัตราโทษจำคุก 10 ปีขึ้นไป

(6) สำนักงานคุ้มครองพยานเห็นสมควร

3. กรณีการยื่นเรื่องร้องทุกข์ของประชาชนทั่วไป

เรื่องร้องทุกข์ที่รับไว้พิจารณา

(1) เรื่องที่ผู้ร้องได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายโดยมีอาจหลีกเลี่ยงได้

(2) ความเดือดร้อนดังกล่าว เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่รัฐ

(3) การกระทำเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

เรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อาจรับไว้พิจารณา

(1) เรื่องที่เป็นไปตามนโยบายรัฐบาลโดยตรง หรือรัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อสภา

(2) เรื่องที่รัฐบาลมีมติเด็ดขาด

(3) เรื่องที่มีการฟ้องร้องในศาลหรือศาลมีคำสั่งเด็ดขาดแล้ว

(4) เรื่องที่ยังไม่ดำเนินการเพื่อแก้ไขความเดือดร้อน ครบขั้นตอนตามกฎหมาย

สรุปว่า ภารกิจหลักของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ มีภารกิจที่สำคัญ คือ เป็นสื่อกลางในการประสานงาน การให้ความรู้และเป็นตัวแทนของชุมชนในการประชาสัมพันธ์เรื่องของการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง ภายในชุมชน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2534, น. 46-47) ศึกษาวิจัยเรื่องอาสาสมัครกับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ วัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ

1. เพื่อนำเสนองานที่เป็นความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาสาสมัคร
2. เพื่อศึกษาถึงลักษณะงานต่างๆ ที่อาสาสมัครปฏิบัติ
3. เพื่อศึกษาถึงบทบาทของนักสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานร่วมกับอาสาสมัคร

จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่าอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์เป็นกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญ และมีส่วนช่วยส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ร่วมกับนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพเป็นอย่างมากในแง่ของการแบ่งเบาภาระของนักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ แบ่งเบาภาระของทางราชการ และเป็นการแสดงให้เห็นถึงการพัฒนาด้านจิตใจของประชาชนในชาติ

การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสามารถช่วยแก้ปัญหา และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างเต็มที่นั้นอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติที่จะส่งเสริมบทบาทของตนเอง เช่น ต้องขยัน มีความรู้สำหรับปฏิบัติงาน มีศรัทธาในการทำงาน มีความอดทนมีสุขภาพดี มีมนุษยสัมพันธ์ ยึดถือจรรยาบรรณในงานสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น

นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพ ผู้ปฏิบัติงานร่วมกับอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ควรมีบทบาทในการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงานในหน้าที่ นโยบายและโครงการซึ่งมอบหมายให้อาสาสมัครทำ ควรปฏิบัติต่ออาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้วยไมตรีและอ่อนประนอมให้เกียรติ และช่วยเหลือตามสมควร เมื่ออาสาสมัครประสบความเดือดร้อน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครด้วย โดยใช้วิธีสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม (Training) และการสร้างจิตสำนึก และแนวความคิดทางสวัสดิการสังคมแก่อาสาสมัคร

นอกจากนี้นักสังคมสงเคราะห์วิชาชีพจำเป็นต้องเพิ่มพูนศักยภาพของตนเองในทุกลักษณะ เพื่อจะได้ปฏิบัติงานร่วมกับอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ และพัฒนานุคคลเหล่านี้ เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างแท้จริงของงานสังคมสงเคราะห์ต่อไป

สุภัทรา แก้วชาญศิลป์ (2540, น. 8-29) ศึกษาเรื่องการพัฒนางานอาสาสมัคร : ศึกษาเฉพาะกรณีอาสาสมัครเพื่อดูแลผู้สูงอายุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวคิดหลักการ นโยบาย และความเป็นมาเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ที่มีอยู่เดิม โดยปรับปรุงบทบาทอาสาสมัครให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาสังคมในปัจจุบัน ศึกษาแนวทาง และกระบวนการส่งเสริมและพัฒนาการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ เพื่อให้บริการทางด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุ และศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องในการให้บริการสังคมเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อจัดทำหลักสูตรในการฝึกอบรมพัฒนาองค์ความรู้แก่อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ และผู้สูงอายุในปี พ.ศ. 2537 เป็นโครงการทดลองแบ่งการดำเนินการเป็นชุมชนชนบท โดยเลือกพื้นที่อำเภอ เลขาวิทย จ.กาญจนบุรี และในชุมชนเมือง โดยเลือกพื้นที่ชุมชนเมืองในเขตดินแดง และห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร ให้คัดเลือกอาสาสมัครเข้ารับการอบรมรุ่นละ 20 คน แห่งละ 2 รุ่น ใช้เวลาอบรม 2 วัน เป็นภาคทฤษฎี 2 วัน ฝึกปฏิบัติ 1 วัน และมีการสัมมนาติดตามผล หลังการฝึกอบรม 3 เดือน

