

มูลเหตุจูงใจในการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ดีเด่น: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ. 2555-2563¹

**The motivation of being a Social Development and Human Security
Volunteers (Best): A case study of Bangkok Metropolis, A.D. 2012-
2020**

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล¹

Weena Phungviwatnikul¹

narweena2497@gmail.com

Received: 06/08/67 Revised: 08/10/67 Accepted: 08/10/67

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจในการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น: กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ.2555-2563 รวมทั้งศึกษาการดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนภาคีเครือข่ายภาคประชาชน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่และเสนอแนวทางในการพัฒนาสังคม และพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน ที่ได้รับการคัดเลือกจากกระทรวง พม.ให้เป็น อพม.ดีเด่น ตั้งแต่ พ.ศ.2565-2563 ใน 8 เขต ของกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย

¹ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

พบว่า มีปัจจัยมูลเหตุจูงใจที่กระตุ้นให้คนสมัครเข้ามาเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การที่คนอื่นยอมรับผลงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบงานที่ทำทนายและความเจริญก้าวหน้า รวมทั้งมีปัจจัยที่เกี่ยวกับงานอีก 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายการบริหารของหน่วยงาน การบังคับบัญชา ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งตรงกับแนวคิดของเฮอร์เชเบอร์เกอร์ วูม และมาสโลว์ รวมทั้งบทบาทหน้าที่ของ อพม. เป็นไปตามนโยบายและภารกิจของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่กำหนดให้อาสาสมัครปฏิบัติหน้าที่ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การเข้าไป-เผื่อระวัง 2) เชื่อมกลุ่มเดิม-เสริมสร้างกลุ่มใหม่ 3) กระตุ้นชุมชนให้ร่วมมือร่วมใจกันระดมความคิดเพื่อจัดทำแผนของชุมชน โดยเฉพาะเกี่ยวกับการพัฒนาสังคม ในขณะเดียวกันแนวทางในการพัฒนา อพม. ควรรับบทบาทหน้าที่ของตนอย่างชัดเจน โดยการเข้าฝึกอบรมและพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ให้แก่ตนเอง เพื่อให้การทำงานในการช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่มีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : มูลเหตุจูงใจ; อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น;

กรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this qualitative research were to study the motivation of being a Social Development and Human Security Volunteers (Best) : A case study of Bangkok Metropolis, A.D. 2012-2020, the performance and supporting of network and participation of community and to suggest paths to develop society and works of Social Development and Human Security Volunteers (Best). This study was a quantitative research by interviewing 8 key-informants. The findings are as follows: Motivation factors effect to the people applied to be Social Development and Human Security Volunteers were 5 factors, i.e.; achievement, recognition, work itself, responsibility and advancement. These include 8 hygiene factors, such as organization policy, supervision, compensation, relation with superior, security, status, working condition and relation with subordinates. Roles and responsibilities of the volunteers assigned by the Ministry of Social Development and Human Security are as follows: 1) Identification-monitoring 2) Connecting current networks-empowering new networks 3) Creating community development plans. The way of social development SDHS Volunteers aiming to develop people to be knowledge, moral and lifelong learning. They are involved in roles and responsibility seriously, training and development by themselves for efficiency.

Keywords : Motivation; Social Development and Human Security
Volunteers (Best); Bangkok Metropolis

บทนำ

ในปัจจุบันภาครัฐและภาคเอกชนได้ให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ เพราะถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าที่สุดและเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการทำงานที่ส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและมีผลกระทบอย่างยิ่งต่อความก้าวหน้าและเสื่อมถอยขององค์กร การที่ภาครัฐจะดำเนินภารกิจหลักคือการพัฒนาสังคมและประเทศให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพได้นั้น จำเป็นที่สังคมจะต้องมีทรัพยากรมนุษย์คือประชาชนในประเทศที่มีคุณภาพ ประชาชนจึงเป็นทรัพยากรที่เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะสังคมและประเทศจะอยู่รอดได้นั้น ประชาชนในสังคมนั้นจะต้องมีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพในการทำงาน การที่คนจะทำงานได้ดีก็ต่อเมื่อมีความพึงพอใจ มีความเชื่อถือศรัทธาต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อสังคม ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสุขในการทำงาน การจงใจในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้เกิดผลสูง เนื่องจากการจงใจจะก่อให้เกิดความท้าทายและการแข่งขันเพิ่มมากขึ้น เป็นการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพ อีกทั้งการจงใจยังเป็นประโยชน์ในการช่วยให้คนตีมีความสามารถร่วมงานกับภาครัฐ ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และช่วยเสริมพฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของสังคมและประเทศนั่นเอง

มูลเหตุจงใจจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งเสริมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของภาครัฐเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของมนุษย์ที่กระตุ้นผลักดัน ชักจูงให้คนทำพฤติกรรมหรือไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่งได้ และที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้เจ้าหน้าที่เกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน เพราะว่าแรงจูงใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แรงจูงใจจะถูก

อ้างอิงจากพฤติกรรมของคนเป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานราชการที่ดำเนินงานโดยมีเป้าหมายสำคัญในการให้บริการแก่สาธารณชน ท่ามกลางสถานการณ์ทางสังคมของประเทศไทยในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบทของสังคมโลกทั้งด้านเศรษฐกิจ การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจากข้อมูลทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2563 พบว่าประชากรของประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 66,186,727 คน แบ่งเป็นประชากรเพศชาย 32,375,532 คน คิดเป็นร้อยละ 48.92 ของประชากรทั้งหมด และประชากรเพศหญิง 33,811,195 คน คิดเป็นร้อยละ 51.11 ของประชากรทั้งหมด (ประกาศกรมการปกครอง, 2563, หน้า 1) นอกจากนี้ข้อมูลจากสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง พบว่ามีประชาชนกว่า 14.5 ล้านคน เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยที่ลดลงทะเบียนเพื่อสวัสดิการแห่งรัฐ หรือบัตรคนจน (2563, <https://www.bangkokbiznews.com>) ในขณะที่จำนวนกำลังคนในภาครัฐในปีงบประมาณ 2562 ที่สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้เผยแพร่ข้อมูล พบว่ามีจำนวนข้าราชการพลเรือนที่ครองตำแหน่งทั้งหมด 1,338,989 คน โดยแยกเป็นข้าราชการพลเรือนสามัญ 395,900 คน คิดเป็นร้อยละ 29.57 ซึ่งในจำนวนนี้เป็นข้าราชการในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) จำนวนทั้งสิ้น 3,686 คน คิดเป็นร้อยละ 0.86 ของข้าราชการพลเรือนสามัญทั้งหมด (2563, <https://www.ocsc.go.th.com>) ซึ่งจำนวนข้าราชการกระทรวงการพัฒนาสังคมฯ ที่ต้องให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเปรียบเทียบกับมีจำนวนสวนทางกับจำนวนประชากรภายในประเทศเป็นอย่างมาก