การอบรมเป็นการอบรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนสามารถช่วยเหลือ ดูแลผู้สูงอายุในด้านต่างๆ รวมถึงการประสานงานในระดับพื้นที่ปฏิบัติ และการสัมมนาติดตามผลใน

ภายหลังการปฏิบัติ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการพัฒนาอาสาสมัครนี้ก่อให้เกิดผลใหม่ๆ ขึ้นต่อการดำเนินงานด้านผู้สูงอายุของกรมประชาสงเคราะห์ คือ

1. ขยายโอกาสรับบริการของผู้สูงอายุ รัฐบาลมีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุได้โดยทั่วถึง ในขณะที่ความต้องการ และปัญหาของผู้สูงอายุจะเริ่มขึ้นตามปริมาณของผู้สูงอายุ ดังนั้น ผู้สูงอายุต้องได้รับโอกาสในการบริการ ประเภทใดประเภทหนึ่ง ซึ่งสามารถจัดขึ้นได้ในชุมชนโดยอาสาสมัครที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะเพียงพอ กิจกรรมที่จัดขึ้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการอย่างแท้จริงมากยิ่งขึ้น

2. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วยแนวคิด และนโยบายในการจัดสวัสดิการสังคม ความสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม ต้องเกิดขึ้นภายใต้การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการใช้ทรัพยากรบุคคลในชุมชนเป็นผู้เข้าร่วมในการคิดวางแผนและประเมินผลเนื่องจากคุณสมบัติพื้นฐานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ประการหนึ่งซึ่งมีความสำคัญมาก คือ การมีภูมิสำเนาที่อยู่อาศัยในชุมชน ท้องถิ่นเดียวกันหรือ ใกล้เคียงกับผู้สูงอายุอาสาสมัครจะมีความคุ้นเคยกับผู้สูงอายุ รวมถึงคุ้นเคยต่อสภาพพื้นที่ภูมิประเทศ และมีความเข้าใจกันในวันฉัตรมงคลประเพณีท้องถิ่น ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกตามบทบาทในสังคมได้อย่างเหมาะสมต่อกันและกัน

3. การให้ความสำคัญของชุมชนเป็นพื้นฐาน แนวทางในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุ ยังยึดความสำคัญของชุมชนเป็นหลักด้วยเห็นว่า ชุมชนเป็นแหล่งของการดำเนินงานที่จะได้ผลมากที่สุด เพราะอย่างน้อยรูปแบบอาสาสมัครดำเนินงานจะเป็นตัวกระตุ้นให้ประชาชนอื่นๆ หรือบุคคลในครอบครัวได้ตระหนักและหันมาสนใจในผู้สูงอายุมากขึ้น

4. การเสริมสร้างระบบเครือข่ายให้บริการ การกระจายอำนาจการจัดบริการให้แก่อาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ตามแนวทางของการพัฒนางานเพื่อช่วยปฏิบัติหน้าที่ เสมือนหนึ่งเป็นเครือข่ายของการจัดบริการทางด้านสวัสดิการสังคมในภาพรวม

รังสิมันท์ วิจิตรารังศักดิ์ (2543, น.106-107) ศึกษาวิจัยเรื่อง “แนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกี่ยวกับหน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ณ ท่าอากาศยานกรุงเทพ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการประสานงานปัญหาอุปสรรค และทัศนคติต่อแนวทางแก้ไขการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ร่วมกัน ผลการศึกษาข้อมูลลักษณะการประสานงานระหว่างหน่วยงาน พบว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่ตำรวจท้องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในลักษณะการประสานงานระหว่างหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ การกำหนดสิทธิและหน้าที่ด้านการจัดตั้งคณะกรรมการกลาง ด้านประชาสัมพันธ์ ด้านการประชุม และด้านการติดต่อสื่อสาร