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ซึ่งเป็นกระทรวงภาคสังคมมีการกิจด้านการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาคในสังคม การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัว และชุมชนให้ประชาชนกลุ่มเป้าหมาย เด็ก เยาวชน สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ พัฒนาประชาชนให้สามารถอยู่ในสังคมได้ตามสภาพแวดล้อมและสามารถพึ่งตนเองได้ จึงจำเป็นต้องมีการวางแผนกำลังคนเพื่อให้เกิดความสมดุลกับหน้าที่ความรับผิดชอบ (ชลิตา ศรมณี, 2563, หน้า 4) โดยการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เข้ามาช่วยปฏิบัติการกิจหน้าที่โดยใช้วิธีการฝึกอบรมและพัฒนา เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมใช้กระบวนการอบรมให้ความรู้แก่อาสาสมัครเหล่านี้ เป็นการลดภาระงานของกำลังคนภาครัฐและเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงประชาชนให้มากยิ่งขึ้น อาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) มีความแตกต่างจากอาสาสมัครประเภทอื่น ๆ คือ การปฏิบัติหน้าที่ อพม. โดยไม่มีค่าตอบแทน แต่เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้เกียรติ ให้โอกาสแก่ อพม. ซึ่งเป็นคนที่มีแรงจูงใจในการทำงาน มีความทุ่มเทและพยายามทำงานเป็นพิเศษมากกว่าคนอื่น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จึงได้มีการมอบรางวัลแก่อพม.ที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละ และปฏิบัติหน้าที่อย่างต่อเนื่อง มีผลงานที่เป็นประจักษ์สามารถส่งผลงานเพื่อเข้ารับการคัดเลือกเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่นประจำปี ดังนั้น อพม.เหล่านี้ได้เริ่มปฏิบัติหน้าที่มาตั้งแต่ พ.ศ.2555 จนถึงปี พ.ศ.2563 จากสาเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นมูลเหตุจูงใจให้คนสนใจสมัครเข้ามาเป็นอาสาสมัครพัฒนาฯ ดีเด่น รวมทั้งศึกษาการดำเนินกิจกรรมและการสนับสนุนภาคีเครือข่ายภาคประชาชนใน

ระดับพื้นที่ ตลอดจนเพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสังคม และพัฒนาการปฏิบัติงานของ อพม.ด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษามูลเหตุจูงใจในการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น กรณีศึกษากรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ.2555-2563
2. เพื่อศึกษาการดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนภาคีเครือข่ายภาคประชาชน ตลอดจนการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่
3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาสังคมและพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สิ่งพิมพ์ กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่งและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การวิจัยสนาม (Field Research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการในช่วงแรก และช่วงหลังใช้การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์แทน เนื่องจากเกิดวิกฤติสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และประชาชนในชุมชนที่เป็นอาสาสมัครในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ พ.ศ. 2555-2563

2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษาตามทฤษฎีของ Creswell (2007, p.125) ซึ่งเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบมีจุดมุ่งหมายสามารถเลือกผู้เข้าร่วมในสถานการณ์ การวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปรากฏการณ์ที่ศึกษา และกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญหรือผู้มีส่วนร่วมระหว่าง 5-25 คนต่อหนึ่งการศึกษา ทั้งนี้ การเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยยึดวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นหลักและสามารถให้ข้อมูลรายละเอียดในเรื่องที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลที่เข้ามาทำงานเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ให้แก่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) ด้วยความเสียสละอย่างต่อเนื่องจนมีผลงานเป็นที่ประจักษ์และได้รับการคัดเลือกจากกระทรวงฯ ให้เป็น อพม.ดีเด่น จากเขตต่าง ๆ ในกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-2563 เว้นปี 2556 ไม่มีการคัดเลือก รวมทั้งหมด 8 คน ได้แก่ เขตวัฒนา หลักสี่ บางพลัด มีนบุรี บางคอแหลม บางกะปิ หนองจอก และดอนเมือง รวมทั้งผู้ทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแลให้เป็นไปตามนโยบายกระทรวง จำนวน 2 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกองกิจการอาสาสมัครและภาคประชาสังคมและหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมกิจการอาสาสมัครและเครือข่าย กองกิจการอาสาสมัครภาคประชาสังคม แต่ต่อมาในระหว่างการทำวิจัยเกิดสถานการณ์โรคระบาดไวรัส โควิด 2019 อพม.ดีเด่นที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้เสียชีวิตจากการติดเชื้อโรคระบาดจาก

การปฏิบัติหน้าที่เป็นอาสาสมัคร ได้แก่ เขตพัฒนา และเขตบางคอแหลม จึงมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการสัมภาษณ์จำนวน 8 คน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีการจูงใจ

วรูม (Vroom อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2538, หน้า 48-49) ได้อธิบายว่าหมายถึง กระบวนการของการหาเหตุผลเหตุจูงใจที่จะกระตุ้น นำทาง รักษาไว้และพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ

แนวคิดของวรูม เป็นแนวคิดที่อธิบายเกี่ยวกับมูลเหตุจูงใจโดยกล่าวถึงประสิทธิภาพของความคาดหวังในความพยายามของแต่ละบุคคลว่าจะเป็นอย่างไบบ้าง และเกิดขึ้นด้วยองค์ประกอบใดเป็นตัวผลักดันสนับสนุน ผลงานของวรูม มีส่วนสำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าความคาดหวังที่แสดงออกมาในรูปความรู้สึกว่าควรจะเป็นพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือต้องงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ แนวคิดนี้มีประโยชน์ในการอธิบายพฤติกรรมของคนในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพ โดยการเลื่อนยศ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน เพื่อตอบแทนการทำงานของพนักงาน ควรจะเป็นไปในทางยุติธรรมโปร่งใสเหมาะสมตามความคาดหวังของพนักงานที่ทำงานในองค์การ รวมถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานด้วย

นอกจากนี้ มีนักวิชาการที่กล่าวถึงมูลเหตุจูงใจในการปฏิบัติงานได้อีกคือ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg อ้างถึงใน ดิน ปรัชญพฤทธิ, 2538, หน้า 46-47) ได้อธิบายว่า ความต้องการมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การหลายด้าน ซึ่ง