ส่วนหัวหน้าสูงสุดจะมีความคิดที่สอดคล้องกันในประเด็นต่างๆ ที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุง เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว ส่วนผลการศึกษา ต่อแนวทางการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวกับหน่วยงานอื่น เจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยวเห็นว่าลักษณะการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ควรมีการติดต่อสื่อสารเป็นทางการมากขึ้น มีการกำหนดสิทธิและหน้าที่ของหน่วยงานให้ชัดเจน มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของเจ้าหน้าที่ตำรวจท่องเที่ยว

กฤษฎี ปิ่นนิล (2546, น. 138-140) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดลพบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ และ ความต้องการของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน พบว่า อาสาสมัครประชาสงเคราะห์มีความต้องการในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงาน โดยต้องการให้สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดประชาสัมพันธ์งานอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ให้เป็นที่รู้จักโดยทั่วไป ตลอดจนต้องการให้สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดมีการจัดอบรม ทบทวนให้ความรู้ และจัดทัศนศึกษาอย่างน้อยปีละครั้ง และจัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ด้วยกัน ความต้องการต่อมาของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์คือ ความต้องการด้านการประสานงานโดยอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ต้องการให้เจ้าหน้าที่สำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดมีการประสานงานกับอาสาสมัครประชาสงเคราะห์มากขึ้น รวมทั้งเป็นสื่อกลางในการประสานงานในระดับพื้นที่ระหว่างอาสาสมัครประชาสงเคราะห์กับ อบต. นอกจากนี้อาสาสมัครยังมีความต้องการด้านความร่วมมือ โดยต้องการให้ อบต. และประชาชนหรือชุมชนให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ส่วนความต้องการด้านอื่นๆ ของอาสาสมัครประชาสงเคราะห์ ได้แก่ ความต้องการด้านงบประมาณ และความต้องการด้านสวัสดิการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การประสานงาน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ คือเป็นสื่อกลางในการประสานงาน การให้ความรู้และเป็นตัวแทนของชุมชนในการประชาสัมพันธ์เรื่องของการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ การระงับข้อพิพาทและการจัดการความขัดแย้ง โดยให้อาสาสมัครเป็นผู้ดำเนินการหลักในพื้นที่ของตนเอง หลังจากที่ได้รับการอบรมมาแล้ว โดยผ่านกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาอาสาสมัครให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนารูปแบบหรือแนวทางการพัฒนาการประสานงานของอาสาสมัครฯ ก็ต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงไปด้วยเช่นกัน เนื่องจากการประสานงานมีความสำคัญมากสำหรับองค์การขนาดใหญ่ที่มีการจัดองค์การตามลักษณะเฉพาะงาน โดยการประสานงานเป็นสิ่งที่ทำให้การดำเนินงานในองค์การสามารถเป็นไปได้อย่างดี บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เพื่อให้เกิดการพัฒนาการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ และแนวทางที่ดีในการนำมาปรับใช้กับการทำงานของอาสาสมัคร และข้อมูลที่ได้จะบ่งบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้วางนโยบายที่สามารถที่จะหาแนวทางในการพัฒนาการประสานงานในด้านต่างๆ มีด้านใดบ้างที่ต้องปรับปรุงซึ่งจะเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการประสานงานของอาสาสมัครฯ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุนี้ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดและสนใจที่จะศึกษา แนวทางการพัฒนาการประสานงานของอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ศึกษาเฉพาะกรณีอาสาสมัครคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพจังหวัดอ่างทอง

สรุป จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปได้ว่า ลักษณะการประสานงานและปัญหาที่เกิดจากการประสานงาน ได้แก่

1. ระบบการติดต่อสื่อสาร
2. บรรยากาศในการทำงาน
3. การทำงานสอดคล้องกัน
4. เป็นไปตามเป้าหมาย

ในขณะเดียวกันสามารถสรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาการประสานงาน ที่สำคัญ ได้แก่

1. การจัดทำแผนและหน้าที่การทำงาน
2. การติดต่อสื่อสาร
3. การพัฒนานุคลากร
4. การใช้คณะกรรมการกลาง
5. การติดตามผล
6. การใช้เจ้าหน้าที่เฉพาะและหน่วยงานแนะนำ
7. การจัดประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
8. การใช้วิธีงบประมาณ
9. การจัดให้มีการบำรุงขวัญ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