ความต้องการนี้แบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ ความต้องการต่อ “ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) และความต้องการต่อ “ปัจจัยมูลเหตุจูงใจ” (Motivation factors) ความต้องการทั้งสองประเภทนี้มีความเป็นอิสระจากกัน ปัจจัยอนามัยจะเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ นโยบายขององค์กร การบริหาร การควบคุมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงิน สถานภาพและความมั่นคงในหน้าที่การงาน หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ผู้ปฏิบัติงานจะไม่พึงพอใจในงานที่ตนทำอยู่ และแม้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับเรื่องเหล่านี้ ก็ไม่ทำให้เขามีมูลเหตุจูงใจในการทำงานแต่อย่างใด และถึงแม้ความต้องการปัจจัยอนามัยจะได้รับการสนองตอบแล้วก็เพียงพอเพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ปฏิบัติงานแสดงความไม่พอใจต่องานเท่านั้น จากเหตุนี้เฮอริซเบิร์ก เชื่อว่าการเน้นที่งานเป็นหลักจะเป็นหลักจะเป็นวิธีทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่องาน ผลการศึกษานี้ได้ชื่อว่า “ทฤษฎี 2 ปัจจัย” (Two Factor Theory of Motivation) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยมูลเหตุจูงใจ (Motivation Factor) ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า
2. ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การบังคับบัญชา เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา ความเป็นส่วนตัว โอกาสเจริญเติบโตและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ดังนั้น ทฤษฎีมูลเหตุจูงใจของมนุษย์มีสาระสำคัญว่า มนุษย์มีแรงจูงใจหรือความต้องการไม่สิ้นสุด โดยจะมีความต้องการในขั้นพื้นฐานมาก่อน เมื่อความ

ต้องการได้รับการตอบสนองในขั้นพื้นฐานแล้ว ก็จะมีแรงจูงใจหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นต่อ ๆ ไป

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Shafritz and Hyde, 2007, pp.112-116)

เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันอย่างกว้างขวาง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าการตอบสนองความต้องการจะจูงใจให้คนนั้นตั้งใจทำงาน หรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากได้รับการตอบสนองความต้องการ นั่นคือใช้ความต้องการของพนักงานที่เป็นเครื่องจูงใจให้ทำงานมี 5 ขั้น 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการด้านความมั่นคงและปลอดภัย 3) ความต้องการความรัก 4) ความต้องการการยกย่องนับถือและ 5) ความต้องการสมหวังในชีวิต

แนวคิดอาสาศัมครและภาคีเครือข่าย

ตาม พ.ร.บ.ส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2548 (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2556, หน้า 2) ได้ให้ความหมาย “อาสาศัมคร” หมายถึง ผู้ซึ่งอาสาช่วยปฏิบัติงานด้านการจัดสวัสดิการสังคมในองค์กรสวัสดิการสังคม

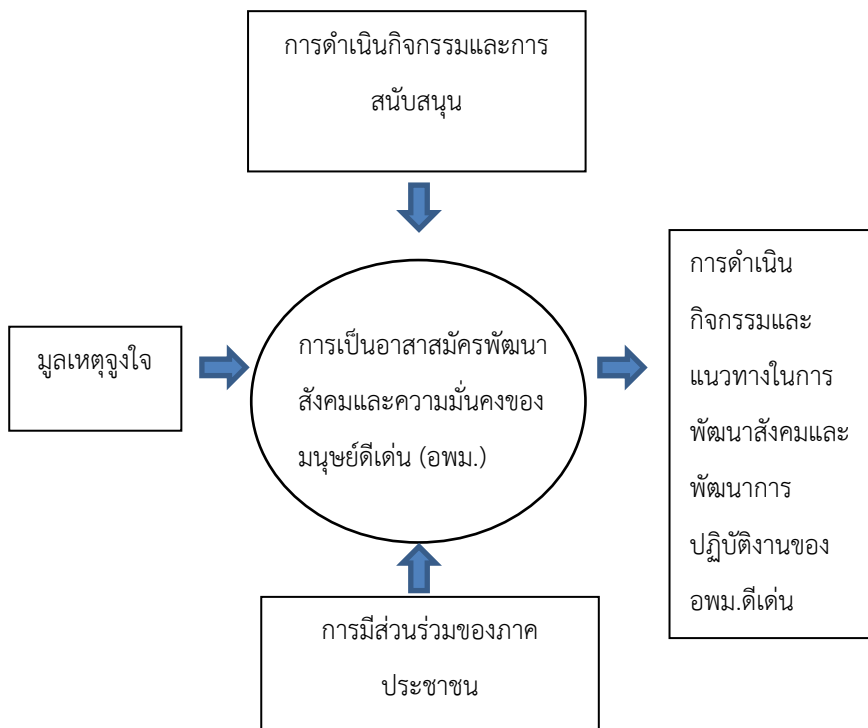
จากความหมายดังกล่าวข้างต้นอาสาศัมคร จึงเป็นผู้ที่ทำคุณประโยชน์เพื่อผู้อื่นและสังคมส่วนรวม ด้วยความสมัครใจไม่หวังผลตอบแทน โดยงานนั้น ๆ มิใช่หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ ช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม ด้วยความสมัครใจ ส่วนภาคีเครือข่ายนักวิชาการได้ให้ความหมายว่าหมายถึง การสร้างความสัมพันธ์ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยมีหลักการ ข้อตกลงและ

แนวปฏิบัติที่ชัดเจน เป็นความสัมพันธ์แบบพึ่งพาอาศัยผ่านทางผู้นำหรือสมาชิกของกลุ่มที่ประกอบอาชีพเดียวกัน ทำงานร่วมกัน มีอุดมการณ์ ค่านิยม และเป้าหมายร่วมกัน (Frederic don, 2007, p.27; วีระศักดิ์ เครือเทพ 2550, หน้า 2)

แนวคิดการมีส่วนร่วม

แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน องค์การสหประชาชาติให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การให้โอกาสสมาชิกทุกคนของชุมชนได้เข้ามามีส่วนร่วมช่วยเหลือและเข้ามามีอิทธิพลต่อกระบวนการดำเนินการดำเนินกิจกรรมในการพัฒนา รวมถึงได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนานั้นอย่างเสมอภาค (United Nation, 1981, p.5)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีมูลเหตุจูงใจแนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครและภาคีเครือข่าย แนวคิดการมีส่วนร่วม ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



ผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถจำแนกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

1. มูลเหตุจูงใจในการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น

2. การดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนภาคีเครือข่ายภาคประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่
3. เสนอแนวทางในการพัฒนาสังคมและพัฒนาการปฏิบัติงานของ อพม.

1. มุลเหตุจูงใจในการเป็นอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น

ตั้งแต่ปี ค.ศ.2555-2563 การปฏิบัติงานของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดีเด่น (อพม.) มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานใน 3 การกิจ คือ การชี้เป้า-เฝ้าระวัง เชื่อมกลุ่มเดิม-เสริมกลุ่มใหม่ และร่วมใจทำแผนชุมชน และสามารถนำแนวคิดทฤษฎีของนักวิชาการมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยปัจจัยมูลเหตุจูงใจที่กระตุ้นให้คนสมัครเข้ามาเป็น อพม. 5 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จของงาน การที่คนอื่นยอมรับผลงานของตน ความรับผิดชอบ งานที่ทำหายและความเจริญก้าวหน้า รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน 8 ด้าน ได้แก่ นโยบายการบริหารของหน่วยงาน การบริหาร การควบคุมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทน สถานภาพและความมั่นคงในหน้าที่การงาน โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญให้ความเห็น ดังนี้

1.1 การที่กระทรวงพม. มอบหมายการปฏิบัติงานให้ อพม.อย่างต่อเนื่องจนงานประสบผลสำเร็จก็ด้วย อพม.ทำงานด้วยจิตอาสา การได้ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมที่เดือดร้อนเป็นเรื่องของมนุษยธรรม ทำด้วยใจรักไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน และมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือคน ทำให้รู้สึกมีคุณค่า และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงาน เพื่อนร่วมงานทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ในความสามารถเมื่อได้ทำงานจนบรรลุผลสำเร็จ และงานนั้นเป็นแบบอย่างที่ดีต่อคนทั่วไป และมีผู้ที่มองเห็นความดีและความตั้งใจในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ จนได้รับการยอมรับและคัดเลือกให้เป็น ออม.ดีเด่น

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจ มีความสัมพันธ์กับความสามารถ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความท้าทายในงานเพื่อความสำเร็จของงาน

1.4 อพม. มีการทำงานเป็นอิสระเพราะเป็นงานจิตอาสา สามารถทำงานร่วมกันทุกหน่วยงานในสังคมได้อย่างดี การได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบย่อมได้รับการกิจและโอกาสดีในการได้เรียนรู้ตลอดเวลา เพราะผลของงานที่ทำจะเป็นสิ่งสะท้อนศักยภาพที่มีอยู่ในตัวเรา จึงต้องรับผิดชอบงานที่มอบหมายให้ดีที่สุด

1.5 การได้รับการศึกษาและฝึกอบรมจะได้รับความรู้เพิ่มเติม เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เนื่องจากสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงต้องติดตามข่าวสารตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองและนำความรู้ใหม่ ๆ ไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดและประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.6 นโยบายการบริหารของกระทรวงพม. มีนโยบายกับกลุ่มเป้าหมายค่อนข้างดี แต่ควรเพิ่มเติมในส่วนของสวัสดิการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับคนทำงานที่เสียสละเวลาส่วนตัว อุทิศตนทำงานเพื่อสังคมและเป็นกลไกในการทำงานตามนโยบายของกระทรวงพม.

1.7 การบริหารของผู้นำในหน่วยงาน การมีผู้นำที่มีความรู้ความสามารถ มีความเข้าใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานกล้าลงมือปฏิบัติงานที่

ได้รับมอบหมาย หากเกิดอุปสรรคในการทำงานจะได้รับคำปรึกษาแนะนำที่ดีจากผู้นำในหน่วยงาน

1.8 ความสัมพันธ์ในการทำงาน เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ มีการทำงานเป็นทีม ให้เกียรติซึ่งกันและกัน

1.9 การปฏิบัติงานของอพม.ส่วนใหญ่ลงพื้นที่ที่ต้องเจอสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย เช่น ชุมชนแออัด ริมถนน ที่รกร้าง พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ อาสาสมัครจึงต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวต่อทุกสถานการณ์

1.10 การประกอบอาชีพ ไม่ว่าจะเป็นอาชีพใดสามารถเป็นอาสาสมัครได้ กฎการทำงานต้องจัดการตนเองให้เรียบร้อยก่อนจึงจะลงปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือสังคม ทั้งสังคมและครอบครัวของเราต้องยอมรับสอดคล้องกัน และต้องมีการวางแผนการทำงานทุกครั้ง โดยประสานงานในพื้นที่เพื่อลดเวลาในการทำงาน

1.11 งานอาสาสมัครเป็นงานที่ทำทลายที่สังคมให้โอกาสในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส ก่อนลงพื้นที่จะต้องทำการศึกษา เตรียมข้อมูลอย่างรอบด้านในการเข้าถึงผู้ประสบปัญหา ต้องเตรียมองค์ความรู้โดยเฉพาะของกลุ่มเป้าหมาย

1.12 การได้รับคัดเลือกเป็น อพม.ดีเด่นไม่มีผลทางตรงต่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ แต่ได้รับการันตีผลงานที่ปฏิบัติด้านจิตอาสาอย่างต่อเนื่องยาวนานจนมีผลงานโดดเด่นเป็นที่ประจักษ์ เป็นขวัญกำลังใจในการทำงาน ต่อยอดและพัฒนางานให้มีผลงานดียิ่งขึ้นไป

1.13 การเป็น อพม. ไม่ได้ทำให้มีความมั่นคงในการทำงานหรือมั่นคงในอาชีพเพราะประกอบอาชีพอิสระ แต่กลับรู้สึกว่าการมีความมั่นคงในอาชีพแล้วและมีเวลาพอที่จะทำประโยชน์เพื่อสังคมส่วนรวมได้ จึงสนใจทำงานด้านอาสาสมัคร

เพิ่มเติมเพื่อตอบแทนสังคม และได้ช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมที่ยังประสบปัญหาความเดือดร้อนมากกว่าตน

2. การดำเนินกิจกรรมและสนับสนุนภาคีเครือข่ายภาคประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่

จากการศึกษาพบว่า

2.1 อพม.มีบทบาทหน้าที่ในการชี้เป้า เฝ้าระวังปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในชุมชน คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม ประสานทรัพยากรเช่น เงินทุน วิชาการและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อนำมาช่วยเหลือ ประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการช่วยเหลือต่อไป และกระตุ้นชุมชนร่วมกันจัดทำแผนชุมชนเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมของชุมชน

2.2 อพม.ได้เรียนรู้และทำความเข้าใจถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของกระทรวงพม.และกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่งและคนขอทาน รวมทั้งสิทธิและสวัสดิการของรัฐที่จะนำไปเผยแพร่ให้แก่ผู้ประสบปัญหาให้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการ รวมทั้งพูดให้กำลังใจให้คำปรึกษาปัญหาได้

2.3 บทบาทของอพม.เมื่อได้รับแจ้งเหตุหรือทราบถึงปัญหาของผู้ประสบปัญหา จะต้องวินิจฉัยก่อนว่าจะให้ความช่วยเหลือแก่ใคร ในเรื่องอะไร มีหน่วยงานหรือภาคีเครือข่ายการทำงานในพื้นที่หรือไม่ และจะประสานไปยังหน่วยงานเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาต่อไป

2.4 อพม.ต้องมีความรู้ความเข้าใจในการกิจของกระทรวงพม. สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับสิทธิและสวัสดิการของรัฐหรือช่วยจัดการเรื่องเอกสารให้กับกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้เขาได้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการของรัฐที่ควรจะได้รับ

2.5 อพม.ต้องทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย เพื่อร่วมกันดำเนินงานในการช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ โดยการนำสวัสดิการของกระทรวงพม.และสวัสดิการของภาคีเครือข่ายที่มีให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ เช่น การมอบทุนการศึกษาให้แก่เด็กที่เรียนดีแต่ฐานะยากจน การฝึกอบรมให้ความรู้ด้านอาชีพ เช่น การตัดผม การเย็บผ้า งานฝีมือ การทำของใช้เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ เกิดรายได้สู่ครอบครัว ชุมชน หรือประสานงานเครือข่ายในชุมชน เช่น โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในพื้นที่เข้ามาให้บริการตรวจสุขภาพประชาชน เป็นต้น

2.6 เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมคิด ร่วมลงมือปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมหรือชุมชนของเขา ให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าของ มีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมด้วย

2.7 กระทรวงพม.กำหนดนโยบายต้องการมือพม.ทั่วประเทศ โดยให้อพม. 1 คน ดูแล 40 ครอบครัว แต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากเกิดสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนา 2019 จึงทำให้อพม.มีไม่เพียงพอ จึงมีการเสนอให้แก้ไขอายุของผู้ที่จะเป็นอพม.ไม่ต้องขั้นต่ำอายุ 18 ปี มาเป็นทุกอายุสามารถสมัครเข้ามาเป็นอพม.ได้ รวมทั้งไม่ต้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในพื้นที่อีกต่อไป ซึ่งได้ประกาศใช้หลักเกณฑ์นี้เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2564

2.8 อพม.เป็นเสมือนกระบอกเสียงของกระทรวงพม.ในการนำข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและสวัสดิการของกระทรวงพม.ไปสู่กลุ่มเป้าหมายให้สามารถเข้าถึงสวัสดิการขั้นพื้นฐานของรัฐได้ นอกจากนี้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการพัฒนาสังคมนี้ในรูปแบบอินโฟกราฟิกมาช่องทาง Line, page หรือ Facebook ด้วย

3. เสนอแนวทางในการพัฒนาสังคมและพัฒนากิจการปฏิบัติงานของ อพม.

3.1 อพม.มีหน้าที่ บทบาทและภารกิจตามระเบียบฯ และนโยบายของกระทรวงพม. โดยมุ่งพัฒนาคนให้มีความรู้ มีคุณธรรม โดยพัฒนาจิตใจไปพร้อมกับการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต ส่งเสริมคนในชุมชนให้เกิดการพัฒนาตนเอง

3.2 อพม.ควรรู้บทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน กระทรวงพม.ควรกำหนดแนวทางและทิศทางให้กับอพม. โดยมีคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศให้อพม.ปฏิบัติ

3.3 อพม.เป็นอาสาสมัครที่ช่วยงานตามภารกิจของกระทรวงพม.ที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านสังคมให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เข้าถึงสิทธิสวัสดิการสังคม จึงเสนอว่าควรมีการจัดสวัสดิการอื่น ๆ ให้กับอพม.เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้ที่มีความเสียสละปฏิบัติงานอาสาสมัครทำงานร่วมกับกระทรวง ที่ทำงานด้วยหลักมนุษยธรรมที่ไม่หวังผลตอบแทนและวางตัวเป็นกลางไม่ยุ่งการเมือง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. มูลเหตุจูงใจตามแนวคิดและทฤษฎีของจรัมและเฮิร์ชเบอร์ก (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2538, หน้า 46-49) และมาสโลว์ (Shafritz and Hyde, pp.112-116) ได้กล่าวถึงมูลเหตุจูงใจที่กระตุ้นพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของผู้ปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้งานสำเร็จ โดยสามารถสรุปแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการทั้งสามที่มีแนวคิดคล้ายกันเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ประกอบด้วยปัจจัยมูลเหตุจูงใจ 5 ด้าน และปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน 8 ด้าน ดังนี้

1.1 ความสำเร็จของงาน อพม.ที่ได้รับการคัดเลือกเป็น อพม.ดีเด่นก็ด้วยทำงานด้วยจิตอาสาต้องการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม อุทิศเวลา แรงกาย และแรงใจช่วยเหลือคน โดยไม่หวังผลประโยชน์ตอบแทน เมื่อกระทรวงพม. มอบหมายงานให้ปฏิบัติก็ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนงานประสบผลสำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2538, หน้า 46-47) ที่กล่าวถึงการจูงใจจากการทำงานเป็นการจูงใจภายนอกที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงานและสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จของงาน

1.2 การปฏิบัติงานของ อพม.ทำด้วยความตั้งใจ เสียสละและซื่อสัตย์จนงานบรรลุผลสำเร็จได้รับการยอมรับนับถือในความสามารถจากกระทรวงพม. เพื่อนร่วมงานอพม.ทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่ จนได้รับการยอมรับและคัดเลือกให้เป็น อพม.ดีเด่น ซึ่งตรงกับแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2538, หน้า 46-47) ที่กล่าวถึงการยอมรับ การยกย่องจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในความสามารถ

เมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ และตรงกับแนวคิดของมาสโลว์ (Shafritz and Hyde, 2007, pp.112-116) และสอดคล้องกับงานวิจัยของสาทิตย์ รัตนศิริ (2554) ที่พบว่า แรงจูงใจของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน จากผู้บังคับบัญชาทำให้มีชื่อเสียง บุคคลภายนอกให้การยอมรับ

1.3 ลักษณะงานที่อพม.ปฏิบัติเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ความสามารถ ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในสังคม ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ วูม (ติน ปรัชญพฤทธิ์, 2538, หน้า 48-49) ที่กล่าวถึงบุคคลได้รับการจูงใจที่ใช้ความพยายาม ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติจะช่วยให้ได้ผลตอบแทน ตามที่ต้องการ

1.4 กระบวนการ ให้อพม.รับมอบหมายงานให้อพม.รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบการทำงานได้อย่างเต็มที่ อิสระ ไม่มีการควบคุมมากเกินไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาทิตย์ รัตนศิริ (2554) พบว่าอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ มีแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ในด้านความรับผิดชอบ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง มีความตั้งใจที่จะทำงานให้สำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี

1.5 อพม.มีโอกาสเข้าศึกษาอบรมหาความรู้เพิ่มเติม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และนำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก (ติน ปรัชพฤทธิ์, 2538, หน้า 46-47) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรณภา อบสุวรรณ (2557) ผลการศึกษาพบว่า อพม.จังหวัด

สมุทรสงคราม มีความรู้ความเข้าใจต่อคู่มือการปฏิบัติงานของอพม.ในระดับดีมาก เนื่องจากอพม.ได้มีการอบรมเพิ่มความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองมากยิ่งขึ้น

1.6 นโยบายของกระทรวงพม.เป็นภารกิจหลักของอพม. มี 3 ด้าน ได้แก่ การชี้เป้า-เผื่อระวัง เชื่อมกลุ่มเดิม-เสริมกลุ่มใหม่ และร่วมใจทำแผนชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา แดงวันดี (2556) ผลการศึกษาพบว่า อพม.จังหวัดกาฬสินธุ์ได้มีการปฏิบัติงานตามภารกิจของกระทรวงพม.ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการจัดหาข้อมูลชุมชน

1.7 การบังคับบัญชาของผู้นำในหน่วยงาน จะต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้คล่องตัวและมีทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดปัจจัยเกี่ยวกับงานของเฮิร์เบอร์ก (ติน ปรัชพฤทธิ์, 2538, หน้า 46-47) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สัพพัญญู สังข์ชุม (2557) ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย มีแรงจูงใจต่อต้านการบริหารงานของหน่วยงานอยู่ในระดับมาก

1.8 ความสัมพันธ์ในการทำงานถือว่าเป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงาน มีการทำงานเป็นทีมตามแนวคิดของเฮิร์ชเบอร์ก (ติน ปรัชพฤทธิ์, 2538, หน้า 46-47) และตรงกับแนวคิดของ วรุม (ติน ปรัชพฤทธิ์, 2538, หน้า 48-49) ที่เชื่อว่าการโน้มน้าวจิตใจให้คนทำงานขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความพยายามของคนจะสัมฤทธิ์ผลออกมาเป็นผลงาน

1.9 การปฏิบัติงานของ อพม.จะต้องเจอกับสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายหรือความเหมาะสมทางกายภาพของงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุขฤทัย สุขทวี (2558) พบว่า อพม.ควรมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของอพม.ตามระเบียบของกระทรวงพม. พ.ศ.2557 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิภา ศรีวงศ์ (2559) ผลงานวิจัยพบว่า อพม.ควรมีความรู้เกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของ อพม.

1.10 บุคคลใดไม่ว่าจะประกอบอาชีพประเภทใด สามารถเป็นอาสาสมัครได้อยู่ที่การปฏิบัติของเรามากกว่าที่ทำให้คนในสังคมยอมรับนับถือในตัวเรา สอดคล้องกับความเห็นของผู้อำนวยการกองกิจอาสาสมัครและภาคประชาสังคม มีความเห็นว่า

“อพม.ดีเด่นไม่ว่าจะประกอบอาชีพใด จะต้องมีความรู้ความภาคภูมิใจในตัวเองที่ได้ทำงานด้านจิตอาสาลงพื้นที่ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ได้ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ เสียสละ อุทิศตนเพื่อสังคมจนได้รับคัดเลือกเป็นอพม.ดีเด่น” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 พฤศจิกายน 2564)

1.11 งานอาสาสมัครเป็นงานที่ท้าทายที่สังคมให้โอกาสในการเข้าไปช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสที่ประสบปัญหาทางสังคม เป็นความรู้สึกของอพม.ดีเด่นประจำปี 2557 เขตหลักสี่ที่ได้รับจากการทำงาน ดังนี้

“ความรู้สึกชอบงานนี้ มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือคนที่ทุกข์ยาก คนที่ด้อยโอกาสในสังคม คนพิการ” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 ธันวาคม 2564)

เช่นเดียวกับความรู้สึกของอพม.ดีเด่นประจำปี พ.ศ.2558 เขตบางพลัด ดังนี้

“เป็นงานที่ทำหายที่สังคมให้โอกาสในการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส มีความภูมิใจทุกครั้งที่ได้ทำงาน อพม.ต้องทำการศึกษา เตรียมข้อมูลอย่างรอบด้าน รวมทั้งช่องทางการเข้าถึงสิทธิของผู้ประสบปัญหา” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 6 ธันวาคม 2564)

เช่นเดียวกับความรู้สึกรักของอพม.ดีเด่นประจำปี พ.ศ.2559 เขตมีนบุรี ดังนี้

“ตลอดระยะเวลาในการทำงานเกือบ 20 ปี มีความมั่นใจในการปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ อพม.” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 ธันวาคม 2564)

เช่นเดียวกับความรู้สึกรักของอพม.ดีเด่นประจำปี พ.ศ.2561 เขตบางกะปิ ดังนี้

“ภูมิใจที่ได้ช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาที่มีความทุกข์ยาก จึงอาสาเข้ามาเป็น อพม.เพื่อช่วยให้ผู้ประสบปัญหาเหล่านั้นมีโอกาสที่ดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 8 ธันวาคม 2564)

เช่นเดียวกับความรู้สึกรักของอพม.ดีเด่นประจำปี พ.ศ.2562 เขตหนองจอก ดังนี้

“มีความภาคภูมิใจที่ได้รับการยอมรับจากบุคคลภายนอก จากผลงานที่ได้อุทิศทำเพื่อผู้ด้อยโอกาสให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างทั่วถึง และหน่วยงานมองเห็นความสามารถของตน” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 ธันวาคม 2564)

และเช่นเดียวกับความรู้สึกรักของอพม.ดีเด่นประจำปี พ.ศ.2563 เขตดอนเมือง ดังนี้

“เป็นงานที่มีความชื่นชอบ รักการเป็นจิตอาสา คิดว่าเป็นงานที่ทำอย่างภาคภูมิใจและมีเกียรติต่อตัวเรา ทำด้วยใจรัก” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 9 ธันวาคม 2564)

1.12 อพม.ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับโครงการ อพม.ดีเด่น มีผลต่อความก้าวหน้าในวิชาชีพ ดังความคิดเห็นสนับสนุนในประเด็นนี้ของหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมกิจการอาสาสมัครและเครือข่าย

“การได้รับรางวัล อพม.ดีเด่น เนื่องจากทำงานด้านสังคมตามภารกิจของกระทรวงและปฏิบัติเป็นแบบอย่างที่ดีมาครบ 3 ปี จึงได้รับการยอมรับและคัดเลือกเป็น อพม.ดีเด่น และเมื่อปฏิบัติดีและเสียสละเพื่อสังคมอย่างต่อเนื่องอีกเป็นเวลาครบ 5 ปี ก็มีสิทธิได้รับการคัดเลือกเป็น อพม.ดีเด่นพิเศษ และเมื่อปฏิบัติต่อเนื่องจนครบเป็นเวลา 8 ปี ก็สามารถขอรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ได้” (สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 14 พฤศจิกายน 2564)

1.13 การเป็น อพม.ดีเด่น มีผลต่อการทำงานมาก ทำให้คนรู้จักมากขึ้น เป็นที่ยอมรับในสังคมอาสาสมัครฯ และสังคมภายนอก รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสาทิพย์ รัตนศิริ (2554) พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่ได้รับการยอมรับนับถือได้รับความชื่นชมจากผู้บังคับบัญชา ทำให้มีชื่อเสียงและบุคคลภายนอกให้การยอมรับ

2. แนวคิดภาคีเครือข่ายภาคประชาชนและแนวคิดการมีส่วนร่วมภาคประชาชน

2.1 บทบาทหน้าที่ของ อพม.ตามนโยบายและภารกิจของกระทรวงพม. ที่กำหนดให้ อพม.ปฏิบัติหน้าที่มี 3 ด้าน ได้แก่ การชี้เป้า-เฝ้าระวัง ปัญหาทางสังคมที่เกิดขึ้นภายในชุมชน คอยสอดส่องดูแลและให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบปัญหาทางสังคม และเชื่อมกลุ่มเดิม-เสริมกลุ่มใหม่ โดยการประสานทรัพยากร เช่น เงิน วิชาการและอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ เพื่อนำมาช่วยเหลือหรือประสานส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการช่วยเหลือและกระตุ้นชุมชนร่วมกันจัดทำแผนชุมชนและแก้ไขปัญหาสังคมของชุมชน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ จริยา แดงวันสี (2556) ผลการศึกษาพบว่า บทบาทหน้าที่ตามภารกิจของ อพม.จังหวัดกาฬสินธุ์ 3 ด้านได้แก่ 1. ชี้เป้า-เฝ้าระวัง มีการจัดหาข้อมูลชุมชน 2. การเชื่อมกลุ่มเดิม-เสริมสร้างกลุ่มใหม่ คือ การส่งเสริมให้มีโครงสร้าง อพม.ที่เข้มแข็งในระดับตำบล และ 3. การร่วมใจทำแผนชุมชนในการปฏิบัติงาน

2.2 อพม.จะต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจในสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ของประชาชนกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ เด็ก เยาวชน คนพิการ ผู้สูงอายุ คนเร่ร่อน คนไร้ที่พึ่งและคนขอทาน สามารถให้คำปรึกษาปัญหาสังคมเบื้องต้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรณวิภา ศรีวงศ์ (2559) ผลการศึกษาพบว่า อพม.จังหวัดกาญจนบุรี มีพฤติกรรมการปฏิบัติหน้าที่ด้านการช่วยเหลือทางสังคม ให้คำแนะนำปรึกษา ประสานการช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด

2.3 อพม.ต้องมีความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ด้านการประสานการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาความเดือดร้อน จะต้องวินิจฉัยก่อนว่าจะให้ความช่วยเหลือ

แก่กลุ่มเป้าหมายในเรื่องใด มีหน่วยงานหรือภาคีเครือข่ายในพื้นที่หรือไม่ เพื่อที่จะได้ประสานไปยังหน่วยงานใกล้เคียงให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริยา แดงวันสี (2556) ผลการศึกษาพบว่า อพม.จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการประสานการปฏิบัติงานกับเครือข่ายภายในชุมชน เช่น อพม.ในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล/อบต.)

2.4 อพม.ต้องมีความรู้ความเข้าใจสิทธิขั้นพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายก่อน จึงจะสามารถดำเนินการเพื่อให้ความคุ้มครองสิทธิของกลุ่มเป้าหมายตามภารกิจของกระทรวงพม.ได้ ซึ่งตรงกับข้อเสนอแนะจากงานวิจัยของ วรณวิภา ศรีวงศ์ (2559) พบว่า กระทรวงพม. ควรส่งเสริมและสนับสนุนอย่างจริงจังต่อการพัฒนาศักยภาพและทักษะของ อพม.ทุกระดับ

2.5 การที่ อพม.จะมีความรู้ความเข้าใจ สามารถส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมได้ในทุกระดับ สามารถทำได้จากความคิดเห็น ดังนี้

“อพม.ต้องทำงานร่วมกับภาคีเครือข่ายเพื่อร่วมกันดำเนินงานในการช่วยกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ โดยนำสวัสดิการของกระทรวงพม. และสวัสดิการที่เครือข่ายจะมีขึ้น เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประชาชนในพื้นที่ เช่น การมอบทุนการศึกษาให้กับเด็กนักเรียนที่เรียนดี แต่ไม่มีเงินจ่ายค่าเทอม การจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านอาชีพ เช่น การตัดผม การทำขนม การเย็บผ้า งานฝีมือ การทำของใช้เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์ เกิดรายได้สู่ครอบครัว ชุมชน (หัวหน้ากลุ่มส่งเสริมกิจการอาสาสมัครและเครือข่าย, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 24 พฤศจิกายน 2564)

2.6 การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ ร่วมคิด ร่วมลงมือปฏิบัติ ร่วมรับผิดชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม หรือชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิษณุ หยกจินดา (2557) ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหมู่บ้านทุ่งกร่าง จังหวัดจันทบุรี มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในภาพรวมมาก

2.7 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนด ยุทธศาสตร์ของกระทรวง พม.เกี่ยวกับอพม.หรือให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลเพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ อพม.รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชน เอกชน และภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วม ทั้งการออกแบบรูปแบบการบริการ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของคุณานนท์ หมายดี (2562) ผลการศึกษาพบว่า การเปิดโอกาสให้เครือข่ายภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย กรอบแนวทางและทิศทางการส่งเสริมการเปิดโอกาสให้ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารราชการร่วมกับกรมสอบสวนคดีพิเศษ

3. แนวทางในการพัฒนาสังคมและพัฒนาการปฏิบัติงานของ อพม.ดีเด่น

อพม.ที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น อพม.ดีเด่นตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2563 ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาสังคมและพัฒนาการปฏิบัติงานไว้ดังต่อไปนี้

1. กระทรวงพม. ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้ อพม.แต่ละเขตลงไปชี้แจงทำความเข้าใจแก่ประชาชนในพื้นที่เกี่ยวกับงานของกระทรวงพม.

2. เจ้าหน้าที่ของกระทรวงพม. จะต้องลงไปร่วมกับ อพม.อย่างจริงจัง ไม่ใช่ลงไปร่วมเพื่อสร้างภาพหรือเพื่อประโยชน์ส่วนตัว

3. ปัญหาในชุมชนมีหลายมิติ มีอาสาสมัครในพื้นที่หลายกลุ่มที่พร้อมให้การช่วยเหลือสังคม แต่ขาดการประสานงานจำเป็นต้องรวมอาสาสมัครทุกกลุ่มร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมพัฒนาสังคม นำสู่คุณภาพชีวิตที่ดีและเชิญเข้าร่วมโครงการอบรมความรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง

4. แนวทางในการพัฒนาสังคมในพื้นที่โดยการประชาสัมพันธ์ในนาม อพม. กรุงเทพฯ เกี่ยวกับกิจกรรมของ อพม.

5. อพม.จะต้องมีการพัฒนาและเรียนรู้ตลอดเวลา เพื่อปรับปรุงต่อยอดการปฏิบัติงาน สร้างการมีส่วนร่วม สร้างเครือข่ายและพัฒนาศูนย์ประสานงานของ อพม.

6. อพม.ต้องมีความตั้งใจและพยายามดูแลประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ให้ได้รับสิทธิและการแก้ปัญหาได้อย่างทั่วถึง ลดความเหลื่อมล้ำในความเป็นผู้ด้อยโอกาสให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

7. อพม. ต้องดูแลตรวจเยี่ยมในพื้นที่เขตของตนเอง สอบถาม อพม.ในพื้นที่หรือสอบถามผู้นำชุมชน คณะทำงานชุมชน และผู้คนที่เรารู้จัก สื่อสารทาง page, online อยู่ตลอดเวลา

สรุปผลการวิจัย พบว่า อพม. 8 คนที่ได้รับการคัดเลือกเป็น อพม.ดีเด่น มีปัจจัยมูลเหตุจูงใจที่กระตุ้นให้สมัครเข้ามาเป็น อพม. มีแรงจูงใจ 5 ด้าน และมี

ปัจจัยเกี่ยวกับงานอีก 8 ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เฮิร์ชเบอร์ก วูม และ มาสโลว์ ซึ่งเป็นปัญหาที่ต้องการศึกษาในวิจัยนี้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงพม.ควรมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้บริหารและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ในการกำหนดนโยบายได้
2. ควรถูกกำหนดตัวชี้วัดการประเมินค่างานของอพม. เพื่อขอสนับสนุนงบประมาณค่าตอบแทนให้อพม.
3. ควรนำระบบ “Workfare” หรือ “ระบบสวัสดิการผ่านการทำงาน” มาใช้เพื่อจัดสวัสดิการด้านต่างๆ ของรัฐให้อพม. เช่น การรักษาพยาบาล ค่าครองชีพ ฯลฯ โดยการบูรณาการทำงาน MOU กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. ควรมีการออกไปรับรองอพม.ให้แก่เด็กและเยาวชนที่เป็นอาสาสมัคร และมีผลการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในเชิงประจักษ์ เพื่อเป็นเอกสารประกอบการสมัครเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัยต่างๆ ได้
5. เนื่องจากเป็นนโยบายสำคัญของกระทรวงพม. ที่เน้นการเพิ่มจำนวนอพม.ให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน เพื่อสามารถดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึง

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ในกระทรวงพม. กับอพม.ในพื้นที่ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. เจ้าหน้าที่กระทรวงพม. ควรให้ความสำคัญกับพม. เช่น ในการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานในกระทรวงพม.

3. เจ้าหน้าที่กระทรวงพม. ควรส่งเสริมให้พม. เข้าฝึกอบรมและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ การสร้างแรงจูงใจ การมีปฏิสัมพันธ์กลุ่มและการทำงานเป็นทีม เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2564). *ประกาศกรมการปกครอง เรื่อง แจ้งข้อมูลทางการปกครอง*. ผู้แต่ง.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2556). *พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ.2548*. ผู้แต่ง.

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2564). *ระเบียบกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ว่าด้วยอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ.2564*. สืบค้นเมื่อ วันที่ 3 มกราคม 2565 จาก <http://www.ratchakitcha.soc.go.th /DATA/PDF /2564/E/161/T-0001.pdf>

คุณานนท์ หมายดี. (2562). *การบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมของกรมสอบสวนคดีพิเศษ กระทรวงยุติธรรม*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- จริยา แดงวันสี. (2556). บทบาท หน้าที่ตามภารกิจของอาสาสมัครพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ (อพม.) ของสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชลิตา ศรีมณี. (2563.) เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิชาการขอข่วยและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). ทฤษฎีองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- วรรณศา ศรีวงศ์. (2559). ความรู้ ทศนคติ และพฤติกรรมกาปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิษณุ หยกจินดา. (2557). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนหมู่บ้านทุ่งกว้าง ตำบลทับไทร อำเภอโปรงน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). เครือข่าย: นวัตกรรมกาทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

- สุฤทัย สุทธิ. (2558). การพัฒนาบทบาทใหม่ของอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการปฏิบัติงานตามภารกิจของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สัพพัญญู สังข์ชุม. (2557). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครคุมประพฤติ. กรมคุมประพฤติ กรณีศึกษาอาสาสมัครคุมประพฤติ สำนักงานคุมประพฤติ จังหวัดสุราษฎร์ธานี สาขาเกษมสุข. สารนิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาทิพย์ รัตนศิริ. (2554). แรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครตำรวจบ้านในพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลบางกอกใหญ่. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2564 จาก <http://www.thongsook.ac.th.com>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). กำลังคนภาครัฐฝ่ายพลเรือน ในปี 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2564 จาก <https://www.ocsc.go.th.com>.
- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) กระทรวงการคลัง. (2563). บัตรสวัสดิการแห่งรัฐหรือบัตรคนจน. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2564 จาก <https://www.bankokbiznews.com>.

อรนภา อบสุวรรณ. (2557). การปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานอาสาสมัครพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดสมุทรสงคราม. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรทัย พระทัด. (2558). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชุมชนในพื้นที่เกาะรัตนโกสินทร์: กรณีศึกษาชุมชนป้อมมหากาฬ. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการงานสาธารณะ), มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Creswell, J. W. (2007). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (2nd ed.). Thousand Oaks: Sage Publications.

Frederickson, H. G. (2007). Whatever Happened to Public Administration? : Governance, Governance Everywhere. In E. Ferlie, L. E. Lynn and C. Politt (Eds), *Oxford Handbook of Public Management*. (pp.282 – 304). Oxford: Oxford University Press.

Herzberg, F. (1982). *The Management Choice: To be Efficient and to be Human*. Vermont: Salt Lake City, Olympus.

Maslow, A.M. (1965). *Eupsychian Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin and The Dorsey Press.

Shafritz, J. M. & Hyde, A. C. (2007). *Classics of Public Administration*. (6th ed.) Boston, Mass: Wadsworth.

United Nation. (1981). *Department of International Economic social Affaire*.

Popular Participation as a strategy for Promoting Community Level
Action and Nation Department. Report of the Meeting for The Adhoe
Group of Expert. New York: United Nation.